



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción laboral relacionada con el desgaste profesional en médicos y no
médicos. Centro de Salud Santa Lucia de Moche**

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

AUTOR:

BR. NOYMI AMPARO ANGELES MINAYA

(<https://orcid.org/0000-0001-5519-7232>)

ASESOR:

DRA. ELIANA JACKELINE GUZMÁN AVALOS

(<https://orcid.org/00000-0003-2833-5665>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DIRECCION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

TRUJILLO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios Por su infinita bondad, por estar conmigo forjándome mi camino, cuidándome y dándome fortaleza para poder seguir adelante día a día y así poder lograr mis objetivos.

A mi esposo Eduar y mis **Hijos Cristhian y Alonzo**, quienes son mi motor y mi fuente de energía e inspiración para seguir adelante, contribuyendo con la fortaleza familiar.

A mi madre Florencia y mis hermanos por brindarme su apoyo, cariño y por estar en los momentos más importantes de mi vida. Este logro también es de ustedes.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Eliana Jackeline Guzmán Avalos por su apoyo, paciencia y dedicación, sus observaciones y sugerencias nos permitieron cumplir con la exigencia y expectativas de la presente tesis.

A nuestros docentes que participaron en los diferentes cursos del programa de Maestría, sus enseñanzas nos ayudaron fortalecer y consolidar nuestros conocimientos así poder concluir satisfactoriamente este nuevo peldaño en nuestra vida laboral.

Al director del Centro de Salud Materno-Santa Lucía de Moche, **Marcos Miguel Alayo Angulo**, y al **profesional médico y no médico** del centro por brindarnos las facilidades ya que sin su apoyo no hubiera sido posible la realización de este trabajo de investigación.

PÁGINA DEL JURADO

Miryam Griselda Lora Loza

PRESIDENTE

Gladys Lola Lujan Johnson

SECRETARIO

Eliana Jackeline Guzmán Avalos

VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Noymi Amparo Angeles Minaya, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 18216888 con la tesis “Satisfacción laboral relacionado con el desgaste profesional en médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno-Santa Lucia de Moche 2019”, presentada para obtención del grado académico en Magister en gestión de los Servicios de la salud.

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 copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se construirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio, autoplagio, piratería, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Agosto 2019



Noymi Amparo Angeles Minaya

18216888

Índice

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MÉTODO:	23
2.1. Tipo de estudio.....	23
2.2. Diseño de investigación	23
2.3. Operacionalización de Variables	23
2.4. Población y muestra:.....	23
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.6. Procedimiento:.....	26
2.7. Métodos de análisis de datos	26
2.8. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultado de la variable Satisfacción Laboral.....	28
Tabla 2 Resultado de la variable Desgaste Profesional	29
Tabla 3 Resultado de Normalidad	30
Tabla 4 Resultado de la correlación de las dos Variables en estudio	31
Tabla 5 Resultado de la Satisfacción Laboral con la dimensión agotamiento emociona	32
Tabla 6 Resultado de la satisfacción Laboral con la dimensión Despersonalización.....	33
Tabla 7 Resultado de la satisfacción Laboral con la dimensión Realización Personal-	34

RESUMEN

El trabajo de investigación estudia la Satisfacción Laboral con el Desgaste Profesional, La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes y emociones que el personal desarrolla dentro de la entidad, esta satisfacción influye de maneras positiva o negativamente sobre el personal si no hay un buen ambiente laboral conduce al trabajador a situaciones de estrés llegando a presentar un desgaste profesional. Con el objetivo de determinar la relación entre la Satisfacción Laboral con el Desgaste Profesional en médicos y no médicos en el Centro Materno Santa Lucía de Moche 2019. Se realizó una investigación descriptiva, correlacional simple y de corte transversal; aplicándose una encuesta estructural, mediante el uso de escala de Likert, en el 100% del personal de salud (34) de dicho Centro. La Satisfacción Laboral se categorizó mayoritariamente como bajo (52%) y medio (38%). El Desgaste Profesional mayoritariamente medio (41.2%) y alto (38. 2%). Se concluye que la Satisfacción Laboral se relaciona de manera inversa significativa con el Desgaste Profesional en médicos y no médicos, es decir cuanto más satisfecho este el personal en su centro de trabajo se encontrara menos propenso a padecer de un desgaste profesional.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Desgaste Profesional, Agotamiento Emociona

ABSTRACT

The research work studies The Job Satisfaction with Professional Wear, Job Satisfaction is a set of attitudes and emotions that the staff develops within the entity, this satisfaction influences in positive or negative ways about the staff if there is no good work environment leads the worker to stressful situations coming to present a professional wear and tear. With the aim of determining the relationship between Occupational Satisfaction with Professional Wear in doctors and non-doctors at the mother's Center Saint Lucía de Moche 2019. Descriptive, simple correlational and cross-sectional research was carried out; a structural survey, using Likert scale, on 100% of the health personnel (34) of the Centre. Job Satisfaction was mostly categorized as low (52%) and a half (38%). Mostly medium Professional Wear (41.2%) and high (38.2%). It is concluded that Job Satisfaction is significantly inversely related to Professional Wear in physicians and non-doctors, i.e. the more satisfied the staff in your workplace will be less likely to suffer from wear and tear Professional.

Keywords: Job Satisfaction, Professional Wear, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Realization.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos las organizaciones han prestado mayor interés en el personal que labora en su empresa, dando mayores posibilidades con el objetivo de mantener satisfechos al capital humano, empoderándolo y haciendo participe en las decisiones logrando de esta manera su realización personal. Esto determinará para que se dé un buen ambiente laboral y el personal este satisfecho la cual se verá evidenciada en las actitudes que tienen los trabajadores dentro de las entidades que laboran, quienes están satisfechos tendrán actitudes positivas, por el contrario, los que están insatisfechos muestran una actitud negativa, fastidio, frustración, sentimientos de fracaso.

Por su parte la Organización Mundial de Salud, refiere que la satisfacción laboral depende de factores externos al sistema de salud, como la edad, nivel formativo. Encontrando España el 79% de los empleados con formación superiores se encuentra a gusto con su trabajo. Seguido de los que tienen secundaria 73%, finalmente los que tienen primarios 72%. Percibiendo que a una mejor preparación académica mayor será grado de satisfacción laboral, en países como Estados Unidos las cifras son inversas ya que el 70% de personas están insatisfechas, con datos aún peores encontramos China y Japón 94% de trabajadores manifiestan inconformismo, presentando altas tasas de estrés. (OMS. 2010).

El Perú no es ajeno a esos resultados según la Agencia Peruana de Noticias (2019), 81% de la persona refieren que el ambiente laboral es muy importante para su desempeño laboral, según datos estadísticos refieren que el 36% sienten que su trabajo no es apreciado, el 27% refiere que la satisfacción laboral está relacionada con las remuneraciones, 22% relacionado con contar con todos los beneficios de un trabajador formal y por último 9% con los horarios flexibles. Es sí que las empresas se deben de enfocar en dar una mayor calidad de vida a sus empleados, mejorar el clima laboral de esta manera se mantendrá la satisfacción del trabajador.

La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes, emociones que el personal desarrolla respecto a su trabajo ya sean positivos o negativos. Robbins, (2009). Por lo tanto, es importante conocer y comprender el grado de satisfacción de los empleados, por ser una variable que se va a relacionar con el comportamiento organizacional. Este

comportamiento repercute en el desempeño de los trabajadores, la cual se verá reflejado en el ausentismo, la productividad, el desempeño de los trabajadores y administradores.

Es por ello que el ser humano debe adecuarse en el contexto donde labora, ya que si no hay un buen ambiente laboral conducirán al trabajador a situaciones estresantes como es el caso del profesional de salud está condicionado a múltiples factores como exposición al dolor, peleas entre los trabajadores, inadecuada comunicación, horarios de trabajo y sobrecarga laboral, originando un proceso de agotamiento, aumentando paulatinamente y constituyéndose un problema de salud pública. Según Boada (2012) “Las manifestaciones individuales a esta situación pueden ser en el plano psicológico, como intranquilidad, incomodidad y decaimiento, o psicósomática, con migraña, somnolencia”. Todos estos factores condicionan a que el personal presente desgaste profesional, la cual está “distinguido por altos niveles de cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal” (Vega 2009).

Según La Organización Mundial de la Salud (OMS) más de 300 millones de trabajadores en el mundo sufren depresión, así también muchas de ellas sufren síntomas de ansiedad lo que genera un alto grado de discapacidad. La Organización Panamericana de la salud (OPS) en un estudio realizado en Buenos Aires - Argentina, refiere que la mayor parte de trabajadores reconocen padecer estrés. El 72% presentan dolores en el cuello y espalda dolores en los últimos 12 meses, el 54.9% señalaron el estrés, y el 27.2% de los profesionales dijo haber tenido al menos un diagnóstico de enfermedad causada o agravada por el trabajo.

El desgaste profesional es una clasificación de estrés laboral, la cual se presenta en trabajadores con elevada carga emocional, producto de relaciones constantes por su parte Carlin, (2014) refiere que “Fue explicado por primera vez por el psicoanalista Freudenberg (1973). Describiéndolo como un grupo de indicios médicos, psicosociales y biológicos, los cuales lo observó en profesionales que brindan servicios de apoyo cuyo trabajo va orientada a otras personas, observando que al cabo de un periodo la mayoría sufría cambios como la ausencia de energía, desinterés hasta llegar a presentar síntomas de ansiedad y depresión”. Mingote (1999) refiere que “Christina Maslach realizó un estudio en trabajadores de las profesiones de acompañamiento de

apoyo que requieren un fuerte compromiso emocional y social, los afectados mostraban desinterés cinismo entre sus compañeros, llamando a este “síndrome de desgaste profesional o común mente Síndrome de Burnout”.

Todos estos factores condicionan para que se presente el Síndrome en el profesional, según Perea, (2011) nos dice que presentan “Relaciones conflictivas, síntomas disfóricos, pérdida de interés, falta de adaptación al trabajo, estos son mayormente los problemas humanos y sociales por los que los profesionales cambian de actitud y su conducta de forma no positiva respondiendo al estrés laboral, lo cual va a repercutir en el desempeño laboral”. Para Chiavenato (2001). Este Síndrome llevan a un resquebrajamiento en el desempeño profesional, lo cual producirá una baja en la eficacia organizacional, incrementando el riesgo de incumplimiento de las actividades, baja productividad y absentismo laboral, provocando una mala atención al usuario, malas relaciones interpersonales, representando costos institucionales donde laboran.

A diario la población asiste a los puestos, centros y hospitales de salud, por diferentes servicios, esperando que la calidad de atención que se reciba cubra sus expectativas y necesidades; el Centro de Salud Materno-Santa Lucía de Moche no escapa a esta realidad, la cual brinda atención a los pacientes. Es pues así que se observa que el trabajador que labora evidencia algunas de las manifestaciones como irritabilidad, prepotencia, agotamiento, malestar y descontento del usuario que acuden a las diferentes direcciones y unidades en busca de soluciones a sus necesidades tanto institucionales como profesionales, ya que en muchas ocasiones no son resueltas como se espera; en este sentido surge la necesidad de examinar la asociación entre la satisfacción laboral con el desgaste profesional del personal médico y no médico del Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche.

Ante lo mencionado encontramos algunos trabajos previos de acuerdo con las variables en estudio a nivel internacionales, nacional y local que nos hablan de este tema como. El estudio realizado por Carrillo (2015) España el objetivo del trabajo de investigación fue analizar la satisfacción de la vida laboral de las enfermeras de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia 2015, la muestra conformada por 77 profesionales de enfermería, el tipo de estudio fue cualitativo de

corte transversal, el instrumento utilizado fue escalas de satisfacción general, llegando a concluir que el personal de enfermería se encuentra muy satisfecho 40.3% así mismo en el análisis diferenciado entre la satisfacción extrínseca e intrínseca los resultados fueron el 89.7% se encuentran con un nivel de satisfacción alto, concluyendo que el profesional de enfermería tiene un elevado nivel de satisfacción laboral, estos resultados son reflejo de una buena organización desde la directiva. .

Así mismo Pablo (2015) España tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en los hospitales públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura 2015, la muestra estuvo conformada 806 enfermeras, el instrumento utilizado fue Cuestionario de Satisfacción Laboral, el producto fue que el personal se muestra con un niveles muy satisfechos se concluye que estos niveles se deben a las buenas comunicaciones que tienen entre la dirección ya que son fluidos y efectivos, también el trabajo en equipo aprobando y conciliando las decisiones aportadas por el profesional.

Por su parte Aleman (2015), Nicaragua el objetivo de su investigación fue determinar la satisfacción laboral del trabajador de enfermería que laboral en la sala de Neonatología del hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños 2017, la muestra conformada por 27 enfermeras, el tipo de estudio fue descriptivo de cortes transversal, el instrumento utilizado fue encuesta utilizando la técnica del auto llenado, el resultado la mayoría del personal tienen menor de 30 años y el grado de satisfacción es alto, esto tiene relación con el desarrollo personal, identidad de tareas, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo, pero cambian los resultados con respecto al salario e incentivo. Como conclusiones al relacional la satisfacción con la parte económica existe diferencias significativas.

En su trabajo de investigación Pintado (2015), México Tuvo por objetivo: identificar la percepción de violencia obstétrica y determinar su posible relación con el síndrome de burnout o desgaste profesional, la población estuvo conformada 29 personas, el tipo de estudio fue de estudio transversal, instrumento utilizado fue Burnout Inventory de Maslach, el resultado 35.71% percibe prácticas nociva, 35.7% discriminación, y tratos groseros el 40%, en relación al síndrome de desgaste profesional se ve que se relaciona

con varios ítems de la escala de empatía y la baja satisfacción laboral. Como conclusión para prevenir esta situación es importante proveer al personal herramientas para poder hacer frente esta situación.

El trabajo de investigación realizado por Castillo (2015) Cartagena India, tuvo como objetivo determinar la prevalencia de síndrome de burnout y factores asociados en los médicos de una Institución Prestadora de Servicios de salud. La población estuvo constituida por 112 médicos, para la recopilación de la información se usó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), el resultado de la dimensión agotamiento emocional el puntaje fue máximo de 54, despersonalización 30 promedio, realización personal máximo de 48 y total de burnout que fue promedio 45,6%. Se concluye que todas las dimensiones están con puntajes alto demostrando que el personal presenta síndrome de burnout por lo que a través de dirección se debe organizar y brindar medios para poder salir de esta situación.

Según, Vásquez (2014) Lima el objetivo de su estudio fue determinar “Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones del profesional del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia el 2014”, la muestra estuvo conformada por la totalidad del profesional, el instrumento usado fue de cuestionario Maslach Burnout (MBI). Encontrando que el 12,97% tiene nivel alto en lo que respecta al cansancio emocional, el 11.12% nivel alto despersonalización, y el 62,97% nivel alto de realización personal se concluye que el personal tiene síndrome de burnout, por la alta prevalencia en su dimensión realización personal.

Por su parte Vallejo (2017) Lima el objetivo de su estudio de investigación fue determinar “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred San Martín de Porres”. Conformada por 119 empleados, se usó el cuestionario de satisfacción del MINSA, obteniendo como resultados organizacionales 29,4%, nivel deteriorado, 54,6% regular y 16% aceptable, en cuanto a satisfacción laboral se obtuvo los siguientes resultados 37% nivel bajo, 24.4% nivel medio y 37.8% nivel alto, demostrando tener una conexión significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Se concluye que a al haber una mala organización los niveles de satisfacción disminuirán por tal motivo se debe plantear modificaciones para mejorar el clima de la empresa y de esta manera mejorarán los niveles de la satisfacción laboral.

El estudio realizado por Arias (2014), Arequipa “Síndrome de burnout estilos de afrontamiento en psicólogos”, con una muestra de 110 psicólogos con edades entre 24 a 75 años, el instrumento que se usó fue de Maslach, los resultados fueron 17.27% presentan nivel alto de burnout; despersonalización está relacionado con los estilos pasivos y evitativos, la baja realización personal se relaciona positivamente con los estilos pasivos. La realización personal tiene relación negativa con el agotamiento y la despersonalización. Concluyendo que el profesional tiene niveles altos del síndrome de burnout por lo cual se sugiere trabajar de manera personal con cada uno del profesional y poder dar opciones para poder mejorar estos estados de ánimo y su conducta.

Así mismo Álvarez (2017), Lima en su trabajo de investigación tiene por objetivo determinara el “Desgaste profesional y satisfacción labora del profesional de enfermería, servicio de emergencia Hospital San José Callao – 2017” con una muestra de 30 profesionales de enfermería, el instrumento usado fue cuestionario validado de Maslach y la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Los resultados fueron 20.0% nivel bajo desgaste profesional, el 66.7% nivel medio y un 13.3% un nivel alto. La dimensión de agotamiento emocional el 30.0% nivel bajo, el 60.0% nivel medio y 10.0% nivel alto. La dimensión despersonalización 36.7% nivel bajo, 60.0% nivel medio y 3.3% nivel alto. La dimensión realización personal 23.3% nivel bajo, 66.67% nivel medio y 10.0% nivel alto. En la variable satisfacción laboral el 13.33% nivel bajo, 33.33% nivel medio y un 53.33% un nivel alto. Se concluye que hay una relación inversa significativa entre las dos variables.

Por su parte Ramirez (2016) Lima en su estudio tiene por Objetivo identificar los factores asociados a satisfacción laboral del personal médico del Hospital Essalud Suárez-Angamos III, 2016 la muestra estuvo conformada por 93 médicos, el tipo de estudio fue cuantitativo de corte transversal, el instrumento usado fue cuestionario validado de satisfacción laboral, el resultado fue que el 65% de médicos se encontró satisfecho, 75% presentan nivel de satisfacción por el trabajo, 64% relacionado con el ambiente físico, 78% con la oportunidades de desarrollo, 49% remuneración . Se concluye existe relación entre la satisfacción laboral con ambiente laboral a más oportunidades mejores resultado presentan el trabajador.

Así también encontramos teorías al respecto de las variables.

En cuanto a **la satisfacción laboral** Herzberg (1968) menciona: que se basa en «Teoría de los dos factores (motivación e higiene), citado por Galaz, (2002) la presencia o no de satisfacción es el resultado de la conexión que tiene con el trabajo y su actitud frente a ello. Así también menciona que. “La motivación o satisfacción está vinculada con lo que le estimula al trabajador, impulsándole a la autorrealización permitiéndole hacer contribuciones muy importantes a la organización estos están relacionados con sentimientos de valoración del individuo como los logros, reconocimientos, responsabilidad y el crecimiento personal (intrínsecos) lo cual le permite experimentar plena satisfacción con su trabajo. Mientras que la higiene está relacionada con la insatisfacción, con las condiciones de trabajo, salario, políticas relaciones con los jefes y con los compañeros” (extrínsecos).

Por su parte Atalaya, (1995). Nos dice que la satisfacción e insatisfacción laboral depende de muchos factores, primeramente, por factores propios la segunda por la ausencia de esos factores externos. Los primeros satisfacen el desarrollo psicológico lo que conlleva a un estado de satisfacción en el trabajo, cuando el profesional no tiene oportunidades de desarrollarse, genera una insatisfacción laboral. Por su parte Stoner y Freeman, (1994). No dice que “Para tener motivación, tiene que haber reconocimiento, responsabilidad y desarrollo en la labor. Algunos no estaban de acuerdo con Herzberg, como su método de recolección de datos. Los trabajadores asumen que sus fracasos se deben a causas extrínsecas, mientras que sus éxitos son sus méritos”.

En tanto Dawis y Lofquist (1969) describe la “Teoría del Ajuste Laboral”. Esta teoría tiene su origen en la relación entre el trabajador y su centro de trabajo. Fernandez, (1995). “Esto quiere decir que su satisfacción está en conexión con su ambiente de trabajo, es decir que se debe buscar un ajuste óptimo entre el trabajo y el trabajador para poder encontrar un rendimiento satisfactorio”. Y para Lawler y Porter (1967) la “teoría de Expectativas” citado por Palomo (2008) “Se basa en que la satisfacción del trabajador está en función del valor y la magnitud de las recompensas por su trabajo y por otra parte por lo que considera que es lo que debe recibir. Las recompensas pueden ser extrínsecas e intrínsecas, la primera está influenciada por el salario, status,

seguridad dirigidas a satisfacer las necesidades del nivel inferior. La segunda está relacionada con la satisfacción de las necesidades de autorrealización dirigidas a satisfacer el nivel superior. Concluyendo que la satisfacción se dará cuando el empleado recibe por su trabajo y lo que verdaderamente debería percibir deben de ser iguales”.

Por su parte Kahn (1964). Nos dice que satisfacción es el balance de la relación entre el trabajador y la empresa. Citado por Casal (1997) sostiene que un desbalance entre las relaciones conlleva a una insatisfacción en el trabajador como consecuencia de las expectativas desarrolladas por roles relativos a la creatividad, mientras la empresa lo que brinda son exigencias relativas a la productividad, el trabajador piensa que la compañía debe intervenir como ella actúa realmente; de esta manera puede surgir una postura de insatisfacción cuando la compañía fija algunas normas que no corresponden con lo que el personal cree que debe ser el papel de la empresa.

Según Gowler y Legge (1972). Citado por Casal (1997) “Destaca cuatro elementos básicos en la estructura del rol profesional que intervienen en la definición de la satisfacción, pudiéndose establecer una doble intersección para medirla: Por un lado, las exigencias de la organización y de los grupos es decir la interacción con los otros trabajadores en el puesto laboral. Y las experiencias del pasado las cuales producen evaluaciones y sensaciones retrospectivas de quien ejerce el rol; por otro parte la expectativa del empleado en relación con el sueldo y el grado de cumplimiento en la tarea que su rol profesional lo demanda.

Para Palma (2005), “Satisfacción es la percepción del trabajador en lo que respecta a seguridad en conexión con los valores que aparecen durante sus años de servicios”. Ella nos habla de las cuatro dimensiones. Significación de la tarea, el trabajador hará su trabajo de principio hasta el final con buenos resultados, demostrando que hay unidad entre el trabajo y el trabajador. Condiciones de trabajo, el ambiente laboral determina las condiciones del mismo en conexión con higiene, seguridad, y ergonomía, dando lugar a un acondicionamiento del ambiente de trabajo, el fin es evitar riesgos. Reconocimiento personal, evaluación propia o de los miembros de la organización al trabajo que realiza, ya sea por los resultados o por el impacto que tienen en el producto final. Beneficios económicos, es un factor de motivación, si no

son bien remunerados consideran que no es en forma justa, por lo que no se siente satisfechos en sus labores.

Entonces, la remuneración tiene barreras para intervenir como factor de satisfacción cómo continuar motivando a los usuarios, más allá del pago mensual. González (2001). Es necesario implementar remuneraciones no necesariamente en efectivo, además no siempre se puede aumentar las remuneraciones de los trabajadores por el contrario podría estancarse en algún momento y generar insatisfacción en el trabajador, sumado el estrés el trabajador se volverá más vulnerable a presentar desgaste laboral.

“El desgaste profesional más conocido con el término síndrome de burnout se ha vuelto un problema que engloba a los profesionales sanitarios. Este problema aparece como resultado de la incapacidad del trabajador para afrontar niveles psicológicos de una manera saludable la presión que se da al desempeñar su labor en la organización a lo largo de tiempo” (Caballero 2019).

Con respecto a las teorías de desgaste profesional o también síndrome de burnout la más utilizada fue la de Maslach y Jackson (1981), “clasificándole como síndrome tridimensional la cual está caracterizado: agotamiento emocional o bajo de recursos emocionales; despersonalización que es la falta de sensibilidad y de cinismo; y la falta de realización personal”. Estas tres dimensiones mayormente se presentan al personal de salud que laboran en un contacto personal con los pacientes. Maslach y Jackson extendieron estas dimensiones hacia otros campos, no solo del sector salud, se amplió la dimensión de despersonalización en el trato directo con el paciente así mismo emplea el cinismo como el rechazo del empleado contra su labor. A partir de estas dimensiones se elabora el Maslach Burnout Inventory (MBI), cuyo propósito era medir el Burnout o desgaste profesional en las áreas de servicio humano.

Por su parte Mingote y Pérez (1999), conceptualiza al “Síndrome de Desgaste Profesional, como el surgimiento de momentos de estrés producido por un desbalance entre los recursos de un trabajador con su trato directo con el paciente; dando lugar a que el trabajador no pueda afrontar el momento con su paciente”. Así mismo Moreno y Gálvez (2008), el “desgaste profesional, significa no poder sobrellevar la carga laboral y siempre sentirse cansado, concluyendo que el desgaste es netamente profesional y laboral, aparte de las variables que también pueden incidir como las

sociodemográficas, la vulnerabilidad y la resistencia, manifestando síntomas como el cansancio, pérdidas de expectativas”. Mayormente este agotamiento se presenta en el campo clínico, pero también se observa en el campo laboral, entre los trabajadores y los clientes.

Es por ello que el Modelos que describe Carlín (2014). de la “teoría socio cognitiva del yo (Psicología clínica). Es un patrón que se ajusta a los servidores, que en sus años de trabajo han logrado sus objetivos, por lo que apoyan a sus compañeros en momentos que necesiten más que una motivación para que ellos también alcancen el éxito”. Carlín nos describe también el “Modelos de la teoría del intercambio social (Psicología social)”. Son patrones que se establecen en la relación de los conocimientos que las personas perciben, en donde las variables como depresión o agotamiento están en relación con su seguridad y su capacidad en sí mismo. Por consiguiente, la persona puede alterar esos momentos, ya que si ellos ven que su contribución es más de lo perciben empiezan a presentar el síndrome de quemarse.

Mingote nos hace referencia al “Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993)”. Donde se exponen un patrón para el personal de enfermería que tienen doble desgaste. Por un lado, la interrelación con los usuarios y la relación con los compañeros de labor. Estos trabajadores cuando están en estrés no quieren recibir apoyo de sus colegas y prefieren estar solos por miedo a la censura, lo cual no es fructífero. Ellos consideran que el síndrome tiene doble factor los emocionales y las aptitudes.

Según Moreno y Gálvez (2008), Nos habla de Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freddy (1993). Determina que el “agotamiento” se produce cuando el profesional intuye que hay alguna advertencia, dando por consiguiente inseguridad en el profesional, dejándolo sin nada para afrontar estas amenazas. Este patrón es motivacional, usa estrategias para bajar el desgaste y así aumentar los recursos. Recomiendan prevenir estos momentos a través de procedimientos para que el profesional trabaje en forma apropiada.

El profesional cuando se relaciona con el demás personal en el trabajo presenta un desgaste, López (2015). Percibiendo la “falta de equidad y falta de ganancia”, generando el conflicto en intercambio social dentro del trabajo. Estos profesionales llegan a sufrir un desgaste ya que están en contacto permanente con los pacientes. Por

ejemplo, el profesional siente que da más de sus horas de trabajo, pero no es bien recompensado, generando “síntomas de agotamiento” al no poder salir de este entorno.

Así también el modelo Cox, Kuk y Leiter (1993). Precisan al “desgaste profesional como un suceso especial en los trabajadores de salud al estar en contacto con los pacientes, según esto pasa cuando el profesional no posee técnicas que lo ayuden a sobrellevar estas situaciones complicadas, por lo que se produce un cansancio emocional relacionando con la percepción de sentirse agotado” según el Ministerio de Educación y Cultura (1998).

Por su parte el “Modelo de Winnubust (1993)”. “El desgaste profesional”, Rocha (2016) “es el cansancio físico, emocional y mental que se produce en el trabajo y esto afecta a todos los profesionales”. El comienzo de este malestar se origina dentro de la empresa generando un estrés laboral, sobre todo si empleamos soluciones inadecuadas para la resolución de este síndrome. Felipe (2011). trabajadores que se exponen a presentar este desgaste son las personas que se relacionan con los usuarios directamente día a día, dentro de ellos está el trabajador de salud que sufren este problema pueden llegar a sufrir síntomas como agotamiento, males del estómago o respiratorios, por una excesiva carga emocional que requiere el medio en el cual trabajan.

Según Maslach y Jackson, (1986) Son respuestas disfuncionales de la persona caracterizados por fuertes niveles de presión y tensión laboral, refieren las tres dimensiones del desgaste profesional: Agotamiento Emocional: “Es uno de los más importante del síndrome, esto se refleja cuando se pierde interés y la satisfacción al trabajo, generando cansancio, fastidio, se da porque el trabajador está en relación constante y directa con los usuarios a los cuales les presta apoyo”. Despersonalización: “Se manifiesta con cinismo, irritabilidad presenta una postura negativa e insensibles hacia los usuarios que atiende y al personal que labora con él, descalifica a las personas los trata como objeto y trata de poner espacios entre él y los clientes evita algún acercamiento que le vaya a producir desgaste”. Falta de realización personal: “Se evidencia por una auto calificación negativa, presentando dificultades en la realización de su trabajo, sienten que su desempeño no es como en un inicio, sintiéndose inefectivos, insuficientes y con autoestima baja”.

Por lo tanto, frente a esta problemática, formulo lo siguiente.

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desgaste profesional en médicos y no médicos en Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche, en el periodo Mayo – Agosto del año 2019?

Mediante el presente trabajo de investigación se busca conocer a través de las manifestaciones de los trabajadores cómo se desarrolla el entorno laboral si se sienten satisfechos o no, volviéndose un tema de indagación, a través de la cual se buscarán beneficios y actividades para poder corregir algunas deficiencias en el centro de salud, de esta manera evitar el desgaste profesional y mejorar la satisfacción del personal. MINSA (2017) “El recurso humano es el elemento fundamental, resulta prioritario brindarle las mejores condiciones para el desempeño óptimo ya sea en su vida familiar como profesional contribuyendo a un mejor desempeño y de esta manera se dará mayor productividad institucional”. Por lo tanto, necesita fortalecer su desempeño laboral del recurso humano perfeccionando la calidad de atención y competitividad, de esta manera se evitará posibles afecciones de desgaste profesional que pueda estar influyendo en el nivel de desempeño laboral. Ya que el desgaste profesional es un problema mental que se le atribuye al trabajador, el desgaste profesional es un dilema en la salud pública la cual está aumentando y que no sólo afecta en la salud del personal que lo presenta, también en su satisfacción laboral, resquebrajando los niveles de atención que se le da al paciente. En el Perú hay trabajos que han investigado este tema en su mayoría en trabajadores de salud, mas no en el Centro de Salud Materno-Santa Lucía de Moche, y ya que este síndrome es prevenible, es muy importante contar con datos sobre su prevalencia y poder desarrollar planes de prevención y mejorar su producción.

Así también se planteó los siguientes objetivos: Objetivo general es determinar la relación entre satisfacción laboral con el desgaste profesional en médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche en el periodo Mayo – Junio del año 2019, y como objetivos específicos Identificar la satisfacción laboral en médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche, Identificar el desgaste profesional en médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche; Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión

agotamiento emocional del profesional médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche; Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del profesional médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche; Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del profesional médicos y no médicos Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche.

Así mismo se plantea las siguientes Hipótesis general que es. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desgaste profesional en médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno-Santa Lucía de Moche en el periodo Mayo – Junio del año 2019. Y las específicas. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión agotamiento emocional del desgaste profesional en médicos y no médicos Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche en el periodo Mayo – Junio del año 2019; la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión despersonalización del desgaste profesional en médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche en el periodo Mayo – Junio del año 2019; la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión realización personal del desgaste profesional en médicos y no médicos en el centro de Salud Santa Lucía de Moche en el periodo Mayo – Junio del año 2019.

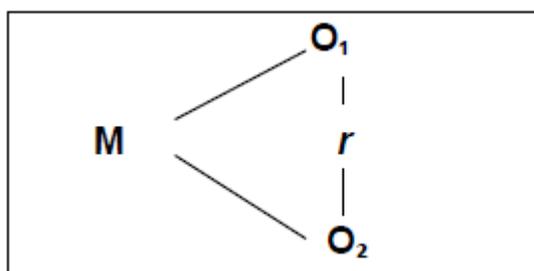
II. MÉTODO:

2.1. Tipo de estudio

El tipo de diseño que se utilizó fue no experimental, de corte transversal, y tipo correlacional simple. (Hernández 2014)

El esquema es el siguiente:

2.2. Diseño de investigación



Donde:

M: representa la muestra

O₁: Satisfacción Laboral

O₂: Desgaste Profesional

r: Relación entre ambas variables

2.3. Operacionalización de Variables

Esta investigación cuenta con dos variables, Satisfacción Laboral y Desgaste Profesional, las cuales fueron operacionalizadas siguiendo los criterios: definición conceptual, operacional, indicadores y escala de medición. (ANEXO 5)

2.4. Población y muestra:

2.3.1. Población:

Conformada por 34 profesionales médicos y no médicos que laboran en el Centro de Salud Materno-Santa Lucía de Moche que cumplen con los criterios de inclusión.

2.3.2. **Muestra:**

Por ser pequeña la población, se tomó como muestra a todos los profesionales médicos y no médicos que laboran en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche.

2.3.3. **Muestreo**

No probabilístico por conveniencia

Criterios de inclusión:

- Personal médico y no médico que laboran en el Centro de Salud Materno-Santa Lucía de Moche.
- Personal que voluntariamente desee participar en el proyecto.

Criterios de exclusión:

- Personal que este de vacaciones o descanso médico
- Estudiantes
- Personal que no desea participar.

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

2.5.1. **Técnica:** que se utilizó para la recolección de datos para ambas variables fue de una encuesta, como técnica. Con respecto García (2004) nos dice que es un sistema de preguntas racionales ordenadas en forma coherente, expresadas en lenguaje sencillo y comprensible.

2.5.2. **Instrumentos:** Los instrumentos que se usó para ambas variables fue el cuestionario, el cual posee escala de Likert graduado del 1-5 ordinalmente.

El primer instrumento de Satisfacción Laboral (ANEXO 1) tomado de Sonia Palma (2005) va dirigido al personal de salud, la prueba consta de 27 preguntas. La duración del cuestionario fue de 20 minutos. La puntuación mínima es de 27 y la máxima es de 135. Se determinaron niveles de medición alto (99-135), medio (63-98) y bajo (27-62). Las respuestas son, totalmente de acuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

El segundo cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) (ANEXO 2): consta de 22 preguntas en una escala de Likert, toma en cuenta los

sentimientos y actitudes con conexión a su trabajo. El MBI evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y falta de realización personal (RP). La dimensión agotamiento emocional consta de 9 ítems. La puntuación máxima es 54 puntos, y la puntuación está en relación directa con el agotamiento emocional. La dimensión despersonalización consta por 5 ítems, La puntuación máxima es de 30 puntos, y la puntuación está en relación directa con la despersonalización. Y la realización personal formada por 8 ítems. La puntuación máxima es de 48 puntos, y la puntuación está en relación directa con la realización personal. Con respuestas nunca (1), casi nunca (2); algunas veces (3); casi siempre (4) y siempre (5).

2.5.3. **Validez y Confiabilidad:**

El instrumento fue validado por juicios de expertos para el trabajo investigación de Bazán A. (2017), así mismo para el trabajo de Álvarez (2017) también fue validado por Sonia Palma (2005). Para la confiabilidad se realizó a través de la prueba estadística del coeficiente Alfa de Cronbach haciendo el uso del paquete estadístico SPSS 20. Para ambos instrumentos se tomó una muestra piloto de 17 profesionales médicos y no médicos en el centro de salud Huanchaco, el primer instrumento sobre Satisfacción Laboral se tuvo como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.849, para el segundo instrumento sobre Desgaste profesional se tuvo 0.843, en relación a las dimensiones Agotamiento Emocional se tuvo 0.499, en la dimensión Despersonalización se tuvo 0.558; con respecto a la dimensión Realización personal se tuvo 0.782, por lo cual se considera que ambos instrumentos son confiables (anexo 4). Así también se elaboró la ficha técnica para ambos instrumentos (Anexo 3)

2.6. Procedimiento:

Se solicitó el permiso al jefe del Centro de Salud Materno-Santa Lucía de Moche para obtener la autorización respectiva y poder realizar el trabajo de investigación, la muestra estuvo constituida por 34 profesionales a los cuales posteriormente se le procedió explicar el propósito de la investigación y de cada variable en estudio, entregándoles dicho instrumento de manera voluntaria llegándose a completar las encuestas por un lapso de 2 semanas. Según los datos obtenidos procedimos al vaciar a una base de datos, Excel posteriormente a SPSS para evaluar cada variable en estudio, así como su relación con las dimensiones. (Anexo 6).

2.7. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de la información de cada variable se realizó el procesamiento de los datos seguido fue vaciado de datos a una data Microsoft Excel a fin de categorizar y cuantificar los datos posteriormente se hace a través del programa SPSS versión 20, manejando la estadística descriptiva para presentar la distribución de los datos en frecuencias simples. A través de la prueba estadística de Rho Spearman para ver la relación entre las dos variables.

2.8. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo cumpliendo con lo establecido, el cual contempla los principios éticos del informe de Belmont: Respeto a la persona donde nos dice que la persona debe ser tratada como agente autónomo. Justicia en la que se intenta acrecentar los beneficios y disminuir los posibles daños de una intervención es decir la persona debe recibir lo que se merece. Beneficencia: Tratar a las personas de manera ética no solo respetando sus decisiones y protegiéndolas de daños, sino también asegurando su bienestar. Todos los datos recolectados fueron estrictamente

confidenciales y anónimos, y solo el personal investigador tuvo acceso a ellos.

Se agregó el formato de consentimiento informado que autoriza de manera voluntaria acceder y participar en el presente trabajo de investigación

Para garantizar la originalidad del presente trabajo se usó como herramienta **Turnitin**, revisa y califica los contenidos no originales mediante un proceso de comparación de los documentos, mostrando las similitudes de texto con otros documentos, así como un enlace al documento original.

III. RESULTADOS.

3.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

Satisfacción laboral en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Variable 1	Nº	%
SATISFACCIÓN LABORAL		
Bajo	18	52.9%
Medio	13	38.3%
Alto	3	8.8%
Total	34	100%

En la Tabla 1 se observa que el 52.9% de los trabajadores médicos y no médicos perciben nivel bajo sobre la satisfacción laboral, el 38.2% obtienen nivel medio, en tanto que el 8.8% perciben nivel alto. Determinándose que la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía es de nivel bajo y medio (91.2%).

Tabla 2

Desgaste profesional en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Variable 2	N°	%
DESGASTE PROFESIONAL		
Bajo	7	20.6%
Medio	14	41.2%
Alto	13	38.2%
Total	34	100%

En la Tabla 2 se observa que el 41.2% de los trabajadores médicos y no médicos perciben nivel medio sobre el desgaste profesional, el 38.2% obtienen nivel alto, en tanto que el 20.6% perciben nivel bajo. Determinándose que el desgaste profesional de los trabajadores médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía es de nivel medio y alto (79.4%).

PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 3

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk de la satisfacción laboral y el desgaste profesional en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

VARIABLES / DIMENSIONES	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL	0.912	34	0.010
SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	0.920	34	0.016
CONDICIONES DE TRABAJO	0.912	34	0.009
RECONOCIMIENTO PERSONAL	0.873	34	0.001
DESGASTE PROFESIONAL	0.943	34	0.076
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	0.897	34	0.004
DESPERSONALIZACIÓN	0.880	34	0.001
REALIZACIÓN PERSONAL	0.950	34	0.122

En la Tabla 3 se observa que la prueba de Shapiro Wilk para muestras menores a 50 ($n < 50$) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para la variable satisfacción laboral es menor al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de Spearman, para determinar la relación entre la variable satisfacción laboral con el desgaste profesional y con sus respectivas dimensiones.

3.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H₁): La satisfacción laboral se relaciona de manera inversa y significativa con el desgaste profesional en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Hipótesis nula (H₀): La satisfacción laboral no se relaciona de manera inversa y significativa con el desgaste profesional en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019

Tabla 4

La satisfacción laboral y su relación con el desgaste profesional en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Desgaste profesional	Satisfacción laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alto	0	0.0%	4	11.8%	9	26.4%	13	38.2%
Medio	0	0.0%	5	14.7%	9	26.5%	14	41.2%
Bajo	3	8.8%	4	11.8%	0	0.0%	7	20.6%
Total	3	8.8%	13	38.2%	18	52.9%	34	100%

Rho de Spearman = -0.874**

p < 0.01

En la Tabla 4 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = -0.874$ (existiendo una alta relación inversa) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que la satisfacción laboral se relaciona de manera inversa y significativa con el desgaste profesional en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H₁): La satisfacción laboral se relaciona de manera inversa y significativa con el agotamiento emocional en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Hipótesis nula (H₀): La satisfacción laboral no se relaciona de manera inversa y significativa con el agotamiento emocional en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Tabla 5

La satisfacción laboral y su relación con el agotamiento emocional en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Agotamiento emocional	Satisfacción laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alto	0	0.0%	4	11.8%	14	41.2%	18	52.9%
Medio	1	2.9%	9	26.5%	4	11.8%	14	41.2%
Bajo	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.9%
Total	3	8.8%	13	38.2%	18	52.9%	34	100%

Rho de Spearman = -0.876**

p < 0.01

En la Tabla 5 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = -0.876$ (existiendo una alta relación inversa) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que la satisfacción laboral se relaciona de manera inversa y significativa con el agotamiento emocional en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H₁): La satisfacción laboral se relaciona de manera inversa y significativa con la despersonalización en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Hipótesis nula (H₀): La satisfacción laboral no se relaciona de manera inversa y significativa con la despersonalización en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Tabla 6

La satisfacción laboral y su relación con la despersonalización en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Despersonalización	Satisfacción laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alto	0	0.0%	4	11.8%	12	35.3%	16	47.1%
Medio	0	0.0%	5	14.7%	6	17.6%	11	32.4%
Bajo	3	8.8%	4	11.8%	0	0.0%	7	20.6%
Total	3	8.8%	13	38.2%	18	52.9%	34	100%

Rho de Spearman = -0.829**

p < 0.01

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = -0.829$ (existiendo una alta relación inversa) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que la satisfacción laboral se relaciona de manera inversa y significativa con la despersonalización en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H₁): La satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con la realización personal en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Hipótesis nula (H₀): La satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con la realización personal en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Tabla 7

La satisfacción laboral y su relación con la realización personal en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.

Realización personal	Satisfacción laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alto	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%	6	17.6%
Medio	0	0.0%	4	11.8%	9	26.5%	13	38.2%
Bajo	3	8.8%	9	26.5%	3	8.8%	15	44.1%
Total	3	8.8%	13	38.2%	18	52.9%	34	100%

Rho de Spearman = 0.868**

p < 0.01

En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.868$ (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que la satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con la realización personal en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019

IV. DISCUSIÓN

La satisfacción laboral es el balance de la relación entre el rol que el trabajador desarrolla dentro de la empresa y el rol que la empresa da al que debe desempeñar al trabajador. Casal (1997). Por el contrario, cuando este balance no se da surge incomodidades y por consiguiente el personal estará predispuesto a padecer desgaste profesional más conocido con el término síndrome de burnout el cual se ha vuelto un problema que engloba a los profesionales sanitarios. Este problema aparece como resultado de la incapacidad del trabajador para afrontar niveles psicológicos de una manera saludable la presión que se da al desempeñar su labor en la organización a lo largo de tiempo” Caballero (2019). De allí que los resultados que se presentan a continuación están orientados a la búsqueda de nuevos debates y el abordaje del área temática.

Los resultados descritos en la tabla 1 la primera variable satisfacción laboral en médicos y no médicos del Centro de Salud Santa Lucía de Moche, 2019. Se encontró que el 52.9% nivel bajo, el 38.2% nivel medio, en tanto que el 8.8% nivel alto. Esto explica la teoría de dos factores, es decir, la presencia o no de satisfacción es el resultado de la conexión que tiene con el trabajo y su actitud frente a ello. La motivación o satisfacción está vinculada con lo que le estimula al trabajador, impulsándole a la autorrealización permitiéndole hacer contribuciones muy importantes a la organización (intrínsecos) lo cual le permite experimentar plena satisfacción con su trabajo. Mientras que la higiene está relacionada con la insatisfacción, con las condiciones de trabajo, salario, políticas relaciones con los jefes y con los compañeros” (extrínsecos), citado por (Galaz, 2002).

Los resultados son similares a los encontrados por Vallejo (2017) Lima donde se obtuvo 37% nivel bajo, el 43.4% nivel medio y 37.8% nivel alto. Es decir, la satisfacción del personal sanitario es un elemento imprescindible del proceso asistencial la cual está relacionado directamente con la calidad de los servicios, el aumento de la satisfacción laboral favorecerá la relación con el paciente y con ello se incrementa la calidad de los cuidadores prestados Expósito (2016). Los resultados difieren Aleman (2015) Nicaragua donde muestra un grado de satisfacción alto la cual tiene relación con el desarrollo personal, identidad de tareas, autonomía en desempeño, y el ambiente de trabajo, pero difiere en la relación con el salario e incentivos donde dan resultados bajos.” Para Lawler

y Porter (1967) la “teoría de Expectativas” Palomo (2008) Se basa en que la satisfacción del trabajador está en función del valor y la magnitud de las recompensas por su trabajo considera que es lo que debe recibir. Las recompensas pueden ser extrínsecas e intrínsecas, la primera está influenciada por el salario, status, seguridad dirigidas a satisfacer las necesidades del nivel inferior. La segunda está relacionada con la satisfacción de las necesidades de autorrealización dirigidas a satisfacer el nivel superior. Concluyendo que la satisfacción se dará cuando el empleado recibe por su trabajo y lo que verdaderamente debería percibir deben de ser iguales”.

Así mismo encontramos otros resultados que difiere Carrillo (2015) España donde el personal se siente muy satisfecho 40.3% en relación con la satisfacción extrínseca e intrínseca los resultados fueron el 89.7% nivel de satisfacción alto. Al igual que los encontrados por Pablo (2015) España, los resultados fueron niveles muy satisfechos estos niveles se deben a las buenas comunicaciones que tienen entre la dirección ya que son fluidos y efectivos, así como la existencia de un buen trabajo en equipo aceptándose y consensuándose las decisiones aportadas por el profesional. Para Palma (2005), Satisfacción es la percepción del trabajador en lo que respecta a seguridad en conexión con los valores que aparecen durante sus años de servicios”. Ella nos habla de las cuatro dimensiones. Significación de la tarea, el trabajador hará su trabajo de principio hasta el final con buenos resultados, demostrando que hay unidad entre el trabajo y el trabajador.

Los resultados descritos en la tabla 2 tenemos la segunda variable desgaste profesional en médicos y no médicos del Centro de Salud Santa Lucía de Moche, 2019. Se encontró que el 38.2% nivel alto, 41.2% nivel medio, para Cox, Kuk y Leiter (1993). Desgaste profesional es un suceso especial en los trabajadores de salud al estar en contacto con los pacientes, es común en profesional de salud ya que no posee técnicas que lo ayuden a sobrellevar estas situaciones complicadas, por lo que se produce un cansancio emocional relacionando con la percepción de sentirse agotado” citado por Ministerio de Educación y Cultura (1998). Los resultados son similares a Pintado (2015) México el 35.71% percibe prácticas nocivas, 35.71% discriminación; tratos groseros el 40% en relación con el síndrome de desgaste profesional se ve que se relaciona con varios ítems de la escala de empatía y la baja satisfacción laboral. El desgaste en el profesional de salud está condicionado a múltiples factores como exposición al dolor, peleas entre los

trabajadores, inadecuada comunicación, horarios de trabajo y sobrecarga laboral, originando un proceso de agotamiento, aumentando paulatinamente y constituyéndose un problema de salud pública. (Boada, 2012, p.88).

Los resultados en la tabla 4 respecto a las variables satisfacción laboral y su relación con el desgaste profesional en médicos y no médicos del Centro de Salud Santa Lucía de Moche. Se tiene los siguientes resultados 26.5% nivel alto, 14,7% nivel medio 8.8% nivel bajo la cual corresponde para la variable (S.L.). Mientras que para la segunda variable (D.P.) los resultados encontrados son nivel bajo 8.8%, 14.7% nivel medio y 26.5% nivel alto. Por lo que quiere decir que la satisfacción laboral se relaciona de manera inversa y significativa con el desgaste profesional. Con un coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = -0.874$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$)

Por lo tanto, el presente trabajo se puede afirmar que según Dawis y Lofquist (1969) citado por Fernández (1995) describe la “Teoría del Ajuste Laboral la cual tiene su origen en la relación entre el trabajador y su centro de trabajo lo cual quiere decir que su satisfacción está en conexión con su ambiente de trabajo, es decir que se debe buscar un ajuste óptimo entre el trabajo y el trabajador para poder encontrar un rendimiento satisfactorio”. Si esta conexión no se da se presenta un desgaste profesional según Maslach (1981) lo clasifica como síndrome tridimensional la cual está caracterizado: agotamiento emocional o bajo de recursos emocionales; despersonalización que es la falta de sensibilidad y de cinismo; y la falta de realización personal”. Estas tres dimensiones mayormente se presentan al personal de salud que laboran en un contacto personal con los pacientes.

Los resultados son similares a los encontrados por Álvarez (2017). Lima en su trabajo de investigación para la variable (S.L.) nivel alto 53.3%, nivel medio 33.3% y nivel bajo 13.3% para la dimensión (D.P.) medio 66.7%, nivel bajo 20% y nivel alto 13.3% con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.499^{**} interpretando al 99.99%; por lo que la correlación significativa al nivel 0,005 bilateral. Por lo tanto, existe moderada relación negativa entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), relaciona significativamente en forma inversa con la satisfacción laboral. Según Chiavenato (2001) nos dice que este Síndrome llevan a un resquebrajamiento en el desempeño profesional, lo cual producirá una baja en la eficacia organizacional, incrementando el

riesgo de incumplimiento de las actividades, baja productividad y absentismo laboral, provocando una mala atención al usuario, malas relaciones interpersonales, representando costos institucionales donde laboran.

En la tabla 5 Los resultados que se encontró referente a la satisfacción laboral y su relación con el agotamiento emocional en médicos y no médicos, Presentando los siguientes resultados para la satisfacción laboral nivel bajo 41.2%, nivel medio 26.5% y 5.9% nivel alto. Para la dimensión agotamiento emocional los resultados son nivel bajo 5.9%, nivel medio 26.5% y nivel alto 41.2%, se observan que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = -0.876$ existiendo una alta relación inversa con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la satisfacción laboral se relaciona de manera inversa y significativa con el agotamiento emocional. El agotamiento emocional es uno de los más importante del síndrome, esto se refleja cuando se pierde interés y la satisfacción al trabajo, generando cansancio, fastidio, se da porque el trabajador está en relación constante y directa con los usuarios a los cuales les presta apoyo (Maslach 1986).

Los resultados son similares a los encontrados por Álvarez (2017) Lima. Que manifestaron que el Valor $**p$ es $<.05$, por lo tanto, el agotamiento emocional se relaciona significativamente en forma inversa con la satisfacción laboral, cuyos resultados son 30% nivel bajo, 60.0% nivel medio y 10.0% nivel alto. De igual manera encontramos otros estudios que se relacionan como el Arias (2014) en su estudio Síndrome de burnout estilos de afrontamiento en psicólogos donde se obtuvo los siguientes resultados 17.27 % presentan nivel alto de síndrome de burnout, ya en su dimensión despersonalización vemos que está relacionada con los estilos activos mientras que la realización personal con los estilos pasivo vemos que esta dimensión se relacionada negativamente con la realización donde se estaría demostrando que no hay mecanismos para poder contrarrestar esta situación y de esta manera poder aumentar los niveles de realización personal aumente y el personal disminuya considerablemente esos resultados.

Según Moreno y Gálvez (2008), Nos habla de Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freddy (1993). Determina que el “agotamiento” se produce cuando el

profesional intuye que hay alguna advertencia, dando por consiguiente inseguridad en el profesional, dejándolo sin nada para afrontar estas amenazas. Este patrón es motivacional, usa estrategias para bajar el desgaste y así aumentar los recursos. Recomiendan prevenir estos momentos a través de procedimientos para que el profesional trabaje en forma apropiada.

En la tabla 6 La satisfacción laboral y su relación con la despersonalización en médicos y no médicos con respecto a la satisfacción laboral los resultados son nivel alto 8.8%, nivel medio 14.7% y un nivel bajo 35.3%, para la dimensión despersonalización los resultados son nivel alto 35.3%, nivel medio 14.7% y bajo 8.8%, donde se observan que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = -0.829$ existiendo una alta relación inversa con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$). Presentando los siguientes resultados en nivel bajo 8.8%, medio 14.7% y alto 35.3%. La despersonalización: “Se manifiesta con cinismo, irritabilidad presenta una postura negativa e insensibles hacia los usuarios, descalifica a las personas los trata como objeto y trata de poner espacios entre él y los clientes evita algún acercamiento que le vaya a producir desgaste (Maslach 1986).

Los resultados son similares a los encontrados por Álvarez (2017). Los resultados de satisfacción laboral relacionado con desgaste profesional manifestaron el Valor ****p** es $<.05$, por lo tanto, la despersonalización se relaciona significativamente en forma inversa con la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos son 36.7% nivel bajo, **60,00% nivel** medio y un 3.3% nivel alto. Tenemos en ambos estudios predomina tanto el nivel medio y el alto, esto demuestra que cuanto el personal no está satisfecho y motivado siempre mostrara actitudes de prepotencia y un mal trato tanto al usuario como a los compañeros.

Por su parte el “Modelo de Winnubust (1993) citado por Rocha (2016) el desgaste profesional “es el cansancio físico, emocional y mental que se produce en el trabajo y esto afecta a todos los profesionales”. El comienzo de este malestar se origina dentro de la empresa generando un estrés laboral, sobre todo si empleamos soluciones inadecuadas para la resolución de este síndrome. Similares resultados encontramos en el estudio investigación realizado por (Castillo, 2015) Cartagena India puntaje fue máximo de 54, despersonalización 30 promedio, realización personal máximo de 48 y la punta de burnout que fue promedio 45,6. Estos resultados demuestran que el personal esta con

síndrome de burnout por lo que a nivel de dirección se debe organizar y brindar medios para poder salir de esta situación.

Por su parte Felipe (2011) refiere que los trabajadores que se exponen a presentar este desgaste son las personas que se relacionan con los usuarios directamente y día a día, dentro de ellos está el trabajador de salud que sufren este problema pueden llegar a sufrir síntomas como agotamiento, males del estómago o respiratorios, por una excesiva carga emocional que requiere el medio en el cual trabajan.

En la tabla 7 La satisfacción laboral y su relación con la realización personal en médicos y no médicos. Los resultados se observan satisfacción laboral nivel alto 8.8%, nivel medio 26.5% y nivel bajo 26.5% y para la dimensión realización personal se obtuvo nivel bajo 8.8%, nivel medio 26.5% y nivel alto 26.5% con un coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = -0.868$ existiendo una alta relación directa, el nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$). Falta de realización personal: “Se evidencia por una auto calificación negativa, presentando dificultades en la realización de su trabajo, sienten que su desempeño no es como en un inicio, sintiéndose inefectivos, insuficientes y con autoestima baja”. (Maslach 1986).

Los resultados son similares a los encontrados por Álvarez (2017). Los resultados de satisfacción laboral relacionado con realización personal el Valor $**p$ es $<.05$, por lo tanto, la realización personal se relaciona significativamente en forma directa con la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos son 23.37% nivel bajo, 66.6% nivel medio y un 10.0% nivel alto. Según los resultados observamos que a mejor realización personal los niveles de la satisfacción laboral mejoran para lo cual se debe trabajar esta dimensión de esta manera el personal se encontrara satisfecho logrando su realización personal y se evitara caer en este síndrome.

Los resultados similares también con los de Vásquez (2014) donde se encontró que el 12,97% tiene nivel alto en lo que respecta al cansancio emocional, el 11.12% nivel alto despersonalización, y el 62,97% nivel alto de realización personal. Este problema aparece como resultados de la incapacidad del trabajador para poder afrontar niveles psicológicos de una manera saludable la presión que se da al desempeñar su labor en la organización a lo largo del tiempo. Citado por Caballero (2019).

Finalmente se considera que el trabajo de investigación nos permitió conocer como el desgaste profesional afecta a la satisfacción laboral lo cual servirá de aporte en el C.S. Santa Lucía de Moche, ya que dichos resultados ayudaran a los jefes de dicha institución implementar programas para disminuir el desgaste profesional y de esta manera se mejorará la satisfacción laboral del profesional.

V. CONCLUSIONES

- La satisfacción laboral en personal médicos y no médicos del Centro de Salud Santa Lucía de Moche, 2019. Se determina que es de niveles bajo y medio (91.2%).
- El desgaste profesional en médicos y no médicos en el Centro de Salud Santa Lucía de Moche, 2019. Se determina que es de nivel medio y alto (79.4%).
- La satisfacción laboral se relaciona de manera inversa y significativa con el desgaste profesional en médicos y no médicos del Centro de Salud Santa Lucía de Moche, 2019. Con un coeficiente de correlación de Rho Spearman = -0.874 con un nivel de significancia $p < 0.01$, significa que a menor desgaste profesional mayor será la satisfacción laboral en el personal.
- La satisfacción laboral relacionada con dimensión agotamiento emocional se relaciona de manera inversa y significativa. Con un nivel de significancia $p < 0.01$, con un coeficiente Rho Spearman = - 0.876. significa que a mayor agotamiento emocional menos satisfacción laboral se percibirá.
- La satisfacción laboral relacionada con la dimensión despersonalización se relaciona de manera inversa y significativa. Con un nivel de significancia $p < 0.01$, con un coeficiente Rho Spearman = - 0.829. significa que a menor satisfacción laboral más altos serán los niveles de personalización.
- La satisfacción laboral relacionada con la dimensión realización personal se relaciona de manera directa y significativa. Con un nivel de significancia $p < 0.01$, con un coeficiente Rho Spearman = 0.868. significa que a mejor realización personal mayor serán la satisfacción laboral.

VI. RECOMENDACIONES

- A nivel institucional se sugiere una medición periódica del entorno y la satisfacción laborales y de esta manera organizar y coordinar con los grupos de apoyo para implementar estrategias y actividades que fortalezcan los trabajos en equipo a través de la cual se mejorarán las relaciones interpersonales y así poder mejorar la satisfacción laboral del profesional médico y no médico, con la finalidad de mejorar los objetivos personales y profesionales.
- Se sugiere al director del centro coordinar con el servicio de psicología realizar un plan operativo para intervención del síndrome de desgaste profesional, y su tratamiento con especialistas para los profesionales afectados, a través de programas terapéuticos y técnicas antiestrés.
- Promover la participación del personal en reuniones periódicas para poder plantear sus inquietudes y dudas de esta manera poder encontrar las causas del agotamiento emocional una vez identificada las causas fomentar el intercambio de opiniones e ideas entre el trabajador con el fin de dar solución a dicho problema.
- En Razón a la despersonalización se sugiere incentivar un trabajo en equipo de esta manera se evitará el aislamiento del personal, se fomenta la cooperación grupal y se podrá disminuir actitudes negativas relacionadas a la despersonalización.
- Se recomienda coordinar con el área administrativa responsable de proveer la capacitación constante del personal para su realización personal procurando siempre estar abastecidos y evitando insatisfacciones del profesional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alemán Jarquín, J. C. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Junio 2017 (Doctoral dissertation, CIES UNAN-Managua).
- Álvarez Calderón, M. M. (2018). Desgaste profesional y satisfacción laboral del profesional de enfermería Servicio de Emergencia Hospital San José Callao, 2017.
- Arias, W. L., Masía, A., & Justo, O. (2014). Felicidad, síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada. *Avances en psicología*, 22(1), 75-88.
- Atalaya, M. (1995). Satisfacción académico-administrativa en estudiantes de postgrado. Lima: UMNSM.
- Ávila, I. Y. C., Orozco, J., & Alvis, L. R. (2015). Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista de la universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(2), 187-192.
- Bambula, F. D., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*.
- Bazán Arbitres, Z. J. (2017). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas privadas de Los Olivos, 2017.
- Boada, J., & Ficapal, P. (2012). Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Barcelona: Editorial UOC.
- Cala, V. C., & Boluda, R. M. Z. (2019). Educación y salud en grupos vulnerables (Vol. 89). Universidad Almería.
- Carlin, M. (2014). El Síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro. Wanceulen SL.
- Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M. I., Fernández-Cánovas, M. L., Celdrán-Gil, F., Vivo-Molina, M. D. C., & Martínez-Roche, M. E. (2015). La satisfacción de la

vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. *Enfermería global*, 14(40), 266-275.

Casal G., R. J. (1997). *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. CIS, 138 - 40.

Ceballos, C. (2013). El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato-centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013 (Doctoral dissertation, Tesis inédita de Licenciatura en Psicología Industrial, Universidad de Guayaquil, Ecuador).

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos: Educación Superior y Sociedad* Editorial McGraw Hill.

Córdoba, F. G. (2002). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Editorial Limusa.

Cruz Ramírez, R. (2016). *Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico Hospital III Suárez Angamos 2016*.

El-Sahili, L. F. (2012). *Burnout... y docencia: Un recorrido gradual sobre el sentimiento de desilusión y desgaste en la profesión magisterial*. Escuela Normal Oficial de León (Secretaría de Educación de Guanajuato).

Fernández, F. J. L., & Gázquez, A. E. (2016). *Gestión Administrativa de cuidados*. ACCI (Asoc. Cultural y Científica Iberoamérica.).

Fernández-Ríos, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios*. Ediciones Díaz de Santos.

Galaz Fontes, J. F. (2002). *La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal*. *Perfiles educativos*, 24(96), 47-72.

Gálvez Macarena, Moreno Bernardo, Mingotes José. (2011). *Desgaste Profesional del Médico*. Madrid: Díaz de Santos S. A.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. P. (2014). *Alt. E. Metodología de la Investigación*. Sexta edic. McGraw-Hill, Interamericana editores SA de CV, editors. México DF.

- León, F. R., & Sepúlveda, M. P. (1979). Satisfacciones e insatisfacciones herzbergianas en el trabajo. *Revista latinoamericana de Psicología*, 11(1), 93-11
- López Ramón. (2015). *Factores de Riesgo y Prevención de Burnout*. España: Cultiva Libros.
- López, C., & Ninosca, K. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones SAC Lima-2016*.
- López, L. G. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Ediciones Díaz de Santos.
- Mansilla, F. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones Journal of Works and organizational psychology*, 22(1), 123-125.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21, pp. 3463-3464). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- Migotes J., F.P. (1999). *El Estrés Médico: Manual de Autoayuda*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Mingote, José., Pérez Santiago. (2013). *Estrés en la Enfermería*. Madrid: Díaz de Santos S. A.
- Ministerio de Educación y Cultura Salamanca. (1999). *Premios Nacionales de Investigación Educativa*. Salamanca: CIDE
- MINSA (2017), *Plan Anual de Bienestar Social 2017 del Ministerio de Salud*. Resolución Ministerial 112-2017,3.
- MINSA. (2016). *Norma Técnica de Salud N° 021 – MINSA/DGSP-V-02” Categorías de Establecimientos de Sector Salud*. Lima: MINSA.
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su*

Relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13.

Navarro, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad (Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.*

OMS (2010). *Entornos Laborables Saludables: Fundamentos y Modelos de la OMS*

https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

OMS (2017). *Salud mental en el lugar de trabajo. Recuperado de*

https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

OPS (2014). *La salud de los trabajadores de la salud. Recuperado de*

https://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=1279:los-trabajadores-sanitarios-ven-bien-estado-salud-admiten-falta-tiempo&Itemid=239.

Pablos González, M. D. M. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres.*

Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.*

Palomino Bossio, M. J., Peña Lenguía, R. G., & Peña Carrillo, A. A. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast Ltda. (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).*

Palomo, M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. E sic Editorial*

Perea, R. (2011). *Educación para la Salud y Calidad de Vida. España: Díaz de Santos.*

Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth. New York: A Division of MacMillian Publishing Co.*

- Pintado, S. (Enero de 2015). https://www.researchgate.net/profile/julio_Penagos_Corso/publication/273437470_Sindrome:de_Mex, G. O. (2015). Síndrome de desgaste profesional en médicos y percepción de la violencia obstétrica. *Ginecol Obstet Mex*, 83, 173-178.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Ediciones Granica.
- Rocha, D., & Dipp, A. J. (2016). Síndrome de Burnout, estresores docentes y su relación con algunas variables sociodemográficas en la educación secundaria. *Redie*, 149.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración*. Pearson educación.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (tesis de grado)*. Universidad Rafael Landívar, México.
- Tarrillo García, L. K. Y. (2016). *Síndrome del desgaste profesional en los traductores e intérpretes del Perú*, Trujillo 2016.
- Vallejos Patiño, M. I. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017*.
- Vásquez-Manrique, J. F., Maruy-Saito, A., & Verne-Martin, E. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014: Lima, Perú. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 77(3), 168-174.
- Vega, N. V., Sanabria, A., Domínguez, L. C., Osorio, C., & Bejarano, M. (2009). Síndrome de desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 24(3), 138-146.

ANEXOS

ANEXO 1

Satisfacción laboral y su relación con el desgaste profesional. Centro de Salud Santa Lucía de Moche.2019

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL (Sonia Palma, 2005)

Por favor responda todas las preguntas marcando con una (X) en los espacios en blanco la opción que usted considere adecuado, cada afirmación en una escala del 1 al 5, siendo:

1. Totalmente en Desacuerdo
2. En Desacuerdo,
3. Indeciso
4. De Acuerdo
5. Totalmente De Acuerdo.

Nro.		1	2	3	4	5
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
2.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	1	2	3	4	5
3.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
4.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
5.	Me siento mal con lo que gano.	1	2	3	4	5
6.	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.	1	2	3	4	5
7.	Me siento útil con la labor que realizo.	1	2	3	4	5
8.	El ambiente donde trabajo es confortable.	1	2	3	4	5
9.	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	1	2	3	4	5
10.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	1	2	3	4	5
11.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	1	2	3	4	5
12.	Me disgusta mi horario.	1	2	3	4	5
13.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
14.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4	5

15.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5
16.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
17.	El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	2	3	4	5
18.	Me complace los resultados de mi trabajo.	1	2	3	4	5
19.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	1	2	3	4	5
20.	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	1	2	3	4	5
21.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	1	2	3	4	5
22.	Me gusta el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
23.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	1	2	3	4	5
24.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	1	2	3	4	5
25.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	1	2	3	4	5
26.	Me gusta la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
27.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	1	2	3	4	5

ANEXO 2

CUESTIONARIO DEL DESGASTE PROFESIONAL (Maslach burnout Inventory 1986)

El presente cuestionario es parte de un estudio, que tiene como objetivo desarrollar un mejor entendimiento de los sentimientos del personal que laboran en la sede de la Red de Salud Trujillo, y a la vez los resultados obtenidos orientarán para elaborar estrategias preventivas para fomentar el bienestar integral del personal y la calidad asistencial. Por ello se le solicita responda las siguientes preguntas con veracidad. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) y/o llenando los espacios en blanco, de acuerdo a lo que considere conveniente:

Edad: 20-29a () 30-39a () 40- 49a () 50-59a () 60 a más ()

Sexo: (M) (F)

Profesión:

.....

Oficina/ Unidad:

.....

.....

Tipo de contrato en la institución:

.....

Estado civil: Soltero () Casado () Divorciado () Viudo ()

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionados con su trabajo, Señale usted la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que experimenta cada enunciado.

Marque con una (X) sobre el enunciado que corresponda según la siguiente escala.

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. Algunas Veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

	DIMENSIÓN: AGOTAMIENTO EMOCIONAL	5	4	3	2	1
1.	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	5	4	3	2	1
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	5	4	3	2	1
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	5	4	3	2	1
4.	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	5	4	3	2	1
5.	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	5	4	3	2	1
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	5	4	3	2	1
7.	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	5	4	3	2	1
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando.	5	4	3	2	1
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: DESPERSONALIZACIÓN	5	4	3	2	1
10.	Siento que me he hecho más duro con la gente.	5	4	3	2	1
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	5	4	3	2	1
12.	Me siento muy enérgico en mi trabajo	5	4	3	2	1
13.	Me siento frustrado por el trabajo.	5	4	3	2	1
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: REALIZACIÓN PERSONAL	5	4	3	2	1
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	5	4	3	2	1
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	5	4	3	2	1
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	5	4	3	2	1
18.	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	5	4	3	2	1
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	5	4	3	2	1
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	5	4	3	2	1
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	5	4	3	2	1
22.	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	5	4	3	2	1

Anexo 3 FICHA TECNICA: FICHA TÉCNICA DE VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE SONIA PALMA

Nombre	Clima Laboral CL-SPC
Autor	Sonia Palma Carrillo
Año	2005
Aplicación	Establecimientos de salud del Lima, La Libertad, Chiclayo, y Arequipa.
Bases teóricas	Relacionada con la teoría de los dos factores de Herzberg
Versión	Primera.
Sujetos de aplicación	Personal Médico y no médico del Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche.
Tipo de administración	Individual y colectiva
Duración	20 minutos aproximadamente
Normas de puntuación	General con 27 ítems para evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. La puntuación mínima es de 27 y la máxima es de 135. Se determinaron niveles de medición alto (99-135), medio (63-98) y bajo (27-62). Las respuestas son, totalmente de acuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).
Campo de aplicación	Administración en el servicio de entidades públicas y privadas
Validez	<p>El marco lógico del instrumento se basó en la teoría de Sonia Palma donde nos dice que la satisfacción es la percepción del trabajador en lo que respecta a seguridad en conexión con los valores que aparecen durante sus años de servicios". Ella nos habla de las cuatro dimensiones. Significación de la tarea, el trabajador hará su trabajo de principio hasta el final con buenos resultados, demostrando que hay unidad entre el trabajo y el trabajador. Condiciones de trabajo, el ambiente laboral determina las condiciones del mismo en conexión con higiene, seguridad, y ergonomía, dando lugar a un acondicionamiento del ambiente de trabajo, el fin es evitar riesgos. Reconocimiento personal, evaluación propia o de los miembros de la organización al trabajo que realiza, ya sea por los resultados o por el impacto que tienen en el producto final. Beneficios económicos, es un factor de motivación, si no son bien remunerados consideran que no es en forma justa, por lo que no se siente satisfechos en sus labores.</p> <p>Para su uso en el presente trabajo de investigación se hizo un estudio piloto para determinar su confiabilidad.</p>
Confiabilidad	Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral se hizo mediante el Alfa de Cronbach tuvo como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.849 de nivel aceptable.
Categorización de la medición general y rangos	<p>Bajo (27-62 pts.)</p> <p>Medio (63-98 pts.)</p> <p>Alto (99-135pts.)</p>

FICHA TECNICA. DESGASTE PROFESIONAL

Nombre	Desgaste profesional de Maslach
Autor	Christina Maslach
Año	1986
Aplicación	Establecimientos de salud del Lima, La Libertad, Chiclayo, y Arequipa.
Bases teóricas	Relacionada con la teoría Tridimensional
Versión	Primera.
Sujetos de aplicación	Personal Médico y no médico del Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche.
Tipo de administración	Individual y colectiva
Duración	20 minutos aproximadamente
Normas de puntuación	General con 22 ítems para evaluar el nivel de desgaste profesional de los trabajadores. La puntuación mínima es de 22 y la máxima es de 110. Se determinaron niveles de medición alto (82-110), medio (51-81) y bajo (22-50). Las respuestas son, nunca (1), casi nunca (2); algunas veces (3); casi siempre (4) y siempre (5).
Campo de aplicación	Administración en el servicio de entidades públicas y privadas
Validez	El marco lógico del instrumento se basó en la teoría de Sonia Maslach donde nos dice que son respuestas disfuncionales de la persona caracterizados por fuertes niveles de presión y tensión laboral, refieren las tres dimensiones del desgaste profesional: Agotamiento Emocional: “Es uno de los más importante del síndrome, esto se refleja cuando se pierde interés y la satisfacción al trabajo, generando cansancio, fastidio, se da porque el trabajador está en relación constante y directa con los usuarios a los cuales les presta apoyo”. Despersonalización: “Se manifiesta con cinismo, irritabilidad presenta una postura negativa e insensibles hacia los usuarios que atiende y al personal que labora con él, descalifica a las personas los trata como objeto y trata de poner espacios entre él y los clientes evita algún acercamiento que le vaya a producir desgaste”. Falta de realización personal: “Se evidencia por una auto calificación negativa, presentando dificultades en la realización de su trabajo, sienten que su desempeño no es como en un inicio, sintiéndose inefectivos, insuficientes y con autoestima baja Sonia Palma donde nos dice que la satisfacción es la percepción del trabajador en lo que respecta a seguridad en conexión con los valores que aparecen durante sus años de servicios”. Ella nos habla de las cuatro dimensiones. Significación de la tarea, el trabajador hará su trabajo de principio hasta el final con buenos resultados, demostrando que hay unidad entre el trabajo y el trabajador. Condiciones de trabajo, el

	<p>ambiente laboral determina las condiciones del mismo en conexión con higiene, seguridad, y ergonomía, dando lugar a un acondicionamiento del ambiente de trabajo, el fin es evitar riesgos. Reconocimiento personal, evaluación propia o de los miembros de la organización al trabajo que realiza, ya sea por los resultados o por el impacto que tienen en el producto final. Beneficios económicos, es un factor de motivación, si no son bien remunerados consideran que no es en forma justa, por lo que no se siente satisfechos en sus labores.</p> <p>Para su uso en el presente trabajo de investigación se hizo un estudio piloto para determinar su confiabilidad.</p>
Confiabilidad	Confiabilidad del desgaste profesional fue confiabilidad de 0.843 de nivel aceptable.
Categorización de la medición general y rangos	<p>Bajo (22-51 pts.)</p> <p>Medio (52-81 pts.)</p> <p>Alto (82-110pts.)</p>

ANEXO 4
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,, identificado (a) con DNI N°, como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades mentales, libre y voluntariamente EXPONGO: Que he sido debidamente INFORMADO por la responsable de trabajo de investigación Satisfacción Laboral Relacionado Con El Desgaste Profesional En Médicos Y No Médicos En El C.S.M. Santa Lucia De Moche.2018, y reconociendo que es importante la participación de mi persona en este estudio para lograr información que contribuya a mejorar esta problemática de salud. MANIFIESTO: Que he entendido y estoy satisfecho de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación y OTORGO MI CONSENTIMIENTO para que sea aplicado el cuestionario a mi persona.

.....
Firma del Participante

.....
Firma de Investigador

ANEXO 5
ALFA DE CRONBACH

Satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,849	,877	27

Desgaste Profesional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,843	,830	22

Dimensiones:

Agotamiento Emocional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,499	,496	9

Matriz de correlaciones Inter elementos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
P1	1,000	,121	,216	-,112	,083	,421	-,306	,135	-,079
P2	,121	1,000	-,019	,299	-,289	,581	,164	,733	,455
P3	,216	-,019	1,000	,246	,489	-,103	-,207	-,264	-,395
P4	-,112	,299	,246	1,000	,139	-,093	,371	-,156	-,171
P5	,083	-,289	,489	,139	1,000	-,066	-,257	-,259	-,493
P6	,421	,581	-,103	-,093	-,066	1,000	,307	,808	,297
P7	-,306	,164	-,207	,371	-,257	,307	1,000	,182	,251
P8	,135	,733	-,264	-,156	-,259	,808	,182	1,000	,513
P9	-,079	,455	-,395	-,171	-,493	,297	,251	,513	1,000

Despersonalización

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,558	,586	5

Matriz de correlaciones Inter elementos

	P10	P11	P12	P13	P14
P10	1,000	,613	,030	,426	,049
P11	,613	1,000	-,008	,495	,558
P12	,030	-,008	1,000	-,320	,404
P13	,426	,495	-,320	1,000	-,042
P14	,049	,558	,404	-,042	1,000

Realización Personal

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,782	,725	8

Matriz de correlaciones Inter elementos

	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
P15	1,000	,608	,092	,182	-,202	,812	,071	,254
P16	,608	1,000	,591	,683	,372	,733	,402	-,229
P17	,092	,591	1,000	,910	,662	,244	,527	-,335
P18	,182	,683	,910	1,000	,498	,299	,296	-,175
P19	-,202	,372	,662	,498	1,000	,105	,819	-,722
P20	,812	,733	,244	,299	,105	1,000	,171	,103
P21	,071	,402	,527	,296	,819	,171	1,000	-,837
P22	,254	-,229	-,335	-,175	-,722	,103	-,837	1,000

SATISFACCION LABORAL

N°	significacion de la Tarea								Condición de Trabajo								Reconocimiento Personal					Beneficios Económicos					
	P3	P4	P7	P18	P21	P22	P25	P26	P1	P8	P12	P14	P15	P17	P20	P23	P27	P8	P11	P13	P19	P24	P2	P5	P9	P10	P16
1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	5	5	2	1	3	1	4	4	5	1	2	4	5	1	1	2	4	1
2	2	4	5	5	2	5	5	5	4	4	2	1	2	2	2	4	4	4	1	1	1	2	3	3	2	3	1
3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	4	2	4	4	1	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2
4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	1	3	2	4	2	3	3	1	3	1	3	5	4	3	1	3
5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	4	2	2	4	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	4	3	5	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	2	1
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	4	1	5	4	4	4	1	1	1	1	2	2	4	1	4
8	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2
9	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	2	5	3	2	4	4	3	4	4	1	2	2	1	4	2	2	1
10	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5	3	5	4	4	3	3	4	1	2	3	2	2	4	1	3
11	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	1	1	3	3	3	4	4	4	1	1	2	3	4	3	3	1	3
12	1	5	5	5	4	4	5	5	3	3	2	5	2	2	2	2	5	3	2	1	1	2	3	4	5	2	2
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5	1	1	1	3	3	2	5	3	5
14	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	2	1	4	2	4	4	3	4	2	2	2	2	5	2	4	1	4
15	1	4	2	4	4	4	5	5	4	2	2	4	3	2	4	3	3	2	1	2	2	4	4	4	2	4	4
16	4	5	5	5	4	4	5	5	2	1	4	5	5	4	4	1	4	1	1	1	1	4	5	4	2	4	2
17	1	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	5	3	1	4	5	2	2	4	1	1	1	5	5	1	4	2
18	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2
20	2	4	5	3	1	4	4	4	2	2	4	1	2	4	1	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
21	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	5	2	2	2	4	4	2	4	2	5
22	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	1	4	3	4	4	4	5	1	1	1	5	2	1	3	1	1
23	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	1	3	3	4	2	3	3	3
24	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	1	5	1	2	4	2	4	4	3	1	2	4	5	3	1	2	1
25	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	1	4	4	1	5	4	3	3	1	2	1	0	4	3	2	2	3
26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	3	2	4	3	4	4	2	1	2	5	4	3	4	2	2
27	2	5	5	4	5	5	4	4	1	5	2	4	4	2	4	4	4	5	3	2	2	2	4	2	2	2	2
28	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	5	3	3	3	3	5	3	1	5	2	1	5	5	1	2	1
29	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	1	2	1	2	5	2	3	2	3
30	5	5	5	3	4	5	4	5	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	1	2	4	3	2	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	5	3	1	4	3	5	3	4	1	1	1	1	1	1	3	1
32	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	4	1	5	5	4	5	4	1	1	3	5	5	1	3	1
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4
34	4	5	4	1	4	4	4	4	3	4	1	2	1	1	4	3	1	4	1	1	1	1	4	1	3	1	1

N°	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA												CONDICIONES DE TRABAJO										RECONOCIMIENTO PERSONAL										SATISFACCIÓN LABORAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ptje	Nivel	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Ptje	Nivel	19	20	21	22	23	24	25	26	27	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	1	2	1	4	1	3	4	3	3	22	Medio	2	1	5	5	3	5	1	1	2	25	Medio	3	2	2	3	2	3	4	2	2	23	Medio	70	Medio
2	2	1	4	4	2	1	3	1	1	19	Bajo	1	2	2	3	2	4	2	1	2	19	Bajo	3	2	1	4	2	1	1	2	3	19	Bajo	57	Bajo
3	1	4	3	4	1	2	1	1	2	19	Bajo	1	2	3	2	2	2	2	3	2	19	Bajo	2	2	2	3	2	3	2	1	2	19	Bajo	57	Bajo
4	1	1	5	3	2	2	3	3	1	21	Medio	3	2	5	2	2	2	5	1	2	24	Medio	1	2	3	3	2	2	3	2	2	20	Bajo	65	Bajo
5	4	1	4	1	4	1	2	2	1	20	Bajo	2	3	2	3	2	3	1	3	1	20	Bajo	1	3	2	1	2	3	2	3	3	20	Bajo	60	Bajo
6	3	1	3	1	1	1	3	1	1	15	Bajo	3	3	2	2	2	1	2	1	1	17	Bajo	1	2	3	3	2	1	1	2	2	17	Bajo	49	Bajo
7	3	3	5	3	1	4	4	4	3	30	Medio	2	4	2	3	3	5	4	5	2	30	Medio	4	4	1	4	1	3	5	4	4	30	Medio	90	Medio
8	4	3	2	2	4	1	4	4	5	29	Medio	4	3	2	5	4	2	2	4	3	29	Medio	4	4	4	1	1	5	1	5	4	29	Medio	87	Medio
9	1	3	3	3	2	1	2	1	1	17	Bajo	3	3	3	1	1	1	2	2	2	18	Bajo	4	1	2	1	2	1	1	4	2	18	Bajo	53	Bajo
10	1	1	1	1	3	1	3	2	1	14	Bajo	2	1	1	2	3	1	1	2	1	14	Bajo	1	1	4	1	1	3	1	1	1	14	Bajo	42	Bajo
11	1	4	1	1	1	1	1	4	1	15	Bajo	1	2	2	1	2	2	2	2	2	16	Bajo	2	2	1	2	1	1	3	2	3	17	Bajo	48	Bajo
12	4	5	4	1	3	1	5	2	2	27	Medio	4	2	5	3	1	3	5	3	1	27	Medio	4	5	5	1	2	1	4	3	2	27	Medio	81	Medio
13	5	2	1	2	1	4	5	2	4	26	Medio	1	1	2	4	5	1	5	4	3	26	Medio	5	1	1	4	1	1	5	5	3	26	Medio	78	Medio
14	3	5	4	5	5	5	5	3	2	37	Alto	4	3	5	4	5	3	5	5	5	39	Alto	5	5	3	5	5	5	4	5	4	41	Alto	117	Alto
15	5	5	1	5	5	3	3	4	2	33	Medio	3	5	5	4	3	3	5	4	5	37	Alto	2	5	5	3	4	4	1	5	4	33	Medio	103	Medio
16	3	5	5	5	5	1	5	2	3	34	Alto	4	4	5	4	5	5	4	5	3	39	Alto	5	2	5	4	3	4	4	5	4	36	Alto	109	Alto
17	1	3	3	1	3	4	3	1	1	20	Bajo	3	1	4	5	1	1	1	1	3	20	Bajo	3	2	3	2	1	1	2	2	3	19	Bajo	59	Bajo
18	3	1	4	2	1	2	1	2	1	17	Bajo	1	1	1	1	2	1	2	5	4	18	Bajo	1	2	1	1	2	3	3	2	2	17	Bajo	52	Bajo
19	1	3	4	4	3	2	2	1	3	23	Medio	4	5	2	2	3	2	1	2	4	25	Medio	1	5	3	2	1	3	5	1	3	24	Medio	72	Medio
20	3	2	1	1	1	2	3	3	4	20	Bajo	2	4	2	5	1	1	5	1	1	22	Medio	2	2	1	2	3	2	3	2	3	20	Bajo	62	Bajo
21	1	1	2	2	1	2	1	1	3	14	Bajo	3	1	2	1	1	2	1	1	2	14	Bajo	1	1	1	2	3	3	3	2	1	17	Bajo	45	Bajo
22	5	5	3	2	4	4	4	3	3	33	Medio	5	4	5	5	5	4	3	3	5	39	Alto	4	4	3	3	5	4	4	3	4	34	Alto	106	Medio
23	2	4	3	1	4	1	1	1	2	19	Bajo	3	1	1	4	1	3	2	1	3	19	Bajo	1	3	2	3	1	1	3	2	2	18	Bajo	56	Bajo
24	3	2	3	3	2	3	3	1	5	25	Medio	1	5	2	2	2	5	2	4	3	26	Medio	4	1	1	3	4	5	2	2	3	25	Medio	76	Medio
25	3	4	2	1	4	3	5	5	5	32	Medio	2	4	4	4	3	2	5	4	5	33	Medio	2	3	2	3	5	4	5	4	4	32	Medio	97	Medio
26	1	1	2	2	2	2	1	1	3	15	Bajo	1	2	1	3	3	1	1	2	2	16	Bajo	1	2	3	2	2	3	2	1	1	17	Bajo	48	Bajo
27	1	3	2	5	2	5	4	4	2	28	Medio	5	4	1	4	4	1	1	4	4	28	Medio	1	3	4	5	1	5	5	3	1	28	Medio	84	Medio
28	1	1	2	1	3	1	1	1	3	14	Bajo	1	3	1	2	1	1	1	2	3	15	Bajo	3	1	1	2	2	2	2	2	2	17	Bajo	46	Bajo
29	5	5	4	5	2	5	5	5	2	38	Alto	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43	Alto	5	4	4	3	5	5	5	5	5	41	Alto	122	Alto
30	1	3	1	1	2	2	1	1	3	15	Bajo	2	1	2	3	2	3	2	1	1	17	Bajo	1	3	2	2	2	1	3	1	2	17	Bajo	49	Bajo
31	4	2	1	3	3	2	1	2	1	19	Bajo	3	1	1	3	5	2	1	1	2	19	Bajo	2	2	3	2	2	2	2	1	2	18	Bajo	56	Bajo
32	5	1	4	1	2	4	5	5	4	31	Medio	2	5	5	3	2	5	5	1	3	31	Medio	5	1	1	4	3	5	4	5	3	31	Medio	93	Medio
33	3	2	1	1	3	1	1	3	4	19	Bajo	2	4	2	1	1	4	3	1	1	19	Bajo	3	2	1	1	1	3	2	3	2	18	Bajo	56	Bajo
34	1	3	3	3	3	3	1	1	4	22	Medio	2	3	5	2	3	2	5	1	1	24	Medio	1	4	2	5	1	5	1	1	1	21	Medio	67	Medio

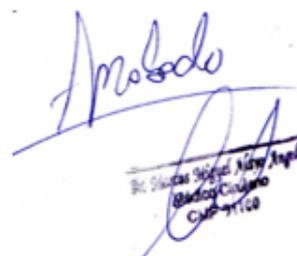
N°	DESGASTE PROFESIONAL																					
	Agotamiento Emocional							Despersonalización							Falta de Realización Personal							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	2	5	5	2	1	5	2	5	3	1	5	1	2	1	2	5	5	5	1	1	1
2	1	3	1	5	1	3	4	2	5	1	1	4	2	3	1	1	5	5	5	1	4	2
3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	14	1
4	1	2	3	1	1	1	13	3	3	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1
5	2	3	2	5	5	2	5	3	5	1	1	2	3	2	1	1	5	4	4	4	3	1
6	1	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1
7	1	2	2	5	1	3	4	1	4	1	1	3	2	2	1	1	5	4	5	1	4	1
8	2	3	3	4	2	2	4	2	4	3	2	4	2	3	2	2	4	4	4	2	2	2
9	1	4	3	5	2	2	4	2	4	2	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2
10	1	3	2	4	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2
11	1	4	1	2	1	2	5	4	5	3	1	2	2	3	1	1	1	4	4	3	5	1
12	1	3	2	4	1	2	4	2	4	2	4	3	2	2	1	2	4	4	4	2	4	2
13	2	5	5	5	2	3	5	3	5	3	3	3	1	3	1	3	5	4	4	3	3	1
14	1	3	2	5	1	3	4	1	5	1	1	5	1	3	1	1	5	5	5	1	3	1
15	3	3	2	2	5	5	2	5	2	3	5	2	5	5	5	5	2	2	2	4	2	5
16	3	3	1	5	1	3	4	3	4	2	2	2	3	3	1	1	4	4	3	2	3	2
17	1	3	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	3	1	1
18	1	3	2	1	2	1	3	1	4	1	5	4	1	1	1	1	3	3	2	5	2	4
19	1	3	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	4	1
20	3	3	3	4	5	4	4	4	4	1	1	1	1	2	1	2	4	4	3	1	4	1
21	2	2	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2
22	4	4	1	4	1	4	4	4	4	3	2	4	2	2	1	2	3	4	4	2	2	2
23	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2
24	1	3	1	5	1	1	5	1	4	1	2	5	1	5	1	1	2	2	5	2	5	1
25	2	3	3	4	2	2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	2	4	4	4	2	4	1
26	3	3	3	5	4	2	2	1	1	3	3	5	1	3	1	3	5	5	5	3	3	2
27	2	2	2	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2
28	1	5	1	4	1	4	5	5	5	2	5	2	2	5	5	6	6	6	6	6	6	1
29	1	3	1	4	1	2	4	2	5	2	1	5	1	2	1	1	5	4	5	2	5	1
30	2	5	3	5	1	2	4	2	4	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	3	3	2
31	1	2	2	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	3	1	2	5	5	5	1	5	1
32	2	4	3	5	3	2	4	3	5	2	3	3	4	4	3	2	5	5	4	3	3	3
33	1	4	1	5	1	1	3	3	5	2	1	1	1	3	1	3	5	5	5	1	5	1
34	2	2	1	4	2	2	5	1	5	2	2	2	4	1	5	2	1	2	1	4	2	3

N°	AGOTAMIENTO EMOCIONAL											DESPERSONALIZACIÓN						REALIZACIÓN PERSONAL										DESGASTE PROFESIONAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ptje	Nivel	10	11	12	13	14	Ptje	Nivel	15	16	17	18	19	20	21	22	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	4	4	5	4	4	4	3	5	4	37	Alto	4	5	5	3	4	21	Alto	5	1	5	2	1	5	5	3	27	Medio	85	Alto
2	4	5	1	5	5	1	1	5	3	30	Medio	2	2	5	3	2	14	Medio	2	3	1	3	1	3	1	3	17	Bajo	61	Medio
3	4	4	4	5	3	5	3	5	4	37	Alto	5	3	3	4	5	20	Alto	4	2	4	4	2	1	3	4	24	Medio	81	Medio
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38	Alto	4	4	4	4	5	21	Alto	3	5	2	3	5	2	4	4	28	Medio	87	Alto
5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	35	Alto	4	4	5	3	3	19	Alto	5	1	3	3	3	3	1	3	22	Medio	76	Medio
6	4	4	5	5	5	3	5	4	4	39	Alto	5	4	4	4	4	21	Alto	2	4	1	5	4	5	5	3	29	Medio	89	Alto
7	2	1	2	2	2	5	5	3	3	25	Medio	2	1	2	5	2	12	Medio	1	3	2	2	1	3	1	1	14	Bajo	51	Medio
8	4	1	1	3	5	2	4	2	4	26	Medio	1	3	1	4	4	13	Medio	2	1	2	1	3	3	1	2	15	Bajo	54	Medio
9	4	5	3	1	4	5	4	5	3	34	Alto	5	2	5	5	1	18	Medio	1	2	1	1	2	5	3	5	20	Medio	72	Medio
10	5	5	5	3	5	5	4	4	4	40	Alto	5	5	5	3	5	23	Alto	5	5	3	5	5	5	2	5	35	Alto	98	Alto
11	3	4	5	4	5	3	5	5	5	39	Alto	5	5	4	4	3	21	Alto	4	5	5	2	4	4	5	5	34	Alto	94	Alto
12	4	5	2	3	1	3	4	2	4	28	Medio	5	2	4	1	2	14	Medio	1	2	2	1	3	1	4	2	16	Bajo	58	Medio
13	5	5	2	2	2	3	2	5	3	29	Medio	3	5	1	3	2	14	Medio	3	1	2	3	1	3	3	1	17	Bajo	60	Medio
14	1	4	2	2	4	1	3	1	1	19	Bajo	1	1	3	3	1	9	Bajo	1	1	2	1	1	1	1	2	10	Bajo	38	Bajo
15	2	4	1	3	5	2	1	4	1	23	Medio	5	2	1	1	2	11	Bajo	1	2	1	3	1	1	3	1	13	Bajo	47	Bajo
16	2	2	3	3	3	2	2	3	1	21	Medio	2	1	5	1	1	10	Bajo	2	2	2	1	1	1	1	1	11	Bajo	42	Bajo
17	4	4	4	3	4	4	5	5	3	36	Alto	5	3	4	4	3	19	Alto	1	5	5	4	1	1	4	2	23	Medio	78	Medio
18	5	4	3	5	4	4	4	5	4	38	Alto	5	4	4	4	4	21	Alto	4	4	5	1	4	4	5	1	28	Medio	87	Alto
19	4	3	4	4	4	4	5	4	5	37	Alto	4	5	3	5	4	21	Alto	4	2	3	3	4	2	5	3	26	Medio	84	Alto
20	3	3	5	3	5	5	5	3	3	35	Alto	1	3	5	5	4	18	Medio	2	3	1	4	2	3	1	5	21	Medio	74	Medio
21	5	4	5	5	4	5	4	4	4	40	Alto	5	5	4	5	3	22	Alto	3	4	3	5	5	5	5	5	35	Alto	97	Alto
22	4	1	3	3	2	4	1	2	2	22	Medio	1	3	2	1	3	10	Bajo	1	1	1	2	2	2	3	1	13	Bajo	45	Bajo
23	4	5	5	3	4	2	4	2	4	33	Medio	3	3	4	3	4	17	Medio	1	3	4	1	2	2	1	5	19	Medio	69	Medio
24	5	4	4	4	5	4	4	3	4	37	Alto	5	3	5	2	5	20	Alto	4	1	3	2	2	5	4	4	25	Medio	82	Alto
25	1	3	3	2	1	3	4	5	2	24	Medio	1	1	4	2	3	11	Bajo	1	1	3	1	2	3	2	1	14	Bajo	49	Bajo
26	3	5	4	4	5	5	5	4	4	39	Alto	3	5	3	5	5	21	Alto	4	5	5	2	5	3	3	4	31	Alto	91	Alto
27	1	4	2	4	5	2	4	3	2	27	Medio	5	3	1	2	2	13	Medio	1	1	2	3	2	3	3	1	16	Bajo	56	Medio
28	4	4	4	4	4	5	5	4	5	39	Alto	4	5	3	5	4	21	Alto	3	5	5	5	5	2	4	5	34	Alto	94	Alto
29	2	1	1	1	1	4	2	3	1	16	Bajo	1	1	4	1	2	9	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	Bajo	33	Bajo
30	5	5	5	4	3	5	4	4	4	39	Alto	4	3	5	5	4	21	Alto	3	5	5	3	3	5	2	4	30	Alto	90	Alto
31	2	3	3	4	5	5	1	5	4	32	Medio	4	5	2	2	4	17	Medio	1	5	2	1	2	1	3	2	17	Bajo	66	Medio
32	1	4	4	5	1	2	4	2	1	24	Medio	3	2	3	1	2	11	Bajo	3	1	3	2	2	1	1	1	14	Bajo	49	Bajo
33	5	4	2	4	4	3	3	5	1	31	Medio	2	4	3	3	3	15	Medio	1	3	2	1	3	3	3	1	17	Bajo	63	Medio
34	5	5	5	4	3	4	5	4	3	38	Alto	5	4	4	3	5	21	Alto	5	5	4	2	4	2	5	1	28	Medio	87	Alto

ANEXO 6

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación.

Dr.
MC Miguel Alayo Angulo
Presente. -



Dr. Miguel Alayo Angulo
Médico Cirujano
CMB-91109

Yo Noymi Amparo Angeles Minaya, identificada con DNI 18216888, domicilio en Covicorti-Trujillo y estudiante de postgrado de la Universidad César Vallejo - programa de Maestría Gestión en los Servicios de la Salud, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando a punto de concluir mis estudios de postgrado y siendo requisito indispensable para la culminación de los mismos, la elaboración del Trabajo de Investigación. Solicito a Ud. Permiso para realizar mi investigación, titulada "Satisfacción Laboral Relacionado Con El Desgaste Profesional En Médicos Y No Médicos En El C.S.M. Santa Lucia De Moche." centro que Ud. dirige.

Agradeciendo de antemano la deferencia dispensada que le merezca la presente, quedo de usted.

Atte.



Noymi Amparo Angeles Minaya
Lic. Enfermería
DNI: 18216888
CEP: 93109

ANEXO 7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES		Ítems	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción Laboral	Es la percepción del trabajador en lo que respecta a seguridad en conexión con los valores que aparecen durante sus años de servicio. (Palma, 2005)	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.	Significación de La Tarea	Significa que el trabajador hará su trabajo de principio hasta el final con buenos resultados demostrando que hay unidad entre el trabajo y el trabajador. (autor, año)	Los ítems que lo componen son: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.	Resultados del trabajo Limitación de trabajo	Ordinal Alto= 99-135 Medio=63-98 Bajo= 27-62
			Condiciones De Trabajo	El ambiente laboral determina las condiciones a través de la conexión con higiene, seguridad, y ergonomía, dando lugar a un acondicionamiento, con el fin de evitar riesgos	Los ítems que lo componen son: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27.	Confort Horario d trabajo	
			Reconocimiento Personal	Es la evaluación propia o de los miembros de la organización, ya sea por los resultados en su trabajo o por el impacto que tienen en producto final.	Los ítems que lo componen son: 6, 11, 13, 19, 24.	Valoración Sentirse bien consigo mismo Beneficios en la calidad de trabajo	
			Beneficios Económicos	Para los trabajadores, la remuneración mensual es un factor de motivación, sino son bien remunerados consideran que no es en forma justa, por lo que no se siente satisfechos.	Los ítems que lo componen son: 2, 5, 9, 10, 16.	Sueldo Expectativas económicas	
Desgaste profesional	Son respuestas disfuncionales de la persona caracterizados por fuertes niveles de presión y tensión laboral. (Maslach,1986)	Burnout Inventory (Maslach, J.; Jackson, L. 1986)	Agotamiento Emocional	Esto se refleja cuando se pierde interés y la satisfacción al trabajo, generando cansancio, fastidio, esto se da por la relación constante y directa con los usuarios.	Los ítems que lo componen son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.	Emociones Agotamiento Tiempo Quemado Frustrado Cansado por las mañanas	Ordinal Alto= 82-110 Medio=52-81 Bajo= 22-51
			Despersonalización	Se manifiesta con cinismo, irritabilidad presenta una postura negativa e insensibles hacia los usuarios que atiende y al personal que labora con él.	Los ítems que lo componen son: 10, 11, 12, 13, 14.	Pertenencia Energía Pensamiento positivo Usuario como objeto Endurecimiento emocional Culpa por problemas	
			Falta de realización personal	Se ve evidenciada por una auto calificación negativa, sienten que su desempeño no es como en un inicio, sintiéndose inefectivos, insuficientes y con autoestima baja.	Los ítems que lo componen son: 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.	Sentimiento Preocupación Clima agradable Valor del trabajo Atención agradable	

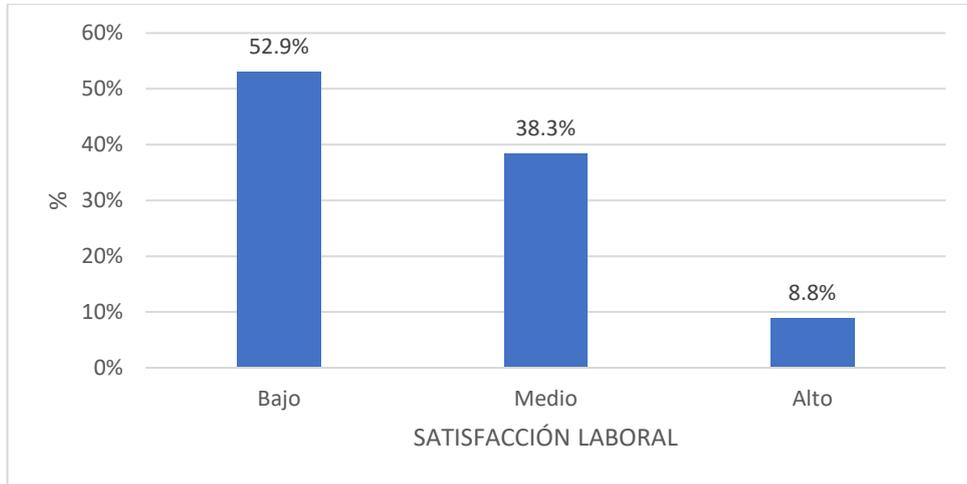
ANEXO 8 AMATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Satisfacción Laboral Relacionado Con El Desgaste Profesional En Médicos Y No Médicos En El Centro de Salud Materno-Santa Lucía De Moche.									
Autor: Bach. Angeles Minaya Noymi Amparo									
Problema	Hipótesis	Objetivo	Variables e indicadores		Método				
<p>Problema General: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral con el desgaste profesional en médicos y no médicos en el centro de Salud Materno-Santa Lucía de Moche en los meses Mayo – Junio 2019?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del desgaste profesional en médicos y no médicos en el centro de C.S. Santa Lucía de Moche 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del desgaste profesional en médicos y no médicos en el centro de C.S. Santa Lucía de Moche 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del desgaste profesional en médicos y no médicos en el centro de C.S. Santa Lucía de Moche 2019?</p>	<p>General La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión agotamiento emocional del desgaste profesional en médicos y no médicos en el centro de C.S. Santa Lucía de Moche en el periodo Mayo – Junio del año 2019.</p> <p>Específica La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión agotamiento emocional del desgaste profesional en médicos y no médicos en el centro de C.S. Santa Lucía de Moche en el periodo Mayo – Junio del año 2019.</p> <p>La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión despersonalización del desgaste profesional en médicos y no médicos en el centro de C.S. Santa Lucía de Moche en el periodo Mayo – Junio del año 2019</p> <p>La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión realización personal del desgaste profesional en médicos y no médicos en el centro de C.S. Santa Lucía de Moche en el periodo Mayo – Junio del año 2019.</p>	<p>General Determinar la relación entre satisfacción laboral con el desgaste profesional en médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche en el periodo Mayo – Junio del año 2019,</p> <p>Específicos Identificar la satisfacción laboral en médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche, Identificar el desgaste profesional en médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche;</p> <p>Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del profesional médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche.</p> <p>Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del profesional médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche.</p> <p>Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del profesional médicos y no médicos en el Centro de Salud Materno Santa Lucía de Moche.</p>	Variable 1: Satisfacción Laboral		<p>Diseño no experimental de corte transversal, correlacional simple</p>	<p>Constituida por 34 profesionales</p>			
			Dimensiones				Indicadores	Ítems	Escala de respuestas
			Significación de la tarea	Resultados del trabajo Limitación de trabajo			3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (2) Indeciso (3)	
			Condiciones de trabajo	Confort Horario de trabajo			1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27		
			Reconocimiento personal	Valoración Sentirse bien consigo mismo Beneficios en la calidad de trabajo			6, 11, 13, 19, 24	En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	
			Beneficios económicos	Sueldo Expectativas económicas			2, 5, 9, 10, 16		
			Variable 2: Desgaste Profesional						
			Dimensiones				Indicadores	Ítems	Escala de respuesta
			Agotamiento Emocional	Emociones Agotamiento Tiempo Quemado Frustrado Cansado por las mañanas			1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	
			Despersonalización	Pertenencia Energía Pensamiento positivo Usuario como objeto Endurecimiento emocional Culpa por problemas			10, 11, 12, 13, 14		
Realización personal	Sentimiento Preocupación Clima agradable Valor del trabajo Atención agradable	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22							

ANEXO 9

FIGURA DE SATISFACCION LABORAL Y DESGASTE PROFESIONA

Figura 1. Nivel de la satisfacción laboral en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.



Fuente: Tabla 1.

Figura 2. Nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 201

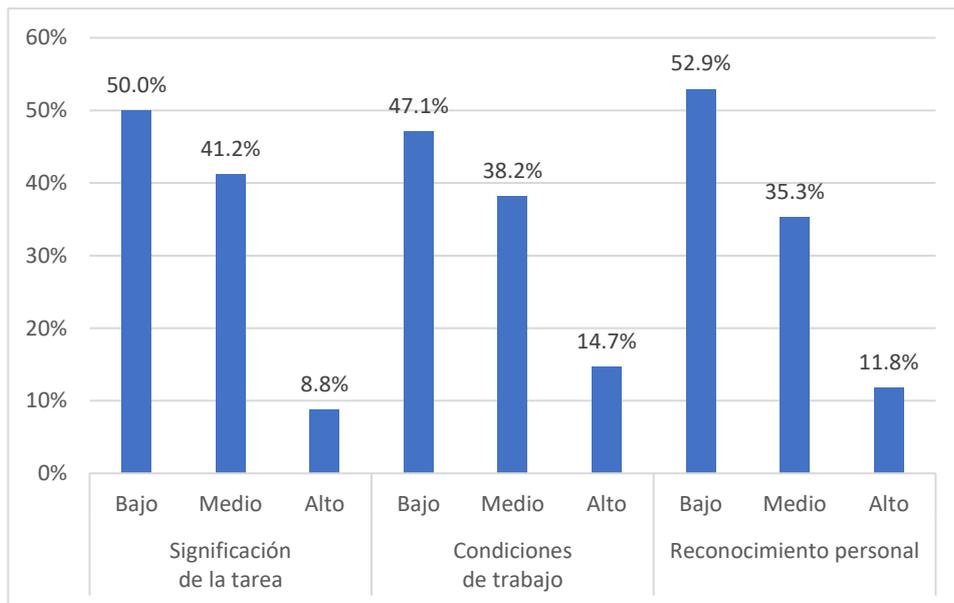
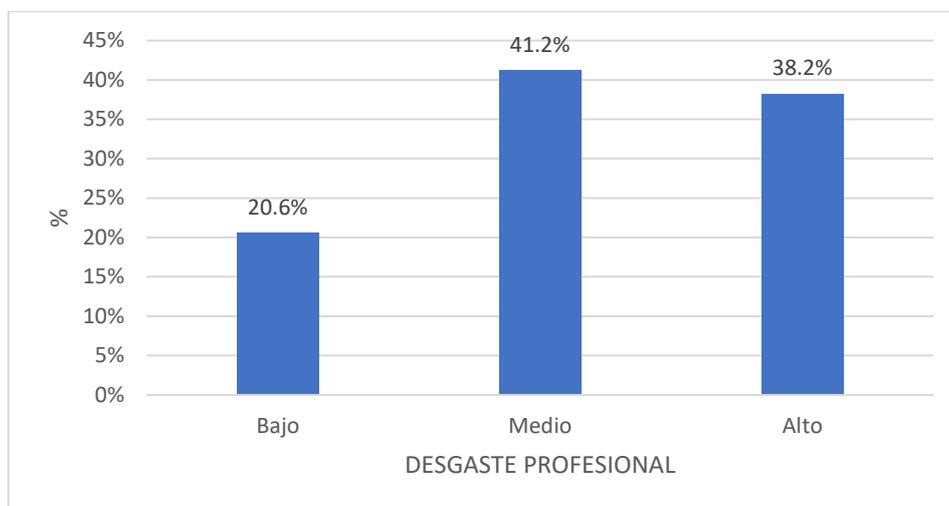
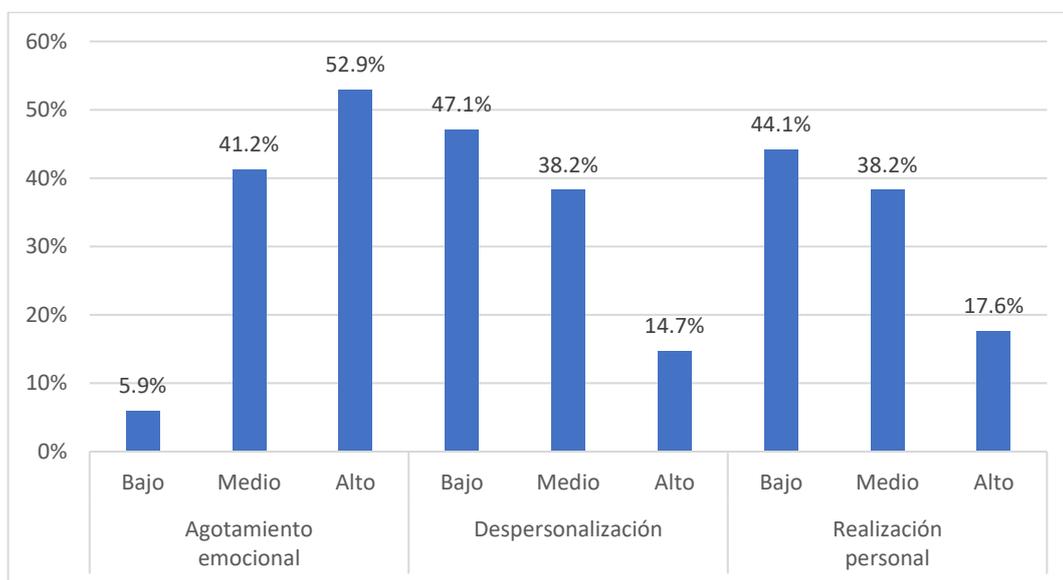


Figura 3. Nivel del desgaste profesional en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.



Fuente: Tabla 3.

Figura 4. Nivel de las dimensiones del desgaste profesional en médicos y no médicos del C.S. Santa Lucía de Moche, 2019.



Fuente: Tabla 4.