

UNIVERSIDAD “CESAR VALLEJO”

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**”RELACION ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I
SANTA ROSA DE LA CIUDAD DE PIURA”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Palacios Litano, Henry Wilson

Ramos León, Carmen Verónica

ASESOR:

MBA. Pedro Jaramillo Arica

PIURA – PERÚ

2007

DEDICATORIA

DEDICATORIA

A Dios, quien me brinda el don de vivir plenamente bendiciéndome con dones y sabidurías para poder lograr el plan que tiene asignado para mi en este mundo.

A mis dos fuerzas quienes con su presencia y amor alegran mi existencia e hicieron incrementar mis deseos de luchar para alcanzar mis metas deseadas.

A mi esposa Gloria y Abigail por que gracias a su confianza, sacrificio y amor he logrado alcanzar una de mis metas.

A mi difunta madre por que siempre anhelo este momento de mi carrera en la cual cifre esperanzas y metas, pero se que no esta aquí a ella también va dedicado este trabajo madre mía que se que estas en el cielo te extraño mucho.

HENRY PALACIOS LITANO

DEDICATORIA

A Dios por su bendición en cada meta que me emprendo.

A mis padres Lina y Benjamín por darme la vida, su confianza y haberme inculcado siempre el espíritu de superación y progreso personal.

A mis hermanos Juan Carlos, Lilian y Benjamín por su apoyo y confianza.

A mi Abuelita Isabel gracias por tu Amor y por seguirme iluminando desde el cielo, te extraño mamá Chavela.

Anaisa por ser día a día el motor que me impulsa a conseguir mis propósitos y por haberme dado la dicha de ser madre, te amo hija y Gracias por todo lo que me permites vivir a tu lado.

A mi esposo por darme su amor, su confianza y su apoyo incondicional.

A mis tías (os), cuñada y todas las personas que me alentaron a seguir y no declinar.

CARMEN VERÓNICA RAMOS LEÓN.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todas las personas que han contribuido de forma significativa en el desarrollo del Presente trabajo de Investigación, ya que sin su colaboración no habría sido posible la culminación del mismo.

- Al Director del Hospital I Santa Rosa de la Ciudad de Piura
Dr. Oscar Eduardo Requena Ramírez
- Neira jefe de personal del hospital santa rosa Piura.
Sr. Mario Rosado Neira
- Administrador del hospital I santa Rosa Piura.
Sr. Marat Machado Diez
- A los trabajadores asistenciales que colaboraron y se mostraron dispuestos en la aplicación de los tests.
- Al Sr. Teobaldo Anastasio Elías
- Jefe de la oficina de Estadística e informática del HISR-
Piura
- Sr. Eduardo Farfán Palacios
- Ing. de Informática del HISR. Piura
- A nuestro asesor MBA. Pedro Jaramillo Arica por sus enseñanzas en el desarrollo del presente, y por la confianza que nos ha brindado en todo momento.

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado Calificador:

Ponemos consideración de su criterio y experiencia profesional la evaluación del presente informe de investigación, denominado: "Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de Apoyo I Santa Rosa Piura", elaborado con el propósito de obtener el título de Licenciado en Psicología.

El presente trabajo de investigación no sólo pretende conocer los factores inmersos que influyen directamente en el desempeño laboral como es la satisfacción laboral y los relacionados al estrés laboral o específicamente el burnout, de los trabajadores de la salud y por ende en la calidad de servicio que brinden a sus pacientes; si no también, y en base a los resultados obtenidos, contribuir, en un futuro, en la elaboración de estrategias de intervención que beneficie la salud mental de los trabajadores asistenciales de esta institución.

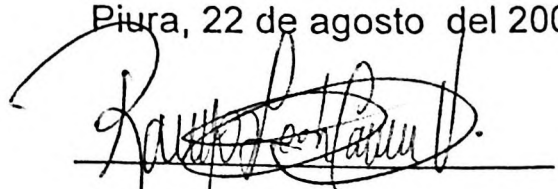
Con el mismo estamos aportando en ampliar los conocimientos de la Psicología, al considerar dos variables de gran interés en estos años, considerándose indicadores del comportamiento, de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales (Palma, 1994).

En beneficio de nuestro aprendizaje nos mostramos dispuestos, a levantar y aceptar los errores observados en el presente.

Piura, 22 de agosto del 2007



Br: Henry Palacios Litano



Br: Carmen Ramos León

RESUMEN

El Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral son dos variables de gran interés por intervenir en resultados organizacionales que expresen el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales que van a influir en el desarrollo de la empresa. El objetivo del presente es el de relacionar el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los trabajadores Asistenciales del Hospital de Apoyo I de la ciudad de Santa Rosa de la ciudad de Piura, se trabajó con la Población- Muestral conformada por 73 trabajadores asistenciales . Para el análisis de los resultados se utilizó la fórmula Producto Momento de Pearson, para comparar los datos de acuerdo a los diversos factores e indicadores.

Se utilizó dos instrumentos: Síndrome de Burnout de C.Maslach la cual esta compuesta por tres componentes: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal y, La Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo compuesta por 7 factores: Condiciones físicas y/o materiales , Beneficios laborales y/o Remunerativos Políticas Administrativas , Relaciones Sociales , Políticas Administrativas, Relaciones Sociales , Desarrollo personal , Desempeño de tareas , Relación con la Autoridad.

Además se correlacionará de acuerdo a las siguientes características edad, sexo, Tipo de profesión y tiempo de Servicio.

Se encontró una correlación positiva significativa, cabe mencionar que se puede afirmar que los trabajadores del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Piura presentan niveles altos significativos de Burnout en las dimensiones de Cansancio Emocional y Despersonalización. Así mismo, con relación a Satisfacción Laboral los trabajadores poseen altos porcentajes

de Insatisfacción Laboral principalmente en los factores Beneficios Laborales, Relaciones sociales, Desarrollo personal; Relaciones con la autoridad y en un término medio en las Políticas administrativas.

ABSTRACT

Burnout Syndrome and Labor Satisfaction is two variables of great interest to take part in organizations results that express the degree of effectiveness, efficiency and effectiveness reached about the institution; like so, they are indicating of the behavior from which they can derive institutional policies and decisions that they are going to influence in development of the company. The objective of the present is the one to relate the Syndrome of Burnout and the Labor Satisfaction in the Welfare workers of the Hospital of Support I of the city of Santa Rosa of the city of Piura, worked with the Population Sample conformed by 73 welfare workers. For the analysis of the results the formula was used Product Moment of Pearson, in order to compare the data according to the diverse factors and indicators.

It was used two instruments: Syndrome of Burnout de C. Maslach which this composing by three components: Emotional fatigue, Depersonalization and Personal Realization and, The Scale of Labor Satisfaction of Sonia Palma Cheek composed by 7 factors: Physical training conditions and/or material, Administrative Political labor Benefits and/or Remuneratives, Social Relations, Administrative policies, Social Relations, personal Development, Performance of tasks, Relation with the Authority.

In addition it will be correlated according to the following characteristics age, sex, Type of profession and time on watch.

Was a positive correlation with tendency to a significant correlation, is possible to mention that it is possible to be affirmed that the workers of the Hospital Santa Rosa of the city of Piura present/display significant high levels of Burnout in the

dimensions of Fatigue Emotional and Depersonalization. Also, in relation to Labor Satisfaction the workers mainly have stops percentage of Labor Dissatisfaction in the factors Labor Benefits, social Relations, personal Development; Relations with the authority and in an average term in the administrative Policies.

”RELACION ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
ASISTENCIALES DEL HOSPITAL I SANTA ROSA DE LA
CIUDAD DE PIURA”

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
PRESENTACIÓN.....	6
AGRADECIMIENTO	8
RESUMEN	10
ÍNDICE.....	12
INTRODUCCIÓN	15
CAPITULO I. MARCO METODOLÓGICO.....	18
1.1. El problema	19
1.1.1. Selección del problema	23
1.1.2. Antecedentes del problema	24
1.1.3. Formulación de problema	53
1.1.4. Justificación	53
1.1.5. Limitaciones.....	54
1.2. Objetivos	55
1.2.1 General	55
1.2.2 Específicos	55
1.3. Hipótesis	59
1.3.1 General.....	59
1.3.2 Específicos	59
1.4. Variables e indicadores	64
1.4.1 Variables	64
1.4.2 Indicadores	65
1.5. Diseño de la ejecución	65
1.5.1. Tipo de Investigación.....	65

1.6. Población – Muestra	66
1.7. Técnicas, instrumentos e Informantes	66
1.7.1. Técnicas	66
1.7.2. Instrumentos	67
CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO ...	75
2.1. Marco Teórico	76
2.1.1. Síndrome de Burnout	76
2.1.1.1. Conceptos de Síndrome de Burnout.....	76
2.1.1.2. Términos con que se le conoce al Síndrome de Burnout.....	78
2.1.1.3. Rasgos del Síndrome de Burnout.....	78
2.1.1.4. Sintomatología y/o Manifestaciones del Síndrome de Burnout.....	80
2.1.1.5. Causas y/o factores de riesgo del Síndrome de Burnout	82
2.1.1.6. Evolución del Síndrome de Burnout ..	84
2.1.1.7. Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	85
2.2 Satisfacción Laboral	86
2.2.1 Concepto	86
2.2.2 Teorías.....	90
2.2.3 Factores asociados a la satisfacción laboral....	96
2.2.4 Tendencias generales de la satisfacción laboral.....	97
2.2.5 Otros determinantes de la satisfacción laboral.....	100
2.2.6 Efectos de la satisfacción laboral.....	104
2.3 Marco conceptual.....	111
2.3.1 Síndrome de Burnout	111
2.3.2 Satisfacción laboral	113

CAPITULO III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	114
CAPITULO IV. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	121
CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	127
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	134
6.1. Conclusiones.....	135
6.2. Recomendaciones	137
CAPITULO VII. Bibliografía	140
CAPITULO VIII. Anexos	147