



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Síndrome de agotamiento profesional y satisfacción
laboral de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado
- 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Walter Arturo Vallejos Zamudio

ASESORA:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ – 2018

Dr. Rodolfo Talledo Reyes
Presidente

Dra. Milagritos Rodríguez Rojas
Secretario

Dra. Galia Susana Lescano Lopez
Vocal

Dedicatoria

A mis padres Emilio y Gladys, por su inmenso amor y apoyo en todo momento de mi vida.

El autor

Agradecimiento

A la Dra. Galia Susana Lescano López,
por su asesoría constante a los largo de la
elaboración de mi tesis.

El autor

Declaración jurada

De, Walter Arturo Vallejos Zamudio, con DNI: 41998667 estudiante, del Programa maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Síndrome de Agotamiento Profesional Y Satisfacción Laboral de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado - 2017” 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 autoplagiada; 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, 25 de junio 2017.

Vallejos Zamudio Walter Arturo

DNI: 41998667

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento a su consideración la tesis titulada “Síndrome de Agotamiento Profesional y Satisfacción Laboral de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado - 2017”, con el propósito de determinar la relación que existe entre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores que laboran en los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado – 2017.

Se cumple con todo lo requisitos exigidos por las normativa y reglamentos de la Universidad Cesar Vallejo y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación constituye una contribución a la sociedad en general, así como también a las autoridades del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual a cargo de los centros de emergencia mujer a nivel nacional. Esto en virtud a que este programa tiene como finalidad brindar ayuda multidisciplinaria en casos de violencia familiar y sexual, contando con profesionales capacitados en dicha temática, pero que se ven afectados por el síndrome de agotamiento profesional.

El trabajo de investigación está estructurado basándose en el conocimiento científico, compuesto por siete capítulos, el primero denominado Introducción en la segunda sección desarrolla el Marco metodológico, en la tercera sección se desarrolla el producto de la investigación, en la cuarto capítulo se presenta la discusión de estudio , en la quinta y sexta sección presenta las conclusiones y recomendaciones, y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesarios.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstrac	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanista	19
1.3 Justificación	29
1.4 Problema	31
1.5 Hipótesis	33
1.6 Objetivos	34
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de las variables	37
2.3 Metodología	38
2.4 Tipos de estudio	39
2.5 Diseño	39
2.6 Población	39
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.8 Método de análisis de datos	44
2.9 Aspecto ético	44

III. Resultados	
3.1 Resultados descriptivos	46
3.2 Resultados inferenciales	48
IV. Discusión	59
V. Conclusiones	62
VI. Recomendaciones	64
VII. Referencias	66
VIII. Anexos	72
Anexo A: Matriz de consistencia	73
Anexo B: Matriz de datos	75
Anexo C: Instrumentos	78
Anexo D: Formato de validación de instrumento	83
Anexo E: Artículo científico	85
Anexo F: Declaración jurada de autoría	93

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización del síndrome de agotamiento profesional.	37
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la satisfacción laboral	38
Tabla 3	Valores Alfa de Cronbach para Síndrome de Agotamiento profesional.	43
Tabla 4	Valores Alfa de Cronbach para Satisfacción Laboral.	43
Tabla 5	Distribución de percepción de la variable síndrome de agotamiento profesional de los profesionales de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado 2017.	46
Tabla 6	Distribución de datos en la dimensión agotamiento emocional	47
Tabla 7	Distribución de datos de la dimensión despersonalización	48
Tabla 8	Distribución de datos de la dimensión falta de realización personal	49
Tabla 9	Distribución de datos de la variable satisfacción laboral	50
Tabla 10	Distribución de datos de la dimensión tensión relacionada con el trabajo	51
Tabla 11	Distribución de datos de la dimensión competencia profesional	52
Tabla 12	Distribución de datos de la dimensión relación interpersonal con los jefes	53
Tabla 13	Distribución de datos de la dimensión relación interpersonal con los compañeros	54
Tabla 14	Prueba de correlación según Spearman entre el síndrome de agotamiento profesional y satisfacción laboral	55
Tabla 15	Prueba de correlación según Spearman entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral	56
Tabla 16	Prueba de correlación según Spearman entre la despersonalización y satisfacción laboral	57
Tabla 17	Prueba de correlación según Spearman entre la realización personal y satisfacción laboral	58

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la variable síndrome de agotamiento	46
Figura 2 Niveles de la dimensión agotamiento emocional	47
Figura 3 Niveles de la dimensión despersonalización	48
Figura 4 Niveles de la dimensión falta de realización personal	49
Figura 5 Niveles de la variable satisfacción laboral	50
Figura 6 Niveles de la dimensión tensión relacionada con el trabajo	51
Figura 7 Niveles de la dimensión competencia profesional	52
Figura 8 Niveles de la dimensión relación interpersonal con los jefes	53
Figura 9 Niveles de la dimensión relación interpersonal con los compañeros	54

Resumen

La pretensión de la investigación fue el determinar la relación que existe entre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado – 2017.

Resulta necesario tener una percepción de los trabajadores que laboran en los centros de emergencia mujer, realizando intervención y prevención en hechos de violencia familiar y sexual y cómo repercute en su vida cotidiana y cómo influye en su trabajo, la presión o stress de la carga emocional que manejan en los casos atendidos.

La delimitación de la investigación utilizada es descriptiva, correlacional, no experimental. La muestra estuvo constituida por un grupo de 65 profesionales de ocho centros de emergencia del cercado de Lima, se utilizó para la recolección de datos dos encuestas destinadas a obtener información sobre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral.

Los hallazgos indicaron que existen diferencias significativas entre la variable síndrome de agotamiento profesional muestra una concomitancia directa y moderada con la segunda variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,495, con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05 y de esta manera se acepta la hipótesis principal.

Palabras clave: Síndrome de agotamiento profesional, satisfacción laboral, violencia familiar.

Abstract

The pretension of the investigation was to determine the relationship that exists between the Professional exhaustion syndrome and Work satisfaction of the Emergency Centers Women Lima Cercado - 2017.

It is necessary to have a perception of the workers who work in women's emergency centers, carrying out intervention and prevention in cases of family and sexual violence and how it affects their daily lives and how their work influences the pressure or stress of the emotional load that handle in the cases attended.

The delineation of the research used is descriptive, correlational, non-experimental. The sample consisted of a group of 65 professionals from eight emergency centers of Lima fencing, two surveys were used for the collection of data to obtain information on the syndrome of exhaustion and occupational satisfaction.

The findings indicated that there are significant differences between the variable occupational exhaustion syndrome shows a direct and moderate concomitance with the second labor satisfaction variable, according to the Spearman correlation of 0.495, with a significance of 0.000 being less than 0.05 and thus accepted The main hypothesis.

Key words: Occupational exhaustion syndrome, job satisfaction, family violence.

I. Introducción

Introducción

Un tema muy importante es el trabajo que desempeñan los profesionales en el campo de violencia familiar, en muy pocos casos se reconoce los efectos que casusa trabajar diariamente en situaciones que involucran un desgaste emocional y estrés al escuchar narraciones de intentos de feminicidio, violaciones, amenazas, humillaciones, y los traumas que dejan a las personas afectadas, hechos que sin dudar dejan huellas en cada profesional, que es un ser humano con sentimientos, y sobre todo que tiene sensibilidad que es un requisito indispensable para atender casos de violencia.

A su vez Aron (citado por Canet, 2006), señalo que el trabajo que se desempeña en la temática de violencia podría precisarse que es una profesión de alto riesgo, considerando que se exponen en extremo al agotamiento y desgaste profesional, considerando que las personas afectadas por estos hechos de violencia, están en una situación de ansiedad por las circunstancias que en muchos casos viven a diario. Por lo que ella aconseja tomar precauciones. (p.91)

Por ende la violencia afecta emocionalmente tanto a la víctima como al profesional que interviene ya sea abogado, psicólogo o trabajadora social, cabe decir que no todas las personales que trabajan en las profesiones antes mencionadas trabajen en este campo alejándose para protegerse de la angustia, frustración, etc que se siente cuando ya no se puede hacer nada más para proteger a la víctimas, cuando deciden reconciliarse con el presunto agresor o cuando el sistema judicial o los operadores no se cumplen sus obligaciones de acuerdo a Ley. Es por ello que se estudió el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral definiéndolos de la siguiente manera:

Maslach y Jackson (citado por Briceño, 2013), definen el Síndrome de Burnout como una reacción al stress o cansancio emocional, generando una pérdida en la motivación, de la cual solían tener con respecto al trabajo que desarrollaban con entusiasmo y esmero. Llevándolos a tener sentimiento de fracaso, frustración, desgano alterando su desempeño en sus funciones. (p.29)

Según Locke (citado por Chiang 2008), precisa que la satisfacción laboral es una actitud positiva o agradable que perciben los trabajadores a

través de su experiencia o práctica cotidiana en sus labores. No de algo específico y sino general, es decir de todo el trabajo o de la suma de todas las actitudes específicas que realizan, en el que se involucra factores internos como externos. (p.69)

En la indagación realizada para la tesis se plantearon dos variables que fueron objeto de investigación, como el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los profesionales que laboran en los CEM's - Lima Cercado, se empleó dos instrumentos que se utilizaron en el momento de la encuesta, se obtendrá los puntos débiles del servicio que pueda tener como: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal elementos que repercuten en sus funciones que realizan los profesionales, así pues la importancia diagnosticar el nexo entre la variable síndrome de agotamiento profesional y la variable satisfacción Laboral en los centros de emergencia Mujer de Lima cercado, este estudio contribuirá al conocimiento sobre el desempeño de los servicios que brinda el PNCVFS a nivel nacional, de esta manera se pueda ofrecer un buen servicio de calidad a las víctimas de Violencia familiar.

1.1. Antecedentes

La presente investigación se realizó en base a estudios y exploración de diferentes trabajos de investigación que guardan relación con las variables que nos ocupa, se puede manifestar que se encontró en el entorno internacional y nacional, como se describe a continuación y que se empleó para la discusión de los resultados obtenidos.

1.1.1. Antecedentes Internacionales:

Grisales, Muñoz, Osorio y Robles (2014), trabajo de investigación para obtener el grado de Especialización en Epidemiología, titulado "*Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué 2014*", su objetivo fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia de una ciudad colombiana y su relación con variables sociodemográficas. El método utilizado fue el de corte transversal en una muestra aleatoria y representativa de 174 enfermeras(os), estratificada según si la enfermera era profesional o auxiliar, se

utilizó como instrumento la gradación validada en República de Colombia del MBI (Maslach Burnout Inventory).(p. 18)

Briceño (2013), la presente investigación se realizó para obtener el título de magister scientiarum en orientación laboral, de la Universidad del Zulia, Venezuela, titulado "*Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del Ipasme Zulia*", tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el conjunto de características sintomáticas de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME., El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, el diseño de la investigación se realizó bajo un diseño no experimental de campo, delimitando la población de estudio al personal del departamento de trabajo social, conformados por 35 personas, aplicando como técnica de recolección de datos dos instrumentos tipo cuestionarios el primero denominado MBI contentivo de 22 ítems y el segundo denominado ESL contentivo de 16 ítems. Para determinar la validez se solicitó la opinión de 3 expertos de contenido con estudios de postgrado, luego se determinó confiabilidad aplicando a una prueba piloto y la fórmula de Alfa-Cronbach para ambos instrumentos arrojando como resultado para el primero 0,8 y el segundo 0,93 de confiabilidad, garantizando que dicho instrumento es confiable y apto para su aplicación. Se concluye que existe relación significativa entre varios elementos que conforman el conjunto de características sintomáticas de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME, además los miembros del departamento de trabajo social del IPASME presentan una reducción significativa en los niveles de Realización Personal, por otra parte los miembros del departamento de trabajo social del IPASME presentan una reducción significativa en los niveles de Realización Personal. En cuanto a los niveles generales de Satisfacción Laboral se consideran Medio Altos para el personal del departamento de trabajo social del IPASME mientras que la satisfacción de los trabajadores con la Recompensa que obtienen a cambio de sus esfuerzos se ubica en el rango Medio Bajo. Finalmente, existe relación significativa entre los bajos niveles de Realización Personal como dimensión del Agotamiento Laboral y la baja satisfacción con la recompensa recibida. (p.18)

Rodríguez (2013), en el artículo científico denominado *“Satisfacción laboral y síndrome de Burn Out en el personal de enfermería Hospital Nacional Psiquiátrico”*, el presente trabajo de investigación fue solicitado por el mismo nosocomio debido a que el síndrome de burnout había proliferado en el personal de enfermería, es por ello que la meta a alcanzar era el establecer mediante una evaluación, la situación del estado de salud mental de los trabajadores de la salud en el mencionado establecimiento de salud que atendía el Área de Mujeres del hospital psiquiátrico durante un periodo determinado en el año 2011. La investigación que se empleó fue cuantitativa, descriptiva y transversal y la recolección se realizó mediante utensilios metodológicos que medían la Escala de Satisfacción Laboral FONT ROJA y el de Maslach Burn out Inventory-Human Services Survey. (p.21)

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Díaz (2014), trabajo de investigación para obtener el Grado Académico de Doctora en Ciencias de la Salud, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos con el tema titulado *“Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013”*; la meta del trabajo de investigación fue el poder establecer el grado de influencia del síndrome de Burnout en el desenvolvimiento de la labor profesoral de los catedráticos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao; ello se planteó como hipótesis la existencia del Síndrome de Burnout como factor influyente y significativo en el desenvolvimiento de la labor docente de los catedráticos de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa superior de estudios; la técnica utilizada fue la de investigación correlacional de corte transversal, la muestra fue constituida por cincuenta docentes y por doscientos cincuenta alumnos a quienes establecieron el análisis de desempeño. La técnica utilizada fue la de modo encuesta. De acuerdo al instrumento: Examen de medida del Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory – Educater Surney MBIES); empleado a los docentes constó de veintidos puntos estilo Likert. En la evaluación empleada para los estudiantes se aplicó el balotario de preguntas para medir el desempeño de la labor de los catedráticos; la misma que constó

de cincuenta y seis ítems tipo Likert. En ese sentido los resultados que se obtuvieron de la investigación se pudo notar que la presencia del síndrome de Burnout influyó considerablemente en la labor de los docentes, toda vez que presentaron un nivel medio con tendencia a alto del síndrome, y un desempeño regular con tendencia a deficiente del mismo problema. (p.12)

Díaz (2013), tesis para la obtención del título de licenciado en la carrera de psicología, en la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Lambayeque, titulado *“Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico de una comunidad local de administración de salud, distrito la Victoria, Chiclayo – 2012”*, La investigación tuvo como objetivo establecer si existía disimilitud en el grado de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre los trabajadores de un Policlínico de una Comunidad Local de la provincia Administración de Salud, en el departamento de Lambayeque, provincia de Chiclayo , distrito de La Victoria, Chiclayo en el año 2012. (p.16)

Broncano (2012), investigación realizada para la obtención del grado de maestro en Enfermería, en la Universidad San Martín de Porres, titulado *“Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010”*; este trabajo tuvo como objetivo: Determinar la existencia de relación entre la satisfacción laboral y la convivencia con el Síndrome de Burnout en las profesionales de enfermería del Hospital San Bartolomé en el año 2010. Material y Métodos Empleados: Se aplicó el enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional. Se tuvo una muestra constituida por cuarenticinco licenciadas en enfermería de los servicios de cuidados críticos y Emergencia, en el mes de agosto del año 2010, llegándose a concluir que la no existencia de relación estadística significativa entre satisfacción laboral y la prevalencia del conjunto de síntomas característicos de Burnout en las profesionales de la salud que fueron parte de la evaluación, así como en las dimensiones del desgaste psíquico, además de ello la indolencia y la culpa. Solo existía relación materialmente significativa entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en la dimensión, por la labor desempeñada o el trabajo. (p.15)

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanista

1.2.1. Síndrome de agotamiento profesional.

Maslach y Jackson (citado por Briceño, 2013), definen el Síndrome de Burnout como una reacción al stress o cansancio emocional, generando una pérdida en la motivación, de la cual solían tener con respecto al trabajo que desarrollaban con entusiasmo y esmero. Llevándolos a tener sentimiento de fracaso, frustración, desgano alterando su desempeño en sus funciones. Además señalaron que se manifiesta en tres signos, tales como el agotamiento emocional, añadido a ello la despersonalización y la baja realización personal de la persona que ejerce la labor. (p.29)

Según Farber (citado por Martínez 2000), lo describió como una manifestación de casi todos los ambientes donde laboran las personas, debido a que la competencia laboral requiere de fructificar cada vez mayores resultados con el mínimo de tiempo empleado y de recursos. Como resultado se observó 4 puntos imperativos para poder determinar la existencia y el desarrollo del síndrome de Burnout, tales como: la presión de cumplir con las demandas de otros actores, asimismo la meta personal de generar mayores recursos económicos y la aparición de la sensación de no estar completamente provisto de algo que merece, adicionado a la intensa competitividad, y. (p.4)

El síndrome de Burnout, recibió varias expresiones a lo largo del tiempo, tales como el síndrome de “estar quemado en el trabajo”, “la quemazón profesional” “el síndrome del desgaste profesional”, “el síndrome de estrés laboral asistencial” o “estrés asistencial” y “desgaste psíquico”. El termino Burnout, literalmente, significa "Quemado", y las anteriores expresiones que mencionamos líneas arriba, en otras palabras ponen en grave peligro la salud emocional y física de los que desempeñan una ocupación profesional u oficio, que laboran con casos de violencia. Por otra parte lo relacionan con la cultura de pos-modernidad, debido a que el síndrome de Burnout puede estar vinculado con la vida diaria de cada profesional que se exige a sí mismo o el entorno lo hace para obtener la excelencia laboral, haciendo que estas ideas rijan en nuestro día a día. Como por ejemplo después de tener el título profesional, ser magister luego el doctorado. Debido a la competencia laboral y a las exigencias de las entidades tanto públicas como privadas y además sumarle la falta de empleos.

Fases del síntoma de agotamiento

Para Cherniss (1982) el Burnout se da entre el individuo estresado y un trabajo estresante, ocasionando una adaptación psicológica, hay que mencionar, además que el motivo principal es la pérdida de compromiso. Por otra parte señalo que el proceso tiene tres etapas que se mencionan a continuación como: de estrés, el afrontamiento defensivo y del agotamiento. Esta primera consiste en el desorden entre las peticiones del trabajo y de los medios de los que dispone el individuo para dar cuenta a estos acontecimientos. La segunda implica reveses en el comportamiento del trabajador con una conducta peculiar que se presenta con un trato apático y no muy sincero frente a los consumidores y la tercera se evidencia como la respuesta emocional contigua del sujeto ante el desequilibrio, es decir que el trabajador presenta estados de ánimo de preocupación, ansiedad, tensión, agotamiento y fatiga. (p.61)

De otro lado, Maslach y Jackson (1981), diseñaron la herramienta más utilizada: el MBI, comprenden que burnout se establece como un conjunto de síntomas tridimensionales caracterizados por la presencia de una (I) reducida realización personal (II) agotamiento emocional y (III) despersonalización. De cada una de estas dimensiones se puede colegir que el cansancio emocional o agotamiento (CE): se manifiesta con la sensación de sobreactividad física y el cansancio emocional, a consecuencia de las continuas interacciones que el empleado debe sostener con otros actores (compañeros de trabajo, clientes, proveedores, etc...) Despersonalización (DP): sugiere la demostración de comportamientos y respuestas falsas hacia otros seres humanos a los que los empleados prestan sus productos o servicios. Realización personal (RP): se da de manifiesto con la disminución de la esperanza, derivando en una baja valoración de sí mismo y de sus propias aptitudes. Lo más trascendental de este concepto viene radicando, como indica Garcés et al (2001), en que la teoría y la estructura tridimensional deriva superficialmente de los estudios realizados por estas autoras, los cuales han sido confirmados por un amplio grupo de trabajos posteriores. (p.110)

La afinidad del síndrome con el trabajo ha sido recurrente desde sus inicios, así lo señala Friedman (1995), la cual define como un conjunto de síntomas característicos relacionados al empleo, que deviene de cómo es percibida una fuerte discrepancia entre el esfuerzo realizado y la recompensa

obtenida, y que es más constante en quienes laboran en primera mano con clientes y/o usuarios con dificultades o carencias personales.(p.30) Otros autores (Walker, 1986 p.16) que amparan la posibilidad de que se dé en cualquier ámbito laboral, lo cierto es que la cualidad del más alto nivel de en contacto personal es primordial para que pueda entenderse de burnout, al menos en el sentido de un síndrome con tres dimensiones. Sobre la morfología en que aparece, para Friedman (1995), el burnout es un conjunto de estadios, no un hecho puntual, que en el caso de los maestros, toma de muestra analizada por el autor, está generado por la disparidad entre el esfuerzo desplegado y los resultados obtenidos. Cuando existe esta discusión, da por resultado los sentimientos de ineficacia y la sensación de pérdida de importancia del propio trabajo. Huberman (1993), señala que un número muy grande de docentes ha experimentado, al menos en una vez en su carrera, vacilación acerca de la posibilidad de seguir desempeñándose en la labor docente. (p.14) Son etapas características por el desenamoramiento, particularmente después de períodos de gran inversión de tiempo y esfuerzo; aunque generadas principalmente, de un conjunto de factores que requieren de los las personas que interaccionan de manera intensiva y prolongada con un componente de carga emocional. En estas situaciones, la persona se considera incapaz de hacer más, y que su ayuda no es útil para nadie más, no teniendo nada más que ofrecer a los demás. Este sentimiento progresivo ha llevado a una indiferencia hacia los recibidores del trabajo y a sentimientos en negativo sobre sí mismo: sentimientos de que no se es competente.

Efectos del Síndrome de Burnout

Los síntomas que sufre la persona, también se va a reflejar o repercutirá sobre los miembros de su familia y sobre el desempeño en el trabajo. La persona afectada mostrará su molestia constantemente, además hablará en reiteradas oportunidades de su empleo y se tornará en un problema adicional para su familia. En este tipo de casos no es ajeno que los lamentos y el comportamiento agresivo se exterioricen hacia otra persona, por lo general la/el cónyuge, desencadenándose así situaciones mucho más tensas, generándose situaciones más delicadas, como es el caso de un divorcio. Es usual que este tipo de comportamientos generen sentimientos falsos y negativos hacia las personas padecen del síndrome de Burnout, la cual termine afectando, no solo

a las personas relacionadas con el trabajo, sino a todo su entorno. En el centro laboral el resultado más palpable y se reflejará en la disminución del rendimiento generado por la disminución de la motivación, generada por la convivencia con los compañeros de labores, rebajando así la calidad de la asistencia sanitaria, impidiendo así cualquier indicio de felicidad personal o satisfacción en el ámbito profesional, sobredimensionando los errores , endureciendo la estructura sanitaria , obstaculizando así cualquier intento de reforma laboral, aumentando la frustración y la predominancia de una actitud de no participación. Trata a las personas como objetos, se deja caer en una monotonía, lo que suele llevar implícito, menos la atención a sus necesidades humanas, asimismo se muestra menos sensible hacia los sentimientos de las personas, logrando deshumanizar el trabajo, trayendo como consecuencia el uso de medidas inapropiadas o impropias. En las fases iniciales, el trabajador se desconecta emocionalmente de su trabajo, en los demás estadios se desconecta físicamente (llega tarde falta con frecuencia a su trabajo), si la situación persiste, ello lo motivará a pensar en cambiar de oficio o de centro de labores, donde tenga apenas contacto con otros seres humanos.

Teoría sociocognitiva del Yo.

Martínez (2010) las razones más trascendentes en esta teoría son las cogniciones la que repercuten en la manera de percibir la realidad, sin embargo a la vez estas cogniciones varían por sus efectos y resultados observados. El esfuerzo para conseguir los objetivos y las repercusiones emocionales de las acciones están definidas por la confianza en sí mismo. (p. 13) Es decir un empleado no motivado puede sentir estrés, además sentirse alienado, con depresión o fatiga, asimismo no llegará a desarrollar el SB; el Modelo de Cherniss (1993), es "la consecución independiente y exitosa de los logros aumenta la eficacia del sujeto. Sin embargo, la no realización de esas metas lleva al fracaso psicológico; es decir, a una disminución de la autoeficacia percibida y, por último, al desarrollo del Burnout" y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993). Estos autores plantean que tras reiterados fracasos en la consecución de las metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, de las discrepancias percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar el método de afrontamiento de "retirada mental o conductual" de la situación amenazante. (pp.14 -16)

Teoría de la autoeficacia profesional

Según Thompson, Page y Cooper (como citó en Martínez 2010), *quienes indican que el estudio de Burnout se ha relacionado con cuatro variables: la discusión entre las solicitudes de las tareas y los medios de la persona, el nivel alcanzado de autoconciencia, su expectativa sobre el éxito y su nivel de autoconfianza que experimenta. Del mismo modo la conciencia de sí mismo se debe tomar en consideración de manera primordial en la aparición del conjunto de síntomas y es comprendida como la capacidad de la persona de autogestionar sus estratos de estrés generados a través del desarrollo del trabajo, dirigido a la obtención de un objetivo.* Los estudiosos precisan que altos niveles de conciencia de sí mismo aumentan la capacidad de desilusionarse, se abre a la frustración y al abandono, y con ello el desarrollo de la sintomatología del síndrome de Burnout. (p.16)

Teoría de Burnout de Maslach y Jackson

Para Maslach y Jackson (citado por Valenzuela 2010), propuso que el síndrome tiene tres dimensiones que tiene relación con el nivel de arraigo que tiene una persona con su labor y todo lo que éste involucra. Así, se debe señalar que cada una de estas sucede en razón a la forma en que el individuo muestre un compromiso en el centro laboral y éste es sensible a ello. El alejamiento relativo a nivel de las emociones del trabajador muchas veces es engendrado como una alternativa de hacerle frente a la falta de fuerzas por la excesiva carga de trabajo. La despersonalización, manifestada en reacciones de repulsión hacia el trabajo o hacia las labores comunes de éste, lo que genera búsqueda de distanciamiento a la persona de ciertos aspectos del centro laboral o de la acción misma de la labor, con el objeto de recuperar el balance entre lo que el trabajador y el centro de labores aportan a la relación. Estas indican que estas actitudes despersonalizadas van en desmedro a la eficacia en lo laboral y a la actitud proactiva de los trabajadores ocasionando en la mayoría de casos, alteraciones de tipo psicossomático, así como a inducir al uso desproporcionado de sustancias psicoactivas, y hábitos lesivos para la salud. (p. 65)

Dimensiones del Síndrome de Agotamiento profesional.

De los diferentes instrumentos que se utilizan para la medición se eligió el balotario de preguntas de Maslach Burnout Inventory, (1981 p.32); es el más empleado por los investigadores, debido a que sus resultados alcanzan un alto índice de coherencia interna y un nivel de confiabilidad cercana al 90%, constando de veintidós preguntas en forma de afirmaciones, principalmente basados sobre los sentimientos y actitudes del trabajador en su lugar de trabajo y su actitud frente a los usuarios, habiendo sido su función el de medir el desgaste laboral. El balotario Maslach midió las tres dimensiones del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Agotamiento emocional

Para Maslach y Jackson (1986) (citado por Briceño, 2013), el agotamiento emocional en el entorno laboral se refiere a la comprensión que la persona tiene cuando su capacidad de sentir o sensibilidad disminuye. Dando a entender que se caracteriza por la sensación de que el tanque emocional individual se encuentra vacío y falta de energía. Después de años de estudios sobre el burnout existe asentimiento en señalar que el componente más determinante es el agotamiento emocional lo cual para algunos es la raíz del burnout Labrador (2003, p.36).

Asimismo Maslach y Jackson (1986) (citado por Briceño, 2013), señalan que los principales antecedentes del agotamiento emocional que se identifican en la literatura son la ambigüedad y el conflicto del papel que cumple el empleado, siendo un antecedente del burnout y por consecuencia del agotamiento emocional es lo que se podría denominar el involucramiento o dedicación al trabajo. Se afirma que este deseo de lidiar exitosamente a favor de otros, particularmente cuando tienen problemas, genera una tensión emocional crónica que desemboca en agotamiento emocional. (p.37)

Para Briceño (2013), la teoría del agotamiento emocional, éste se presenta con mayor frecuencia entre personas que manifiestan un alto grado de compromiso en sus quehaceres laborales estimuladas por metas poco realistas suponiéndose una relación de causalidad entre involucramiento y agotamiento emocional. Por otra parte, se considera que la satisfacción laboral del empleado disminuye en la medida que el agotamiento emocional se incrementa. Con respecto al cansancio emocional se avoca al momento en que

los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo; dicho de otra manera es un suceso donde se agota la los recursos emocionales o las energías propias, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. (p.37)

También llamado cansancio o agotamiento emocional: progresiva pérdida de energías, desproporción entre el cansancio acumulado y el trabajo realizado, pérdida de la capacidad de disfrutar con las tareas, mayor irritabilidad. Canet y García (2006,p.90)

Despersonalización

Briceño (2013), preciso que la despersonalización es el desarrollo de sentimientos no positivos, de actitudes y comportamientos falsos hacia las personas que reciben o que son beneficiadas con el trabajo. Estas personas son visitadas por los profesionales de manera no humana debido a un recrudescimiento de su estado afectivo. La despersonalización se manifiesta en los más altos niveles de afectación, en este orden de ideas, Maslach y Jackson (1986), establecieron como hipótesis que es necesario una despersonalización significativa para vivenciar la disminución de la realización personal y, a su vez, reducciones significativas de esta última, son necesarias para provocar elevados niveles de cansancio emocional (p.37).

Canet y García (2006), es la “actitud negativa hacia los usuarios como mecanismo de respuesta a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza que produce el trabajo continuado con personas que sufren” (p.90).

Para Martínez (2010) La despersonalización experimentada por el trabajador se refiere a una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento. Ésta implica actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y respuestas impersonales hacia las personas que prestan sus servicios. (p.9)

Baja realización personal

Mientras tanto Briceño (2013), menciona que la realización personal se consigue en primer lugar en el desarrollo intencional de la propia libertad,

creciendo en libertad responsable. El ser humano, como ser social, rompe su ámbito individual y se abre a la relación con los demás, porque es un ser libre y se hace mediante el trabajo y la convivencia. Aplicado a la persona, realizarse quiere decir cumplir el proyecto de su existencia, que es lo que hace que la persona alcance su plenitud. Pero es afirmar, con otras palabras, que la persona se perfecciona, alcanza su perfección cuando obtiene sus fines, cumpliendo los fines para los que ha sido creada. (p.39)

Gil, (citado por Briceño, 2013), en relación a la escasa realización personal, al respecto opinaba que los profesionales al evaluarse, lo hacían negativamente, afectando o repercutiendo en su capacidad para efectuar su labor y también con las personas a las que brindan atención. Con esto quería decir que los profesionales se sienten descontentos consigo mismo y no satisfechos con sus resultados laborales, lo que ocasionaría una desmotivación de confianza e inseguridades en su desarrollo como personas dando como resultado algo negativo, sin darse cuenta de la situación que atraviesan. (p.38)

Canet y García (2006), definen como el “abandono de la realización personal: la profesional se aísla de los dinamismos familiares, sociales o recreativas”. (p.90)

Para Martínez (2010) La baja realización personal en el ámbito laboral son respuestas o argumentaciones poco favorables de sí mismo y hacia el empleo que se realiza, generando gran menoscabo en su integridad emocional y física. Se podría decir que es una asociación y la percepción de descontento e incredulidad con respecto a las destrezas que tiene. (p.9)

1.2.2. Satisfacción Laboral

Según Locke (citado por Chiang 2008), precisa que la satisfacción laboral es una actitud positiva o agradable que perciben los trabajadores a través de su experiencia o práctica cotidiana en sus labores. No de algo específico y sino general, es decir de todo el trabajo o de la suma de todas la actitudes específicas que realizan, en el que se involucra factores internos como externos. (p.69)

Palma (1999) define la variable como “actitud del trabajador hacia su labor y en función de aspectos vinculados como una vía de desarrollo personal,

beneficios laborales y económicos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la institución y relaciones con la persona que desempeña la autoridad, condiciones físicas y/o materiales que faciliten su labor y desempeño”. (p.45)

Para Bernat y otros (2009) llega a la conclusión después de estudiar a diversos autores que la concepción de satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, que pueden ser referidas hacia el trabajo global o en fases específicas del mismo. (p.32)

Chiang, Salazar y otros (2008); La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier ámbito de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseado por las personas dondequiera que la ejerzan, sino también en términos de busca de la productividad y en la mejora de la calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los conglomerados de trabajo que ellos forman al interior de la institución. (p.70)

Conforme a la literatura encontrada sobre la variable satisfacción laboral ha sido muy controversial para los científicos explicar esta teoría muchos. Haremos mención de las más resaltantes y que acoplarían al trabajo realizado siendo las siguientes:

Teoría de Higiene-Motivacional.

También llamada Teoría de los dos factores o Teoría bifactorial Para Herzberg (citado por Alfaro 2012), quien realiza propuesta demuestra que la presencia de algunos factores se encuentra asociada con la sensación del logro laboral, y la pérdida de otros, como la insatisfacción laboral. Los factores recurrentes, donde emana la satisfacción, se denominan factores de motivación y son intrínsecos a la labor representada como logro, y reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance. Por otro lado, los factores que no se encuentran, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como los factores de higiene y son extrínsecos al trabajo, generados por relaciones interpersonales, asimismo por las condiciones laborales, el salario, el estatus y la seguridad. (p.23)

Para Viamontes (2010), la distinción de los factores extrínsecos e intrínsecos es útil en su aplicación, pero no es absoluto decir que los factores extrínsecos no producen satisfacción, para él ambos factores producen satisfacción, variando en algunos casos por las diferencias individuales. (p.3)

Aproximación bifactorial: También llamada “teoría dual” o “teoría de Motivación/Higiene” desarrollada por Herzberg (1959), en la que ciertos factores estaban asociados a la satisfacción, denominándose “factores motivadores” (obtención de reconocimiento, ser creativo en el trabajo, posibilidad de desarrollo...) y otros a la insatisfacción, denominados, “factores de higiene” relacionados con el contexto del trabajo (política de la compañía aspectos técnicos de la supervisión, salario...). (p.63)

Dimensiones de la satisfacción laboral.

Según López, et al (2001) consideraron los factores o grupos están vinculados a la naturaleza y contenido de trabajo, El trabajo en grupo y sus directivos, Las condiciones de trabajo, El esfuerzo y los resultados individuales. (p.45)

El instrumento que mide la satisfacción laboral en la cual se adaptan nuestras dimensiones es el cuestionario original Font - Roja, el cual fue elaborado en 1988 y que hasta el presente siglo sigue vigente. Este instrumento que se aplicara consta de 24 preguntas agrupadas en nueve factores que sondean las áreas definidas como componentes de la satisfacción para los profesionales. De los cuales solo utilizaremos cuatro de ellos para el presente trabajo de investigación que son los siguientes: Tensión relacionada con el trabajo, Competencia Profesional, Relación interpersonal con sus jefes/as y Relación interpersonal con los compañeros. (p.26)

Tensión relacionada con el trabajo

Para Robbins (2000), es parte del comportamiento organizacional conformado por la motivación, comunicación interpersonal, comportamiento, conflictos y de la autoridad que demuestre el líder, etc. La tensión surge principalmente sobre tres causas principales : el entorno organizacional e individual y el medio ambiente que los rodea, las cuales son fundamentales en el estudio del desarrollo dentro de una organización evaluando sus problemas y de esta manera poder conocer las causas, como los conflictos, la baja

productividad, el ausentismo, las relaciones interpersonales y también el éxito de la organización. (p.7)

Competencia Profesional.

Para Ravitsky, (2002), la competencia profesional es un conglomerado de conocimientos puesto en marcha para saber actuar de modo preciso en una situación laboral. Demostrando sus capacidades y habilidades para una función productiva y exitosa. (p.33)

Relación interpersonal con sus jefes/as

Toda relación social se encuentra regulada por estatutos para una interacción social, en la que interviene la comunicación, siendo esta una capacidad de las personas para adquirir información relacionada a su entorno y compartirla con el resto de la gente. Por lo tanto todo jefe o líder encargado de un grupo de personas su propósito es propagar un ambiente en el cual los canales de comunicación sea eficiente y eficaz, una escucha activa, ya sea para manifestar acuerdos o desacuerdos, pero que prevalezca el respeto entre ellos.

Relación interpersonal con los compañeros

Las relaciones con los compañeros en el centro de trabajo son importante, porque hacer amigos ayuda a mejorar como persona. Por consiguiente funciona para lograr objetivos como un objetivo en sí mismo, ya que el ser humano es social y necesita estar en contacto con otras personas.

1.3 Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Siendo el componente humano elemental en la evolución de los procesos de cualquier organización, distintos estudios sobre el comportamiento humano en el ámbito laboral, han revelado que cuando un trabajador o subalterno se siente satisfecho y motivado alcanza un desempeño superior en la realización de su trabajo. Es por eso que esta investigación contribuirá a un análisis del agotamiento profesional y de la satisfacción laboral en los CEM Lima cercado, que predomina en el desempeño laboral de los profesionales que laboran en el

centro de emergencia mujer atendiendo usuarias que han sido o son agredidas. Es por eso importante que el Programa adopte un enfoque sobre el agotamiento profesional de sus trabajadores para saber cómo repercute en la labor que desempeñan a diario.

Es el Estado quien financia los servicios de atención y es el mayor interesado en que éstos sean brindados con calidad, eficiencia y que el usuario se sienta satisfecho. Es por eso que se debe realizar estudios con referencia al síndrome de agotamiento profesional para que los profesionales que atienden dichos casos den lo mejor de sí, es así que con la ayuda de una buena satisfacción laboral que se llegará al objetivo deseado, y con la evaluación de estos dos atributos en los CEM's de Lima cercado reflejará el servicio que se brinda y poder mejor cada día, tanto para el bienestar de los usuarios como del profesional que labora en los CEM's.

1.3.2. Justificación práctica

La violencia familiar y sexual acarrea grandes riesgos para la salud de las víctimas, perjudicándolas en su integridad física, psicológica y sexual, pero no solo ellos son los expuestos sino también los profesionales que atienden a las personas perjudicadas por hechos de violencia no están ajenos a padecer el síndrome de burnout, el cual se genera por las condiciones de trabajo y el entorno en el que se desenvuelven los profesionales que intervienen en estos casos de violencia familiar, provocando estrés laboral crónico, alteración de su integridad física y psicológica, que repercutirá en su atención e intervención a las víctimas. Según Ana María Aron señala que las circunstancias que contribuyen a su aparición son: elementos del contexto, como condiciones físicas y sociales del trabajo, la necesidad.

Los Centros de Emergencia Mujer, son espacios que brindan servicios especializados y de manera gratuita, en la atención integral y multidisciplinaria, para personas que padecen de violencia familiar y sexual, en los cuales se brinda sostenimiento legal, asimismo se da defensa judicial y consejería psicológica. Ayudando de esta manera a la restauración del daño sufrido y

realizando actividades de prevención a través del fortalecimiento de capacidades, campañas y otras acciones de sensibilización.

Actualmente son 245 centros de emergencia a nivel nacional, pero para nuestra investigación solo se estudiara los centros de emergencia en Lima cercado, que se detallan de la siguiente manera el CEM Lima que comprende los distritos de Lima, breña, Jesús María y Lince, con 27 profesionales; el CEM Rímac, con 5 profesionales; CEM El Agustino, con 5 profesionales; el CEM San Luis, con 5 profesionales; CEM La Victoria con 5 profesionales; CEM San Miguel comprende los distritos de San Miguel, Pueblo Libre y Magdalena con 5 profesionales; CEM Surquillo que comprende la jurisdicción de Surquillo, Miraflores, San Borja y San Isidro con 5 profesionales; y CEM Surco que comprende Surco, Barranco y Chorrillos, con 8 profesionales. La suma de todos los profesionales son 65.

1.3.3. Justificación metodológica

Se adaptarán los instrumentos de investigación para mejorar los Centro de Emergencia Mujer de Lima cercado, como un soporte de información para tomar decisiones que contribuyan a mejorar los síntomas que ocasiona el síndrome de agotamiento profesional y obtener mejoras en la satisfacción laboral de los /las profesionales y de esta manera las conclusiones que genere esta investigación podrán ayudar a otras investigaciones, así como el proceso metodológico y los instrumentos empleados, aplicándolas en otras entidades del sector público o privado.

1.4. Problema

1.4.1. Planteamiento del problema.

Uno de los temas que genera una especial preocupación es la atención que brindan las instituciones del Estado a las afectadas por hechos de violencia. Es por eso que para obtener una eficiencia en el servicio se debe hacer una revisión del Síndrome de agotamiento profesional y de la satisfacción laboral que tienen sus trabajadores.

El Estado se ha comprometido a avalar a todos los peruanos a tener una vida libre de violencia, sustentándose esto en nuestra constitución Política del Perú; para ello el Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables ejecuta tareas de prevención y atención de la violencia familiar y sexual mediante servicios especializados denominados Centros Emergencia Mujer (CEM). Se plantea con esta investigación analizar el síndrome de agotamiento profesional y satisfacción laboral, con el fin de mejorar y reforzar sobre los aspectos relacionados con sus necesidades, desde el punto de vista del trabajador que requieren un mayor grado de satisfacción, por lo tanto, es importante disponer de la información adecuada.

Toledo (2012) señaló que las profesionales sujetos a situaciones estresantes en el trabajo tienen dificultad para relajarse y descansar, y frecuentemente se encuentran irritables, si se dan estas condiciones y si se prolongan pueden llegar a tener consecuencias serias para la salud. Sin embargo, cuando las presiones llegan al límite o rebasan la capacidad de respuesta del individuo se presentan diferentes reacciones fisiológicas, psicológicas y sociales (p.3)

Ante lo mencionado se plantea el problema de la investigación ¿Qué relación existe entre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado - 2017?

1.4.2. Problema general

¿Qué relación existe entre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado - 2017?

1.4.3. Problemas Específicos.

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado - 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la despersonalización y satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado - 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la realización personal y satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado - 2017?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la despersonalización y satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la baja realización personal y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

1.6 Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la despersonalización y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la realización personal y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

2.1.1. Síndrome de agotamiento profesional

Definición conceptual

Maslach y Jackson (citado por Briceño 2013), definen el Síndrome de Burnout como una reacción al stress o cansancio emocional, generando una pérdida en la motivación, de la cual solían tener con respecto al trabajo que desarrollaban con entusiasmo y esmero. Llevándolos a tener sentimiento de fracaso, frustración, desgano alterando su desempeño en sus funciones. Además señalaron que se manifiesta en tres etapas como despersonalización, el agotamiento emocional y baja realización personal. (p.29)

Definición operacional

Respuestas a la subescala de Agotamiento Emocional del Maslach Burnout Inventory (MBI9, mostrando una consistencia interna y una fiabilidad en un rango de 0.75 a 0.90) (Maslach, Jackson y Schwab, 1986; citado en Ortiz 2009).

2.1.2. Satisfacción laboral

Definición conceptual

Según Locke (citado por Chiang 2008), precisa que la satisfacción laboral es una actitud positiva o agradable que perciben los trabajadores a través de su experiencia o práctica cotidiana en sus labores. No de algo específico y sino general, es decir de todo el trabajo o de la suma de todas la actitudes específicas que realizan, en el que se involucra factores internos como externos. (p.69)

Definición operacional

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral, para ello se definió el puntaje promedio que correspondía a los niveles Alto, Medio y Bajo de satisfacción, para ello se estableció el puntaje mínimo promedio que un

individuo puede obtener en la escala, el cual es 1 y el puntaje promedio máximo es 5.

2.2. Operacionalización de las variables

Carrasco (2006). “Las variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices e ítems; pero si son concretas solamente se dividen en indicadores, índices e ítems, en otras palabras es un concepto metodológico en el cual se tiene que separar o desunir las variables que componen la disyuntiva de la exploración, iniciando desde lo más amplio a lo más particular”. (p.56)

Tabla 1

Matriz de operacionalización del síndrome de agotamiento profesional.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Alternativas De respuesta	Escala de medición
Síndrome de agotamiento profesional	Agotamiento emocional.	Puntaje obtenido en el instrumento	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Nunca = 0 Pocas veces al año, o menos = 1	Intervalo
	Despersonalización.	Puntaje obtenido en el instrumento	5, 10, 11, 15	Una vez al mes o menos = 2 Pocas veces al mes = 3	Intervalo Intervalo
	Falta de realización personal.	Puntaje obtenido en el instrumento	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Varias veces a la semana = 4 Diariamente = 6	Intervalo

Fuente: Dimensiones del Síndrome de agotamiento profesional. de Maslach Burnout Inventory (1986).

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la satisfacción laboral

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Alternativas De respuesta	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Tensión relacionada con el trabajo	Puntaje obtenido en el instrumento	01 al 08	Muy de acuerdo = 1	Intervalo
	Competencia Profesional	Puntaje obtenido en el instrumento	09 al 16	De acuerdo = 2	Intervalo
	Relación interpersonal con sus jefes/as	Puntaje obtenido en el instrumento	16 al 18	Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3	Intervalo
	Relación interpersonal con los compañeros	Puntaje obtenido en el instrumento	19 al 21	En desacuerdo = 4 Muy en desacuerdo = 5	Intervalo

Fuente: Dimensiones del Satisfacción Laboral Cuestionario Font Roja (1988)

2.3 . Metodología

La metodología planteada es hipotético deductiva, según Frías, (2011). Define la metodología como una investigación esquematizada y ejecutada de manera eficiente, haciendo un análisis, interpretando y claramente presentada. Es por esto que estas competencias requieren un trabajo prolijo por parte de los Investigadores y de la calidad de los hallazgos está en gran medida, relacionada con la metodología aplicada que se ha podido volcado en el estudio. (p.67). Asimismo Fernández y Baptista (2010), Sostienen que la investigación descriptiva busca específicamente características, rasgos y propiedades de hecho que se analicen, detallando o especificando el interés de un grupo o población". (p.72)

2.4 . Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo correlacional, con enfoque cuantitativo, sustentada teóricamente por Leyton, (2012). Quien define que las investigaciones básicas están canalizadas a conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, elaborando teorías de alcance significativo. Uno de los fines visibles de este tipo de investigaciones es la formulación de teorías explicativas, para lo cual se hace un uso técnico de los conceptos emergentes del estudio. También se puede elaborar o reorientar conceptos a partir de la observación de las características manifiestas del objeto de estudio. En este sentido, tiene la finalidad de este tipo de investigaciones se puede enmarcar en la detección, descripción y explicación de las características y/o problemas de determinados hechos o fenómenos que se dan al interior de una sociedad. De esta manera, la identificación de variables no advertidas en anteriores estudios, puede significar un aporte sustancial de la investigación. Estas indagaciones, cuando se hallan bien trabajadas, pueden usarse como base para futuras acciones destinadas a solucionar el problema detectado. (p.34)

2.5 Diseño.

El presente estudio fue no experimental transversal, para Hernández, et al (2010). Señala que la exploración correlacional tiene como propósito entender la relación existente entre mínimo dos o más de dos variables, en el caso materia de estudio las variables tanto de síndrome de agotamiento profesional y satisfacción laboral. (p.153)

2.6. Población

La población que fue materia de estudio correspondió a 65 trabajadores profesionales de los Centro de Emergencias Mujer de Lima Cercado, que trabajan ocho horas de lunes a viernes.

El estudio corresponde a uno no probabilístico, pues según Hernández et al (2006), “la alternativa para hallar los componentes no depende de la probabilidad, sino causas relacionadas con las características del investigador, el procedimiento que se emplea no es mecánico, no se usa una fórmula de probabilidad, por lo que depende de las decisiones de un grupo o una personas

y además de las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas tienden a estar desagregadas". (p.131)

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En relación con el punto a tratar, admite la recopilación de información para enunciar las teorías que sostienen el estudio de los fenómenos y procesos presentados. Incluyendo el uso de herramientas definidas según la fuente documental a que hacen referencia.

Según Itzel, (2012.) Indica que el procedimiento de la investigación trata de realizar una interrogante hablada o de manera escrita a las personas, con el objetivo de obtener determinada información, la cual será necesaria para la investigación. En ese sentido señala que, una encuesta puede ser diagramada, cuando está integrada por listas formales de preguntas que se le hacen a todos de manera igualitaria; o no estructurada, cuando se permite que el encuestador vaya modificando las preguntas en base a las respuestas que va obteniendo del encuestado. Por lo general, las encuestas se realizan a grupos de personas con patrones muy similares, de las cuales se pretende obtener información. Cuando la encuesta es de manera verbal, se suele hacer uso del método de la entrevista; y cuando la encuesta es escrita se acostumbra realizar el uso del instrumento del balotario, el cual consiste en un documento con un número determinado de preguntas, las mismas que se hacen a las personas al momento de encuestar. (p.11)

2.7.1. Instrumentos.

El siguiente punto trata sobre el instrumento que se empleara en la exploración según Hernández y otros, (2002), aquello establece los medios naturales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación a continuación las fichas que se emplean para la investigación. (p.73)

2.7.2. Ficha Técnica del Instrumento de la Variable del Síndrome de Agotamiento Profesional.

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Síndrome de Agotamiento profesional.

Autor: Maslach Burnout Inventory

Año: 1986

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Medir el Síndrome de Burnout en el CEM Lima objeto de estudio

Población: Trabajadores profesionales de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado – 2017.

Número de ítem: 21

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango: Según la escala tipo Likert permite que el usuario exprese su opinión sobre la calidad de un servicio o productos en grados de variables.

2.7.3. Ficha Técnica del Instrumento de la Variable de Satisfacción Laboral

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Síndrome de Agotamiento profesional.

Autor: Cuestionario Font Roja.

Año: 1988

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Obtener el nivel la satisfacción de los profesionales del CEM Lima objeto de estudio.

Población: Trabajadores profesionales de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado – 2017.

Número de ítem: 21

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango: Según la escala tipo Likert permite que el usuario exprese su opinión sobre la calidad de un servicio o productos en grados de variables.

2.7.4. Validez y Confiabilidad.

Validez

Según Zavando, (2010). “La acción de validar todos los atributos positivos que tiene la herramienta de medida, esta acción en la mayoría de casos genera confusión y suele resultar una legitimación muy apurada en el método, el cual podría brindar falsas estimaciones de lo evaluado. (p.75)

Se utilizaran los siguientes aspectos de validación:

Indicadores	: Criterios
Claridad	: Está formulado con lenguaje apropiado y específico.
Objetividad	: Está expresado en conductas observables.
Actualidad	: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
Suficiencia	: Comprende los aspectos en cantidad y calidad
Intencionalidad	: Adecuado para valorar aspectos de las estrategias
Consistencia	: Basado en aspectos teórico-científicos
Coherencia	: Entre los índices, indicadores y las dimensiones.
Metodología	: La estrategia responde al propósito del diagnóstico
Pertinencia	: El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación.

Confiabilidad

En este método propiamente no se trata de la correlación de cada ítem con el total (o suma de todos los ítems), sino de “la correlación de cada ítem con la suma de todos los demás”. Lo que deseamos comprobar es en qué medida el puntuar alto en un ítem supone de hecho obtener un total alto en el resto de la escala (en todos los demás ítems).

Para establecer la fiabilidad utilizando el coeficiente de Cronbach, se ha aplicado el programa SPSS versión 20.0, donde están integrados todos los procesos que conducen a la obtención de las correlaciones ítem-total y la fiabilidad total (alfa de Cronbach). Los resultados los mostramos en las siguientes tablas:

Variable Síndrome de Agotamiento Profesional.

Con respecto a la validez de constructo, se empleó una muestra aleatoria de 65 trabajadores con las mismas características de la muestra de estudio a quienes se les aplicó el cuestionario del Síndrome de Agotamiento Profesional.

Tabla 3

Valores Alfa de Cronbach para Síndrome de Agotamiento profesional.

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
Síndrome de Agotamiento Profesional.	,820	21

Variable Satisfacción Laboral.

Con respecto a la validez de constructo, se empleó una muestra aleatoria de 65 trabajadores con las mismas características de la muestra de estudio a quienes se les aplicó el cuestionario del Satisfacción Laboral.

Tabla 4

Valores Alfa de Cronbach para Satisfacción Laboral.

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
Satisfacción Laboral.	,839	21

Con respecto al plan de análisis, es preciso indicar, que se realizó las validaciones estadísticas correspondientes de los instrumentos de medición por medio del Alfa de Cronbach. En el caso del cuestionario de Síndrome de Agotamiento Profesional, este dio un resultado de $\alpha=0.820$, mientras que, en el cuestionario de Satisfacción Laboral, el resultado de la validación estadística fue de $\alpha=0.839$. Es decir, ambas escalas de medición tienen una confiabilidad

muy alta. La confiabilidad de las escalas de medición se ejecutó a mediante el programa especializado estadístico SPSS en su versión 2.2.

2.8. Método de análisis de datos.

Después de recolectada la información, se procedió a organizar los datos obtenidos.

En cuanto al análisis de antecedentes se empleó el especializado programa estadístico SPSS, versión 22., con el cual se realizaran los siguientes análisis:

Hay que mencionar además de las medidas de tendencia central y de variabilidad para el análisis cuantitativo de la variable de estudio y la verificación “U” de Mann Whitney para comparaciones entre dos grupos independiente.

2.9 Aspecto ético.

Con la finalidad de cautelar un procedimiento prolijo de la investigación, se ha cumplido con lo establecido por los principios básicos de ética, principalmente respetando la dignidad de la persona evaluada, para ello se elaboró una herramienta documental de consentimiento informado, la misma que se ha entregado a cada uno de los que participaron desde el génesis del proceso, asimismo éste incluye información necesaria relevante en cuanto al procedimiento empleado y los fines de la investigación, contando con colaboradores que coadyuvaron a recabar la información de la presente investigación, contando y brindando con su fiel compromiso de confidencialidad, voluntariedad y anonimato de cada uno de ellos (Anexo D).

III. Resultados

3.1 Resultados Descriptivos

3.1.1 Síndrome de agotamiento profesional

Tabla 5

Distribución de percepción de la variable síndrome de agotamiento profesional de los profesionales de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado 2017.

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Niveles	(f_i)	(%)
Bajo	8	12.31
Medio	44	67.69
Alto	13	20.00
Total	65	100.00

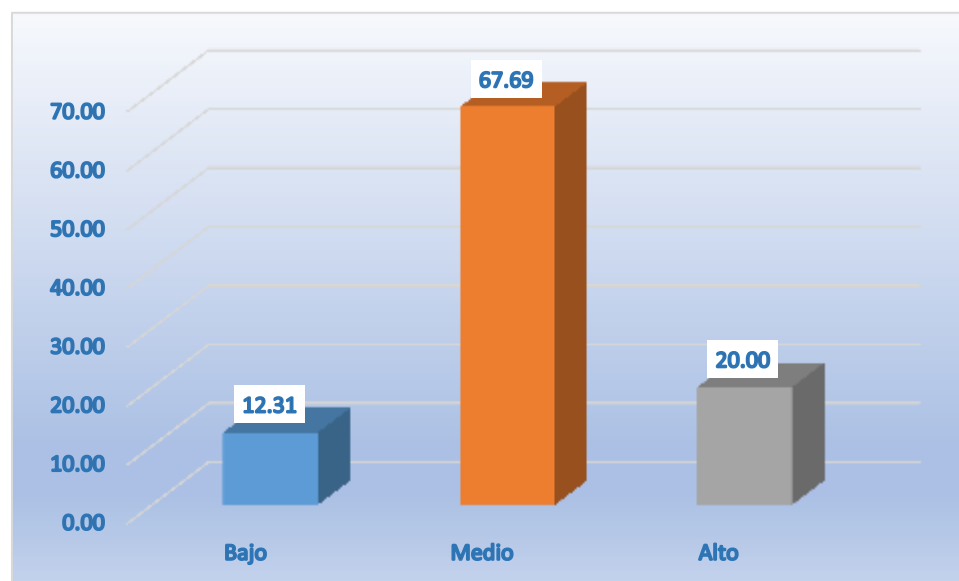


Figura 1: Niveles de la variable síndrome de agotamiento

Interpretación de la variable:

Según los datos obtenidos el 12,31% de los encuestados presentan un síndrome de agotamiento en un nivel bajo, el 67,69% se muestra un nivel medio y un 20.00% un nivel alto.

3.1.2 Agotamiento profesional.

Tabla 6

Distribución de datos en la dimensión agotamiento emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
	(<i>f_i</i>)	(%)
Bajo	10	15.38
Medio	35	53.85
Alto	20	30.77
Total	65	100.00

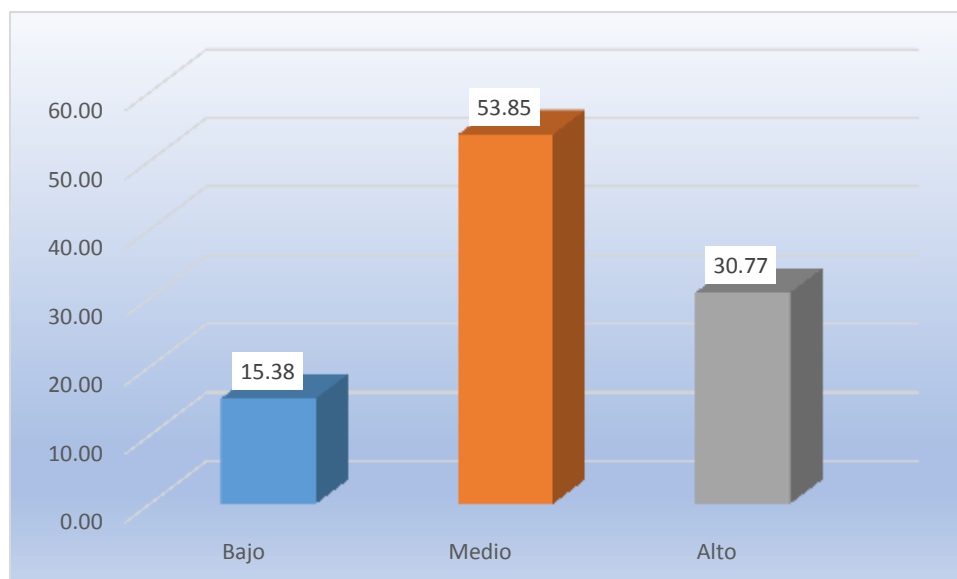


Figura 2: Niveles de la dimensión agotamiento emocional

Interpretación:

Según los datos obtenidos el 15,38% de los encuestados presentan un agotamiento emocional en un nivel bajo, el 53,85% se muestra un nivel medio y un 30.77% un nivel alto.

3.1.3 Despersonalización.

Tabla 7

Distribución de datos de la dimensión despersonalización

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Niveles	(<i>f_i</i>)	(%)
Bajo	20	30.77
Medio	32	49.23
Alto	13	20.00
Total	65	100.00

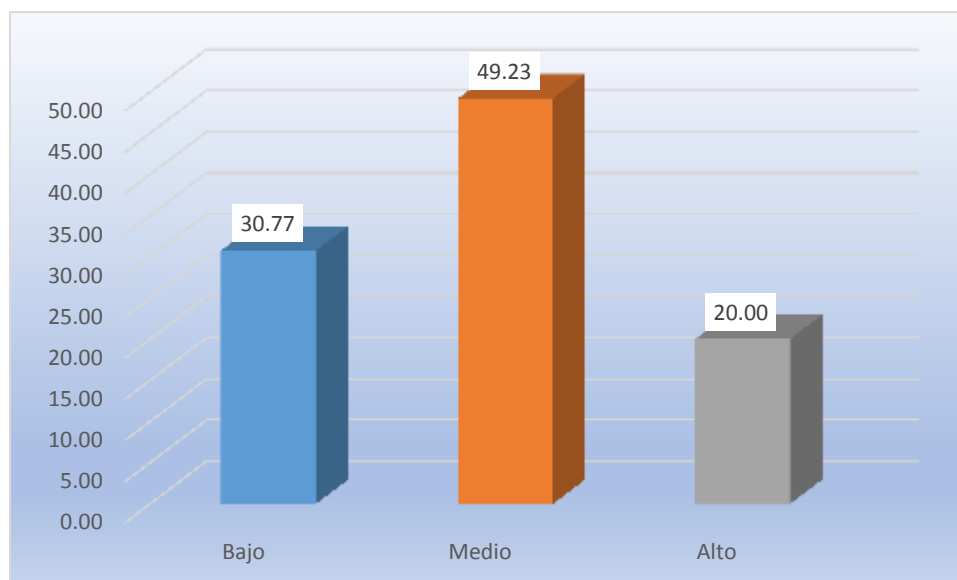


Figura 3: Niveles de la dimensión despersonalización

Según los datos obtenidos de la observación, el 30,77% de los encuestados presentan una despersonalización en un nivel bajo, el 49,23% se muestra un nivel medio y un 20.00% un nivel alto.

3.1.4 Agotamiento profesional.

Tabla 8

Distribución de datos de la dimensión falta de realización personal

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Niveles	(f_i)	(%)
Bajo	21	32.31
Medio	29	44.62
Alto	15	23.08
Total	65	100.00

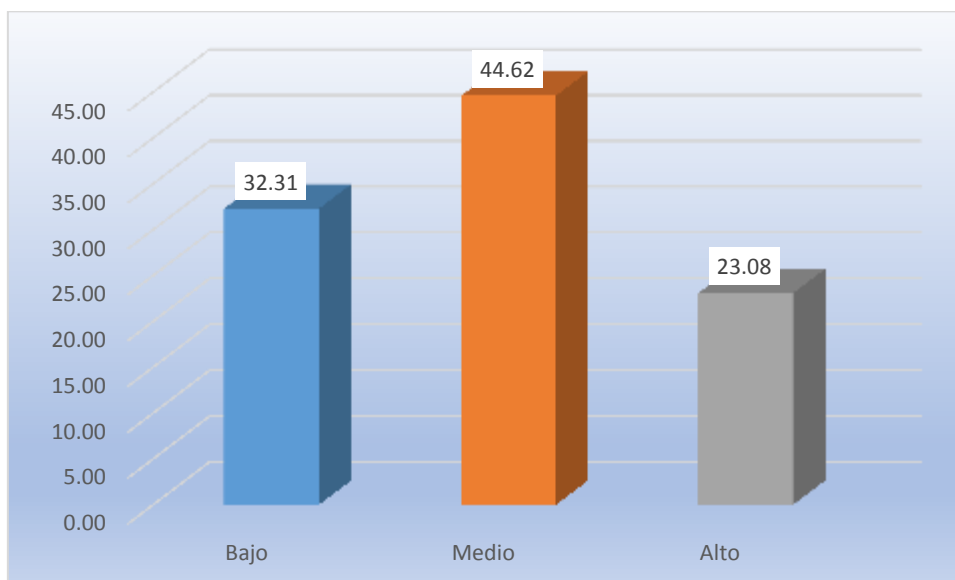


Figura 4: Niveles de la dimensión falta de realización personal

Según los datos obtenidos de la observación el 32,31% de los encuestados presentan una falta de realización personal en un nivel bajo, el 44,62% se muestra un nivel medio y un 23,08% un nivel alto.

3.1.5 Satisfacción Laboral

Tabla 9

Distribución de datos de la variable satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia (f_i)	Porcentaje (%)
Insatisfacción	7	10.77
Satisfacción intermedia	33	50.77
Satisfacción completa	25	38.46
Total	65	100.00

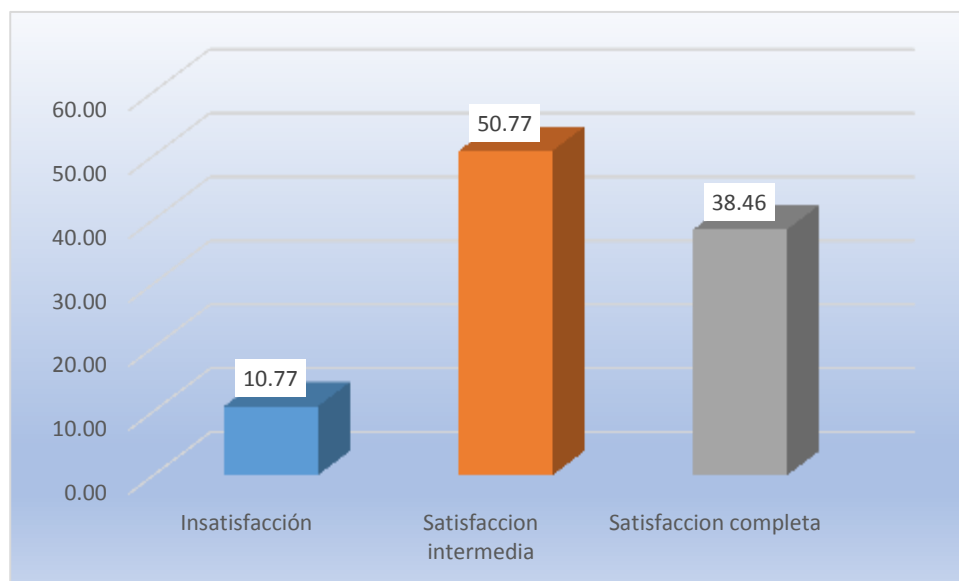


Figura 5: Niveles de la variable satisfacción laboral

Según los datos obtenidos el 10,77% de los encuestados presentan una insatisfacción laboral, el 50,77 % presentan una satisfacción intermedia y un 38,46% una satisfacción completa.

3.1.6 Tensión relacionada con el trabajo.

Tabla 10

Distribución de datos de la dimensión tensión relacionada con el trabajo

Niveles	Frecuencia (f_i)	Porcentaje (%)
Insatisfacción	11	16.92
Satisfacción intermedia	30	46.15
Satisfacción completa	24	36.92
Total	65	100.00

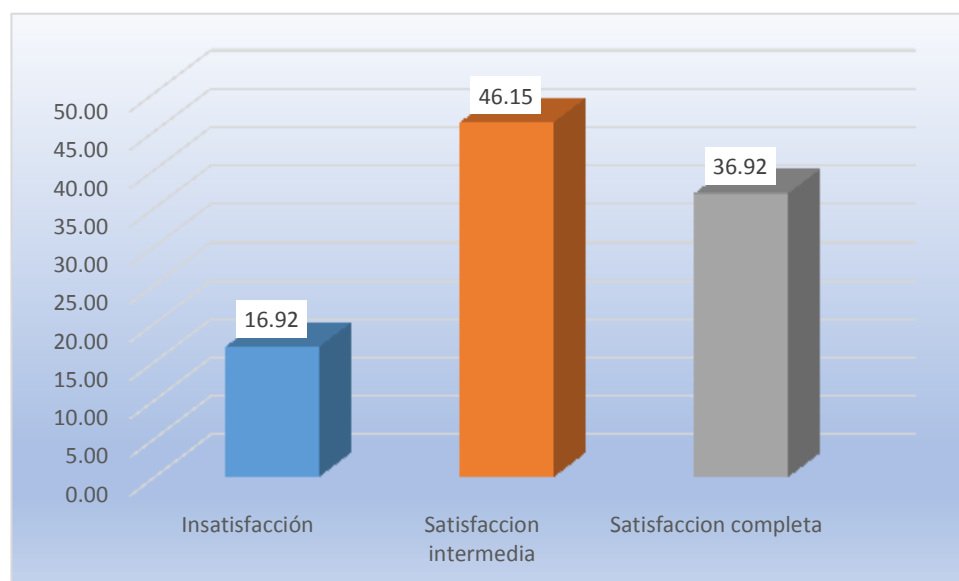


Figura 6: Niveles de la dimensión tensión relacionada con el trabajo

Según los datos obtenidos el 16,92% de los encuestados presentan una insatisfacción respecto a la tensión relacionada con el trabajo, el 46,15 % presentan una satisfacción intermedia y un 36,92% una satisfacción completa.

3.1.7 Competencia profesional.

Tabla 11

Distribución de datos de la dimensión competencia profesional

Niveles	Frecuencia (f_i)	Porcentaje (%)
Insatisfacción	3	4.62
Satisfacción intermedia	20	30.77
Satisfacción completa	42	64.62
Total	65	100.00

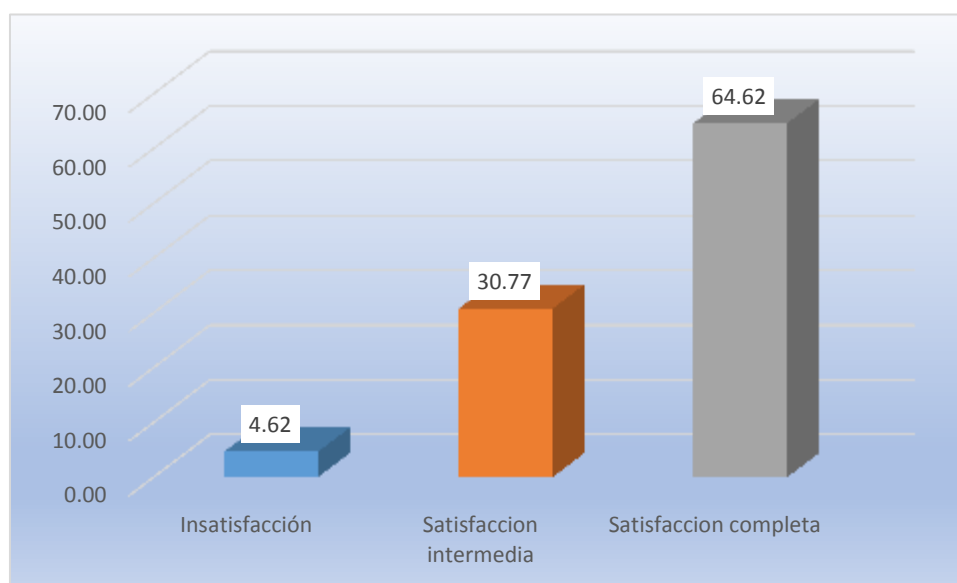


Figura 7: Niveles de la dimensión competencia profesional

Según los datos obtenidos el 4,62% de los encuestados presentan una insatisfacción respecto a la competencia profesional, el 30,77% presentan una satisfacción intermedia y un 64,62% una satisfacción completa.

3.1.8 Relación interpersonal con los jefes.

Tabla 12

Distribución de datos de la dimensión relación interpersonal con los jefes

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Insatisfacción	12	18.46
Satisfacción intermedia	28	43.08
Satisfacción completa	25	38.46
Total	65	100.00

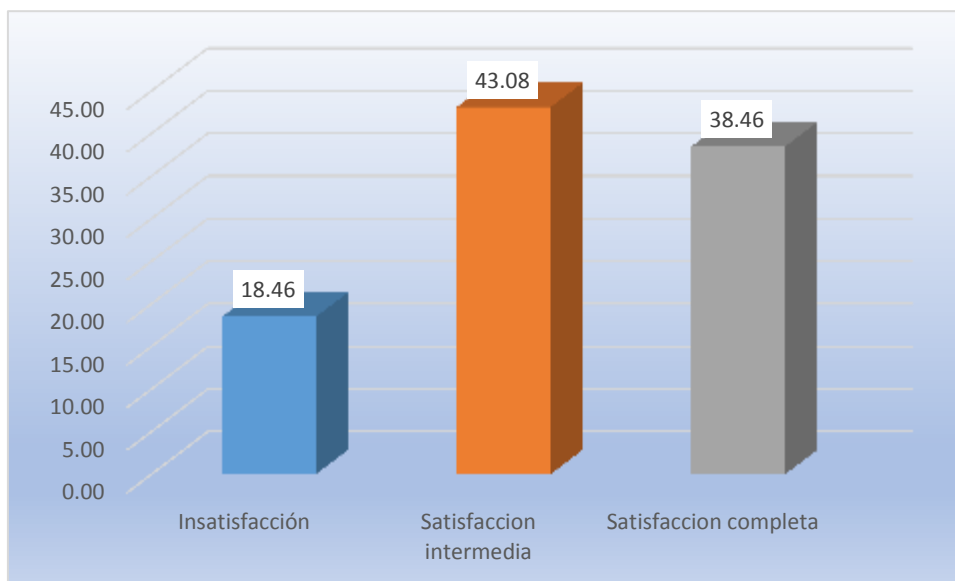


Figura 8: Niveles de la dimensión relación interpersonal con los jefes

Según los datos obtenidos el 18,46% de los encuestados presentan una insatisfacción respecto a la relación interpersonal con los jefes, el 43,08% presentan una satisfacción intermedia y un 38,46% una satisfacción completa.

3.1.9 Relación interpersonal con los compañeros.

Tabla 13

Distribución de datos de la dimensión relación interpersonal con los compañeros

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Insatisfacción	7	10.77
Satisfacción intermedia	22	33.85
Satisfacción completa	36	55.38
Total	65	100.00

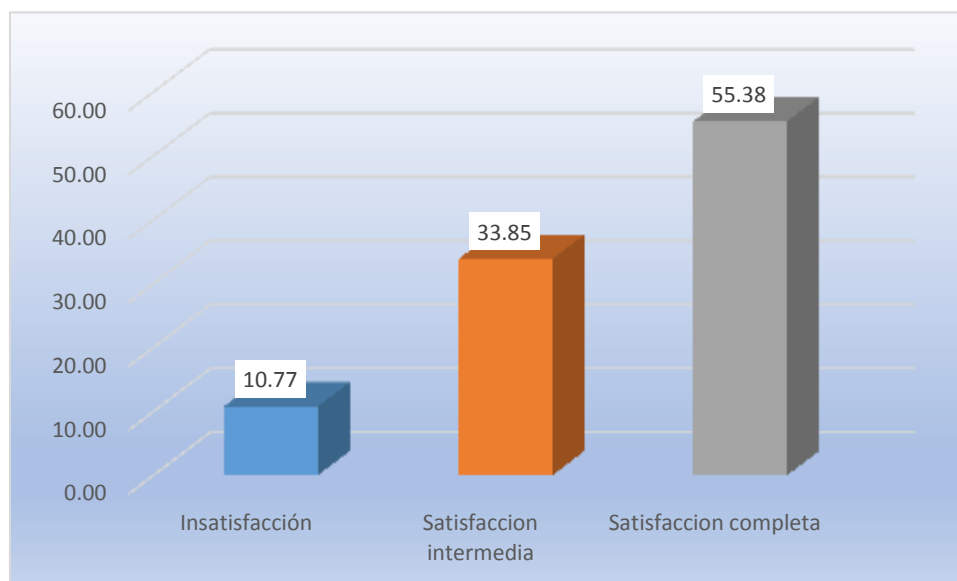


Figura 9: Niveles de la dimensión relación interpersonal con los compañeros

Según los datos obtenidos el 10,77% de los encuestados presentan una insatisfacción respecto a la relación interpersonal con los compañeros, el 33,85% presentan una satisfacción intermedia y un 55,38% una satisfacción completa.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1. Síndrome de agotamiento profesional y satisfacción laboral

H.o: No existe relación directa y significativa entre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

Existe relación directa y significativa entre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

H.a: Existe relación directa y significativa entre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

Tabla 14

Prueba de correlación según Spearman entre el síndrome de agotamiento profesional y satisfacción laboral

			Síndrome de agotamiento profesional	de Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Síndrome de agotamiento profesional	Coefficiente de correlación	1,000	,495
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,495	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 15 la variable síndrome de agotamiento profesional muestra una relación directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,495, con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

i. Agotamiento emocional y satisfacción laboral

H.o: No existe relación directa y significativa entre el agotamiento emocional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

H.a: Existe relación directa y significativa entre el agotamiento emocional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

Tabla 15

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

			Agotamiento emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,408
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	65	65
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,408	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	65	65

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 16 el agotamiento emocional muestra una concordancia directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,408, con una significancia del 0,001 siendo menor al 0.05. . Por lo consiguiente, se admite la hipótesis específica 1 planteada.

3.2.3. *Despersonalización y satisfacción laboral*

H.o: No existe relación directa y significativa entre la despersonalización y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

H.a: Existe relación directa y significativa entre la despersonalización y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

Tabla 16

Prueba de correlación según Spearman entre la despersonalización y satisfacción laboral

			Despersonalización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	,431
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,431	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 17 la despersonalización muestra una concordancia directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,431 con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05. . Por lo consiguiente, se admite la hipótesis específica 2 planteada.

3.2.4. Realización personal y satisfacción laboral

H.o: No existe relación directa y significativa entre la realización personal y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

H.a: Existe relación directa y significativa entre la realización personal y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.

Tabla 17

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

			Realización personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,499
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,499	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 18 la realización personal muestra una concordancia directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,499 con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05. Por lo consiguiente, se admite la hipótesis específica 3 planteada.

IV. Discusión

Discusión

La concordancia entre la variable el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado. 2017, se buscó ser analizada en la presente investigación. Los resultados obtenidos son el 12,31% de los encuestados presentan un síndrome de agotamiento en un nivel bajo, el 67,69% muestra un nivel medio y un 20.00% un nivel alto. Concuerta la referencia que hace Maslach y Jackson (citado por Briceño, 2013), en la que se genera una pérdida en la motivación, de la cual solían tener con respecto al trabajo que desarrollaban con entusiasmo y esmero. Asimismo Díaz (2014), concluyo que el síndrome de agotamiento profesional influye en el desempeño laboral de los trabajadores, que laboran bajo presión y emociones contenidas de frustración como son los casos de violencia.

Los resultados obtenidos por Rodríguez (2013), se asemejan a nuestros resultados debido a que las dimensiones del síndrome de agotamiento profesional dan como resultado de forma intermedia la influencia que reciben los trabajadores de los centros de emergencia de Lima cercado. Así pues el 15,38% de los encuestados presentan un agotamiento emocional en un nivel bajo, el 53,85% muestra un nivel medio y un 30.77% un nivel alto. Por otro lado el 30,77% de los encuestados presentan una despersonalización en un nivel bajo, el 49,23% presentan un nivel medio y un 20.00% un nivel alto. Y por último el 32,31% de los encuestados presentan una falta de realización personal en un nivel bajo, el 44,62% se evidencia un nivel medio y un 23,08% un nivel alto.

Según Locke (citado por Chiang 2008), precisa que la satisfacción laboral es una actitud positiva o agradable que perciben los trabajadores a través de su experiencia o práctica cotidiana en sus labores, coincidencia con el resultado que se obtuvo el 10,77% de los encuestados presentan una insatisfacción laboral, el 50,77 % presentan una satisfacción intermedia y un 38,46% una satisfacción completa, es decir 25 de los 65 trabajadores, se identifican plenamente satisfechos con el trabajo que realizan.

Según los datos obtenidos el 16,92% de los encuestados presentan una insatisfacción respecto a la tensión relacionada con el trabajo, el

46,15 % presentan una satisfacción intermedia y un 36,92% una satisfacción completa. Según los datos obtenidos el 4,62% de los encuestados presentan una insatisfacción respecto a la competencia profesional, el 30,77% presentan una satisfacción intermedia y un 64,62% una satisfacción completa. Según los datos obtenidos el 18,46% de los encuestados presentan una insatisfacción respecto a la relación interpersonal con los jefes, el 43,08% presentan una satisfacción intermedia y un 38,46% una satisfacción completa. Según los datos obtenidos el 10,77% de los encuestados presentan una insatisfacción respecto a la relación interpersonal con los compañeros, el 33,85% presentan una satisfacción intermedia y un 55,38% una satisfacción completa. Se podría decir que el concepto que propone Cherniss (1982) en el que síndrome Burnout se da entre el individuo estresado y un trabajo estresante, ocasionando una adaptación psicológica, y que el motivo principal es la pérdida de compromiso, se aplica de forma intermedia en la investigación

El síndrome de agotamiento profesional muestra una concomitancia directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,495, con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general. En la investigación de Briceño (2013), también planteo que existía una correlación entre las mismas variables que se han estudiado en el presente trabajo.

Al mismo tiempo el agotamiento emocional muestra una secuencia directa y moderada con la variable satisfacción laboral, de acuerdo a la correlación de Spearman de 0,408, con una significancia del 0,001 siendo menor al 0.05. Por lo consiguiente, se da por validada la hipótesis específica 1. En el caso de la despersonalización muestra una secuencia directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,431 con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05. Consiguiente, se da por validada la hipótesis específica 2. Y en la realización personal muestra una correlación directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,499 con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05. Consiguiente, se da por validada la hipótesis específica 3.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera: A través de los frutos o productos adquiridos en el presente trabajo de estudio, en donde se concluye que la variable síndrome de agotamiento profesional muestra una correlación directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,495, con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05. Es así que se comprueba la validez de la hipótesis principal lo que permite reforzar los estudios realizados.

Segunda: A través de los resultados obtenidos se concluye que el agotamiento emocional muestra un nexo directo y moderado con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,408, con una significancia del 0,001 siendo menor al 0.05 y de esta manera se acepta la hipótesis específica 1.

Tercera: A través de los resultados obtenidos se concluye que la despersonalización muestra una correspondencia directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,431 con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05 y de esta manera se acepta la hipótesis específica 2.

Cuarta: A través de los resultados obtenidos se concluye que la realización personal muestra una correlación directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,499 con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05 y de esta manera se acepta la hipótesis específica 3.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

Primera: Presentar un informe de esta investigación al Programa Nacional contra la Violencia familiar y sexual al área de recursos humanos, para que con esta información puedan tomar decisiones que ayuden a implementar más talleres que prevengan el Síndrome de Burnout en el personal que laboran en los centros de emergencia mujer a nivel nacional.

Segunda: Gestionar talleres que ayuden a minorar los niveles de Síndrome de Burnout y permita establecer relaciones interpersonales saludables entre compañeros de trabajo, el aprendizaje de estrategias de afrontamiento, la comunicación en el ambiente laboral con todo el equipo multidisciplinario de cada CEM.

Tercera: Implementar en cada centro de emergencia mujer políticas de motivación e incentivos hacia los trabajadores, y de esta manera aumente su productividad al máximo e incluir procesos de medición del síndrome de agotamiento profesional; como encuestas cuestionarios, etc los cuales permiten detectar el nivel de stress en los profesionales de cada CEMs .

Cuarta: Implementar dentro del PNCVFS un sector que se encargue de la salud ocupacional que brinde, tratamientos individuales que incluyan la enseñanza de técnicas para mejorar, las relaciones de pareja, pautas de crianza de los hijos, rutinas de vida saludables, autoestima, clima familiar, eficacia y eficiencia laboral.

Quinta: Trabajar habilidades para potenciar o intensificar el nivel de sensibilidad con respecto a las necesidades de las víctimas de violencia familiar y sexual, en los trabajadores de los CEMs, disminuyendo de esta manera la escala de despersonalización encontrados por esta investigación.

VII. Referencias bibliográficas

Referencias bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., Sáenz, I. (2012). Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades, Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Aron, A., Llanos M. (2004). Desgaste profesional (Burnout), autocuidado y cuidado de los equipos que trabajan en temáticas de violencia, Rev. Perspectivas Sistémicas, n°84, año 16.
- Ávila, H. (2011) .*Metodología de la investigación aplicada a los negocios*. Lima, Perú.
- Bernat, A., Izquierdo, P., Jiménez, L., Bardón, I., Casado, N. *Satisfacción laboral: Análisis de las variables predictoras en una muestra de profesionales 51 de la salud, en Atención Especializada, de un área sanitaria de la Comunidad de Madrid*; publicado en la Revista Medicina y Seguridad del trabajo; recuperado de. <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v55n217/original5.pdf>
- Briceño, E. (2013), Tesis Maestría: *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del Ipasme Zulia*.
- Broncano, Y. (2012), Tesis Maestría, titulado *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010*, en la Universidad San Martín de Porres.
- Recuperado de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2141/1/broncano_byn.pdf
- Canet, B., García, C. (2006), El síndrome de burnout en profesionales que trabajan en violencia de género, publicado en la *Revista de servicios*

sociales y Política Social; Violencia: Contextos e Intervención Social (I)
N°75, 3° trimestre (p. 89 a 101)

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Castillo, F., Lipa, R. (2016), Tesis pregrado *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la clínica internacional sede San Borja”- Lima-Perú*. Recuperado de:
http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/44009/1/T061_41079360_T.pdf

Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., y Núñez, A., *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*; Universum, Talca, Chile. *Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, vol 2, núm. 23, 2008, pp. 66 -85,

Díaz; S. (2013), Tesis de Pregrado, titulado *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*, en la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Lambayeque
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL_Diaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf

Díaz (2014), Tesis Doctoral: *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013*. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3763/1/D%C3%ADaz_ta.pdf

García, D., *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2010, www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm

González, J., Moreno, B. y Garrosa, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral: Teoría y evaluación*. Madrid: Pirámide.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), *Metodología de la investigación*. Quinta edición, Trillas, México.

Hernández, S. y Martos, M.J. (1995). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: El valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 11 (2-3), 247-264.

Hospinal, S. (2013): *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C. Industrial data*", vol. 16, núm. 2, julio-diciembre, 2013, pp. 75-78, Universidad nacional mayor de san marcos, Lima, Perú

Malander, N. (2016). Artículo científico titulado: *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario*. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>

Martínez, P. (2010): *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, nº 112, Septiembre 2010. Madrid: Universidad Complutense, recuperado en <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). *Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12. Estructura factorial, fiabilidad y validez*. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 11, 179-185.

Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES) Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual MIMDES, (2008), *Investigación operativa: Eficacia de la intervención de los Centros Emergencia Mujer*, Documento de Trabajo Interno, Lima – Perú.

Morillejo, Alonso y Pozo, C. (2001). Análisis de los factores psicosociales de riesgo en los profesionales dedicados al cuidado de la salud. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17 (3), 273-293

Muñoz y otros (2014), Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia ibagué 2014. Recuperado de: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/212851>

Ojeda, T. E. (2006), *El autocuidado de los profesionales de la salud que atienden a víctimas de violencia sexual*, *Revista peruana de Ginecología y Obstetricia* n° 26, vol 52 N° 1 enero – marzo.

Peiró, J.M., González-Romá, V., Bravo, M.J. y Zurriaga, R. (1995). *La medida de la satisfacción laboral. Ansiedad y Estrés*, 1 (2-3), 231-253

Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996, eds.): *La actividad laboral en su contexto. Aspectos psicosociales del trabajo*. Tratado de Psicología del trabajo. (Madrid. Síntesis Psicología. 8. Pozo, C., Alonso, E.

Robbins, S. (2000), *Comportamiento Organizacional, teoría y práctica. Séptima Edición*. Prentice Hall Hispanoamericana SA., recuperado en: http://www.monografias.com/trabajos46/tension-empresarial/tension_empresarial.shtml#ixzz4jXFHVENP

Rodríguez, J. (2013). Artículo científico *Satisfacción laboral y síndrome de Burn Out en el personal de enfermería Hospital Nacional Psiquiátrico*, publicado en la Revista Virtual Enfermería en Costa Rica Volumen 33 (1); 2012:4 – 10. Recuperado de: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/contenido.html>

Toledo S., García L. Burnout y satisfacción laboral en trabajadores y alumnos con actividad laboral, 13º Congreso Virtual de Psiquiatría.com. Interpsiquis 2012; recuperado de: <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/assetstore/60/82/53/60825363706948238468283946642028541075>

Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

**SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS CENTROS DE EMERGENCIA
MUJER LIMA CERCADO – 2017**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<u>PRINCIPAL</u> ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de agotamiento profesional Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017?	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u> Existe relación directa y significativa entre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.	<u>VARIABLES</u> Variables <u>Síndrome de agotamiento profesional</u> Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	<u>MÉTODO</u> Cuantitativo <u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> Descriptivo. <u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u> Descriptivo-correlacional
<u>ESPECÍFICOS</u> ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017?	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.	<u>SUB-HIPÓTESIS.</u> Existe relación directa y significativa entre el agotamiento emocional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017	<u>Satisfacción Laboral</u> Tensión relacionada con el trabajo Competencia Profesional Relación interpersonal con sus jefes/as Relación interpersonal con los compañeros	<u>POBLACIÓN</u> 65 profesionales del Centro de Emergencia Mujer Lima Cercado – 2017. <u>MUESTRA</u> La muestra se ha obtenido en forma no aleatoria debido a que la población es relativamente pequeña y se decidió tomar la muestra en forma total de su
¿Qué relación existe entre	Determinar la relación que	Existe relación directa y	Definición conceptual:	

<p>la despersonalización y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017?</p>	<p>existe entre la despersonalización y el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.</p>	<p>significativa entre la despersonalización y el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.</p>	<p><u>Síndrome de agotamiento profesional</u></p> <p>Como un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación desgastando, a largo plazo, la estructura física y emocional</p> <p><u>Satisfacción Laboral</u></p>	<p>población.</p> <p><u>ANÁLISIS DE DATOS</u></p> <p>Se usará el software SPSS Versión 20.</p> <p>Se realizará los siguientes cálculos:</p> <p>La medida aritmética, la desviación estándar.</p>
<p>¿Qué relación existe entre la realización personal y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la realización personal y el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la realización personal y el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima cercado – 2017.</p>	<p>Es considerada por diferentes teóricos e investigadores como factor determinante de la calidad de la atención, es este caso a la calidad de atención que brindan a las víctimas de violencia familiar y sexual.</p>	<p>Prueba de Pearson - Spearman para averiguar si los datos se aproximan a una distribución normal.</p>

Anexo B: Matriz de datos

N°	SÍNDROME DE AGOTAMIENTO	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	FALTA DE REALIZACION PERSONAL	SATISFACCIÓN LABORAL	TENSIÓN	COMPETENCIA PROFESIONAL	RELACIÓN INTERPERSONAL CON JEFE	RELACIÓN INTERPERSONAL CON LOS COMPAÑEROS
1	2	2	1	1	4	3	5	4	5
2	2	2	1	1	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	5	5	5	5	5
5	2	3	2	2	4	3	4	4	4
6	2	2	1	1	4	4	4	4	4
7	2	2	2	2	4	4	5	4	4
8	1	1	1	3	4	3	5	4	5
9	3	3	2	3	3	3	4	3	3
10	3	3	3	2	3	3	4	3	4
11	2	2	2	2	4	3	5	4	4
12	2	3	2	2	4	3	5	3	4
13	2	1	1	1	4	4	4	4	4
14	2	2	2	2	4	4	4	4	3
15	2	3	1	1	4	4	5	4	5
16	3	3	3	3	4	3	5	4	5
17	2	2	2	2	5	4	5	5	5
18	1	1	1	1	5	4	5	5	5
19	2	2	2	2	4	4	5	4	5
20	2	2	3	3	5	4	5	5	5
21	3	3	3	3	5	4	5	5	5
22	2	2	2	2	5	4	5	5	5
23	1	1	1	1	5	5	5	5	5

24	2	2	2	2	5	4	5	5	5
25	2	2	2	2	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	5	4	5	5	5
27	2	2	2	2	5	4	5	5	5
28	1	1	1	1	5	5	5	5	5
29	2	2	2	2	5	4	5	5	5
30	2	2	2	2	4	4	4	4	4
31	2	2	1	1	4	3	5	4	5
32	2	2	1	1	3	3	3	3	3
33	2	2	2	2	4	4	4	3	4
34	3	3	3	3	5	5	5	5	5
35	2	3	2	2	4	3	4	4	4
36	2	2	1	1	4	4	4	4	4
37	2	2	2	2	4	4	5	4	4
38	1	1	1	3	4	3	5	4	5
39	3	3	2	3	3	3	4	3	3
40	3	3	3	2	3	3	4	3	4
41	2	2	2	2	4	3	5	4	4
42	2	3	2	2	4	3	5	3	4
43	2	1	1	1	4	4	4	4	4
44	2	2	2	2	4	4	4	4	3
45	2	3	1	1	4	4	5	4	5
46	3	3	3	3	4	3	5	4	5
47	2	2	2	2	5	4	5	5	5
48	1	1	1	1	5	4	5	5	5
49	2	2	2	2	4	4	5	4	5
50	2	2	3	3	5	4	5	5	5
51	3	3	3	3	5	4	5	5	5
52	2	2	2	2	5	4	5	5	5

53	1	1	1	1	5	5	5	5	5
54	2	2	2	2	5	4	5	5	5
55	2	2	2	2	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	5	4	5	5	5
57	2	2	2	2	5	4	5	5	5
58	1	1	1	1	5	5	5	5	5
59	2	2	2	2	5	4	5	5	5
60	2	2	2	2	4	4	4	4	4
61	2	2	1	1	4	3	5	4	5
62	2	2	1	1	3	3	3	3	3
63	2	2	2	2	4	4	4	3	4
64	3	3	3	3	5	5	5	5	5
65	2	3	2	2	4	3	4	4	4

Anexo C: Instrumentos



CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL

(Autor: Maslach Burnout Inventory – Educater Surney MBIES, año: 1981)

INSTRUCCIONES:

Gracias por realizar el presente cuestionario. Los datos que en ella se consignan son confidenciales y de forma anónima. Por favor, indicar:

(1) Masculino		(2) Femenino		SEXO:
---------------	--	--------------	--	--------------

EDAD:

A continuación encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una **X** el número que corresponda a su opinión.

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

Nº	Ítems	Valoración						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado con mi actividad.							
2	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							

3	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten los/las usuarios.							
5	Creo que trato a algunos usuarios y compañeros como si fuesen objetos impersonales.							
6	Trabajar todos los días con usuarios es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los/las usuarios.							
8	Me siento quemado con la atención a usuarios.							
9	Creo que, con mi atención, estoy influyendo positivamente en las vidas de los demás.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy activo desempeñando mi actividad							
13	Me siento muy frustrado con la atención que brindo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a los/las usuarios a los que atiendo.							
16	Trabajar directamente con usuarios me produce estrés.							
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con los/las usuarios a lo que atiendo.							
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los/las usuarios.							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi actividad.							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Creo que los/las usuarios que atiendo me culpan de alguno de sus problemas.							

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LA FONT - ROJA

(Autor: Aranaz J, Mira J.: 1988)

INSTRUCCIONES:

Gracias por realizar el presente cuestionario. Los datos que en ella se consignan son confidenciales y de forma anónima. Por favor, indicar:

(1) Masculino		(2) Femenino		SEXO:
---------------	--	--------------	--	--------------

EDAD:

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado. El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

1	2	3	4	5
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Nº	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Tensión relacionada con el trabajo					
1	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo					
2	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado					
3	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del CEM pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.					

4	Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
5	Muy pocas veces mi trabajo en el CEM perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño					
6	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
7	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
8	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación					
Competencia Profesional						
9	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.					
10	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.					
11	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mí puesto de trabajo me causa estrés o tensión.					
12	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
13	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer					
14	Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.					
15	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante					
16	Tengo muchas posibilidades de ascender profesionalmente.					
Relación interpersonal con sus jefes/as						
17	La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.					
18	Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo.					
Relación interpersonal con los compañeros						
19	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.					
20	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar					

21	Para organizar el trabajo que realizo con mis compañeros, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.					
----	---	--	--	--	--	--

Anexo D: Formato de validación de instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SINDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Superficies
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Agotamiento emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado con mi actividad.	✓		✓		✓		
2	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	✓		✓		✓		
3	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Trabajar todos los días con usuarios es un esfuerzo.	✓		✓		✓		
5	Me siento quemado con la atención que brindo.	✓		✓		✓		
6	Me siento muy frustrado con la atención que brindo.	✓		✓		✓		
7	Creo que estoy trabajando demasiado	✓		✓		✓		
8	Trabajar directamente con usuarios me produce estrés.	✓		✓		✓		
9	Me siento acobardado	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Despersonalización								
10	Creo que trato a algunos usuarios y compañeros como si fueran objetos impersonales.	✓		✓		✓		
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	✓		✓		✓		
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
13	No me preocupa realmente lo que le ocurre a los/as usuarios/as a los que atiendo.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Fuga de realización personal								
14	Comprendo fácilmente cómo se sientan los/as usuarios/as.	✓		✓		✓		
15	Trato muy fácilmente los problemas de los/as usuarios/as.	✓		✓		✓		
16	Creo que, con mi atención, estoy influyendo positivamente en las vidas de los demás.	✓		✓		✓		
17	Me siento muy activo desempeñando mi actividad	✓		✓		✓		
18	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con los/as usuarios/as a lo que atiendo.	✓		✓		✓		
19	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los/as usuarios/as.	✓		✓		✓		
20	He conseguido muchas cosas útiles en mi actividad.	✓		✓		✓		
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RIVERA CHANG, MARINA IRANÉ DNI: 09155104Especialidad del validador: Gestión Psíquica

15 de febrero del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para medir el constructo o fenómeno específico del constructo.
³Claridad: Se entiende sin ambigüedad alguna el significado del ítem, es sencillo, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se otorga suficiencia cuando los ítems clasificados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Tensión relacionada con el trabajo							
2	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo	✓		✓		✓		
3	Al final de la jornada de un día de trabajo comento y normal me suelo encontrar muy cansado	✓		✓		✓		
4	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del sem pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	✓		✓		✓		
5	Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		
6	Muy pocas veces mi trabajo en el sem perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño.	✓		✓		✓		
7	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	✓		✓		✓		
9	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Competencia profesional							
10	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		
11	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable: estrés o tensión.	✓		✓		✓		
12	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
13	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer	✓		✓		✓		
14	Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.	✓		✓		✓		
15	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante	✓		✓		✓		
16	Tengo muchas posibilidades de ascender profesionalmente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Relación interpersonal con sus jefes							
17	La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.	✓		✓		✓		
18	Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Relación interpersonal con los compañeros							
19	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.	✓		✓		✓		
20	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar	✓		✓		✓		
21	Para organizar el trabajo que realizo con mis compañeros, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: RIVERA CHANG MARTINA IRENE DNI: 09155104
 Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

15 de febrero del 2017
 Firma del Experto Informante:

Nota: Suficiencia, se dice satisfactoria cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, la escala, estado y fin.

Anexo E: Artículo científico

1. TÍTULO

“El Síndrome de Agotamiento Profesional y Satisfacción Laboral de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado - 2017”

2. AUTOR

Br. Walter Arturo Vallejos Zamudio

3. RESUMEN

La pretensión de la investigación fue el determinar la relación que existe entre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado – 2017.

Resulta necesario tener una percepción de los trabajadores que laboran en los centros de emergencia mujer, realizando intervención y prevención en hechos de violencia familiar y sexual y cómo repercute en su vida cotidiana y cómo influye en su trabajo, la presión o stress de la carga emocional que manejan en los casos atendidos.

La delineación de la investigación utilizada es descriptiva, correlacional, no experimental. La muestra estuvo constituida por un grupo de 65 profesionales de ocho centros de emergencia del cercado de Lima, se utilizó para la recolección de datos dos encuestas destinadas a obtener información sobre el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral.

Los hallazgos indicaron que existen diferencias significativas entre la variable síndrome de agotamiento profesional muestra una concomitancia directa y moderada con la segunda variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,495, con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05 y de esta manera se acepta la hipótesis principal.

Palabras clave: Síndrome de agotamiento profesional, satisfacción laboral, violencia familiar.

ABSTRACT

The pretension of the investigation was to determine the relationship that exists between the Professional exhaustion syndrome and Work satisfaction of the Emergency Centers Women Lima Cercado - 2017.

It is necessary to have a perception of the workers who work in women's emergency centers, carrying out intervention and prevention in cases of family and sexual violence and how it affects their daily lives and how their work influences the pressure or stress of the emotional load that handle in the cases attended.

The delineation of the research used is descriptive, correlational, non-experimental. The sample consisted of a group of 65 professionals from eight emergency centers of Lima fencing, two surveys were used for the collection of data to obtain information on the syndrome of exhaustion and occupational satisfaction.

The findings indicated that there are significant differences between the variable occupational exhaustion syndrome shows a direct and moderate concomitance with the second labor satisfaction variable, according to the Spearman correlation of 0.495, with a significance of 0.000 being less than 0.05 and thus accepted The main hypothesis.

Key words: Occupational exhaustion syndrome, job satisfaction, family violence.

4. INTRODUCCIÓN

Un tema muy importante es el trabajo que desempeñan los profesionales en el campo de violencia familiar, en muy pocos casos se reconoce los efectos que casusa trabajar diariamente en situaciones que involucran un desgaste emocional y estrés al escuchar narraciones de intentos de feminicidio, violaciones, amenazas, humillaciones, y los traumas que dejan a las personas afectadas, hechos que sin dudar dejan huellas en cada profesional, que es un ser humano con sentimientos, y sobre todo que tiene sensibilidad que es un requisito indispensable para atender casos de violencia.

A su vez Aron (citado por Canet, 2006), señalo que el trabajo que se desempeña en la temática de violencia podría precisarse que es una profesión de alto riesgo, considerando que se exponen en extremo al agotamiento y desgaste profesional, considerando que las personas afectadas por estos hechos de violencia, están en una situación de ansiedad por las circunstancias que en muchos casos viven a diario. Por lo que ella aconseja tomar precauciones. (p.91)

Por ende la violencia afecta emocionalmente tanto a la víctima como al profesional que interviene ya sea abogado, psicólogo o trabajadora social, cabe decir que no todas las personales que trabajan en las profesiones antes mencionadas trabajen en este campo alejándose para protegerse de la angustia, frustración, etc que se siente cuando ya no se puede hacer nada más para proteger a la víctimas, cuando deciden reconciliarse con el presunto agresor o cuando el sistema judicial o los operadores no se cumplen sus obligaciones de acuerdo a Ley. Es por ello que se estudió el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral definiéndolos de la siguiente manera:

Maslach y Jackson (citado por Briceño, 2013), definen el Síndrome de Burnout como una reacción al stress o cansancio emocional, generando una pérdida en la motivación, de la cual solían tener con respecto al trabajo que

desarrollaban con entusiasmo y esmero. Llevándolos a tener sentimiento de fracaso, frustración, desgano alterando su desempeño en sus funciones. Además señalaron que se manifiesta en tres fases como el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. (p29)

Según Locke (citado por Chiang 2008), precisa que la satisfacción laboral es una actitud positiva o agradable que perciben los trabajadores a través de su experiencia o práctica cotidiana en sus labores. No de algo específico y sino general, es decir de todo el trabajo o de la suma de todas la actitudes específicas que realizan, en el que se involucra factores internos como externos. (p.69)

En la indagación realizada para la tesis se plantearon dos variables que fueron objeto de investigación, como el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los profesionales que laboran en los CEMs - Lima Cercado, se empleó dos instrumentos que se utilizaron en el momento de la encuesta, se obtendrá los puntos débiles del servicio que pueda tener como: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal elementos que repercuten en sus funciones que realizan los profesionales, así pues la importancia diagnosticar el nexo entre la variable síndrome de agotamiento profesional y la variable satisfacción Laboral en los centros de emergencia Mujer de Lima cercado, este estudio contribuirá al conocimiento sobre el desempeño de los servicios que brinda el PNCVFS a nivel nacional, de esta manera se pueda ofrecer un buen servicio de calidad a las víctimas de Violencia familiar.

5. METODOLOGÍA

La metodología planteada en la investigación es de tipo descriptiva Según Frías, (2011). Define la metodología como: Toda investigación debe ser bien diseñada, eficientemente ejecutada, correctamente analizada, bien interpretada y claramente presentada. Todas estas competencias requieren un gran esfuerzo por parte de los Investigadores y la calidad de los hallazgos está en gran medida relacionada con la metodología de investigación que se ha podido aplicar en el estudio. (p.67). Asimismo Fernández y Baptista (2010), Sostienen que la investigación descriptiva busca específicamente características, rasgos y propiedades de cualquier hecho que se analice, especificando el interés de un grupo o población". (p.72)

6. RESULTADOS y DISCUSIÓN

La relación entre la variable el Síndrome de agotamiento profesional y Satisfacción Laboral de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado. 2017, se buscó ser analizada en la presente investigación. Los resultados obtenidos son el 12,31% de los encuestados presentan un síndrome de

agotamiento en un nivel bajo, el 67,69% presentan un nivel medio y un 20,00% un nivel alto. Concuerta la referencia que hace Maslach y Jackson (citado por Briceño, 2013), en la que se genera una pérdida en la motivación, de la cual solían tener con respecto al trabajo que desarrollaban con entusiasmo y esmero. Asimismo Díaz (2014), concluyo que el el síndrome de agotamiento profesional influye en el desempeño laboral de los trabajadores, que laboran bajo presión y emociones contenidas de frustración como son los casos de violencia.

Los resultados obtenidos por Rodríguez (2013), se asemejan a nuestros resultados debido a que las dimensiones del síndrome de agotamiento profesional dan como resultado de forma intermedia la influencia que reciben los trabajadores de los centros de emergencia de Lima cercado. Así pues el 15,38% de los encuestados presentan un agotamiento emocional en un nivel bajo, el 53,85% presentan un nivel medio y un 30,77% un nivel alto. Por otro lado el 30,77% de los encuestados presentan una despersonalización en un nivel bajo, el 49,23% presentan un nivel medio y un 20,00% un nivel alto. Y por último el 32,31% de los encuestados presentan una falta de realización personal en un nivel bajo, el 44,62% presentan un nivel medio y un 23,08% un nivel alto.

Según Locke (citado por Chiang 2008), precisa que la satisfacción laboral es una actitud positiva o agradable que perciben los trabajadores a través de su experiencia o práctica cotidiana en sus labores, coincidencia con el resultado que se obtuvo el 10,77% de los encuestados presentan una insatisfacción laboral, el 50,77 % presentan una satisfacción intermedia y un 38,46% una satisfacción completa, es decir 25 de los 65 trabajadores, se sienten plenamente satisfechos con el trabajo que realizan.

Según los datos obtenidos el 16,92% de los encuestados presentan una insatisfacción respecto a la tensión relacionada con el trabajo, el 46,15 % presentan una satisfacción intermedia y un 36,92% una satisfacción completa. Según los datos obtenidos el 4,62% de los encuestados presentan una insatisfacción respecto a la competencia profesional, el 30,77% presentan una satisfacción intermedia y un 64,62% una satisfacción completa. Según los datos obtenidos el 18,46% de los encuestados presentan una insatisfacción respecto a la relación interpersonal con los jefes, el 43,08% presentan una satisfacción intermedia y un 38,46% una satisfacción completa. Según los datos obtenidos el 10,77% de los encuestados presentan una insatisfacción respecto a la relación interpersonal con los compañeros, el 33,85% presentan una satisfacción intermedia y un 55,38% una satisfacción completa. Se podría decir que el concepto que propone Cherniss (1982) en el que síndrome Burnout se da entre el individuo estresado y un trabajo estresante, ocasionando una adaptación psicológica, y que el motivo principal es la pérdida de compromiso, se aplica de forma intermedia en la investigación

El síndrome de agotamiento profesional muestra una relación directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,495, con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general. En la investigación de Briceño (2013), también planteo que existía una correlación entre las mismas variables que se han estudiado en el presente trabajo.

Al mismo tiempo el agotamiento emocional muestra una relación directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,408, con una significancia del 0,001 siendo menor al 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1. En el caso de la despersonalización muestra una relación directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,431 con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2. Y en la realización personal muestra una relación directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,499 con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3.

7. CONCLUSIONES:

Primera: A través de los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que la variable síndrome de agotamiento profesional muestra una relación directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,495, con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05. Es así que se comprueba la validez de la hipótesis principal lo que permite reforzar los estudios realizados.

Segunda: A través de los resultados obtenidos se concluye que el agotamiento emocional muestra una relación directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,408, con una significancia del 0,001 siendo menor al 0.05 y de esta manera se acepta la hipótesis específica 1.

Tercera: A través de los resultados obtenidos se concluye que la despersonalización muestra una relación directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,431 con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05 y de esta manera se acepta la hipótesis específica 2.

Cuarta: A través de los resultados obtenidos se concluye que la realización personal muestra una relación directa y moderada con la variable satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,499 con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05 y de esta manera se acepta la hipótesis específica 3.

8. REFERENCIAS

Alfaro Ronald; Leyton y otros (2012), Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades”, Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Aron, A. (2004): “Desgaste profesional (Burnout), autocuidado y cuidado de los equipos que trabajan en temáticas de violencia”, Rev. Perspectivas Sistémicas, n°84, año 16.

Ávila, H. (2011) .Metodología de la investigación aplicada a los negocios. Lima, Perú.

Bernat Jiménez, Antonia, y otros (2009). Satisfacción Laboral: Análisis de las variables predictoras en una muestra de profesionales 51 de la salud, en Atención Especializada, de un área sanitaria de la Comunidad de Madrid; publicado en la Revista Medicina y Seguridad del trabajo; recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v55n217/original5.pdf>

Briceño (2013), Tesis Maestría: “Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del Ipasme Zulia”.

Broncano (2012), Tesis Maestría, titulado “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010”, en la Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2141/1/broncano_byn.pdf

Canet, B. y García, C, (2006), “El síndrome de burnout en profesionales que trabajan en violencia de género”, publicado en la Revista de servicios sociales y Política Social; Violencia: Contextos e Intervención Social (I) N°75, 3° trimestre (p. 89 a 101)

Carrasco Díaz, Sergio (2006). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Editorial San Marcos.

Castillo y Lipa (2016), Tesis Pregrado “Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la clínica internacional sede San Borja”-Lima-Perú. Recuperado de: http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/44009/1/T061_41079360_T.pdf

Chiang y Salazar, C. Mauricio; y otros (2008), Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos; Universum, Talca, Chile. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales, vol 2, núm. 23, 2008, pp. 66 -85,

Díaz (2013), Tesis de Pregrado, titulado "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", en la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Lambayeque http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL_Diaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf

Díaz (2014), Tesis Doctoral: "Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013". Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3763/1/D%C3%ADaz_ta.pdf

García Viamontes, D., Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2010, www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm

González, J., Moreno, B. y Garrosa, E. (2005). Carga mental y fatiga laboral: Teoría y evaluación. Madrid: Pirámide.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), Metodología de la investigación. Quinta edición, Trillas, México.

Hernández, S. y Martos, M.J. (1995). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: El valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 11 (2-3), 247-264.

Hospinal Escajadillo, Sandro (2013): "Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la empresa f y d inversiones S.A.C. Industrial data", vol. 16, núm. 2, julio-diciembre, 2013, pp. 75-78, Universidad nacional mayor de san marcos, Lima, Perú

Malander (2016). Artículo científico titulado: "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario". *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>

Martínez P. A. (2010): "El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión". *Revista de Comunicación Vivat Academia*, n° 112, Septiembre 2010. Madrid: Universidad Complutense, recuperado en <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). "Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12. Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*", 11, 179-185.

Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES) Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual MIMDES, (2008), Investigación operativa: Eficacia de la intervención de los Centros Emergencia Mujer, Documento de Trabajo Interno, Lima – Perú.

Morillejo, Alonso y Pozo, C. (2001). Análisis de los factores psicosociales de riesgo en los profesionales dedicados al cuidado de la salud. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17 (3), 273-293

Grisales, Muñoz, Osorio y Robles (2014), "Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia ibagué 2014". Recuperado de: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/212851>

Ojeda, T. E. (2006), "El autocuidado de los profesionales de la salud que atienden a víctimas de violencia sexual", *Revista peruana de Ginecología y Obstetricia* n° 26, vol 52 N° 1 enero – marzo.

Peiró, J.M., González-Romá, V., Bravo, M.J. y Zurriaga, R. (1995). La medida de la satisfacción laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1 (2-3), 231-253

Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996, eds.): La actividad laboral en su contexto. Aspectos psicosociales del trabajo. Tratado de Psicología del trabajo. (Madrid. Síntesis Psicología. 8. Pozo, C., Alonso, E.

Robbins, Stephen P (2000), *Comportamiento Organizacional, teoría y práctica*. Séptima Edición. Prentice Hall Hispanoamericana SA., recuperado en: <http://www.monografias.com/trabajos46/tension-empresarial/tensionempresarial.shtml#ixzz4jXFHVENP>

Rodríguez, J. (2013). Artículo científico "Satisfacción laboral y síndrome de Burn Out en el personal de enfermería Hospital Nacional Psiquiátrico", publicado en la *Revista Virtual Enfermería en Costa Rica Volumen 33 (1); 2012:4 – 10*. Recuperado de: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/contenido.html>

Toledo S. Omar; García L. Germán "Burnout y satisfacción laboral en trabajadores y alumnos con actividad laboral", 13º Congreso Virtual de *Psiquiatria.com. Interpsiquis 2012*; recuperado de: <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/assetstore/60/82/53/60825363706948238468283946642028541075>

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Walter Arturo Vallejos Zamudio, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 41998667, con el artículo titulado “El Síndrome de Agotamiento Profesional y Satisfacción Laboral de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado - 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 16 de octubre del 2017.

Walter Arturo Vallejos Zamudio