

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
SALUD, CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y DOCENCIA
UNIVERSITARIA**



TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT
EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO
RED PILLCO MARCA HUÁNUCO 2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS
DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

AUTORA: Aranda Ávila, Liz

ASESORA: Palacios Zevallos, Juana Irma

HUÁNUCO – PERÚ

2020

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LINEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud pública
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub Área: Ciencias de la Salud

Disciplina: Salud Ocupacional

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en Ciencias de la Salud, con mención en Salud Pública y Docencia Universitaria.

Código del Programa: P21

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22485999

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22418566

Grado/Título: Doctora en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0003-4163-8740

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Palacios Zevallos, Julia Marina	Doctora en ciencias de la salud	22407304	0000-0002-1160-4032
2	Preciado Lara, María Luz	Doctora en ciencias de la salud	22465462	0000-0002-3763-5523
3	Salazar Rojas, Celia Dorila	Magister en educación	22415399	0000-0002-0562-3712

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD

En la ciudad Universitaria la Esperanza, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco, a los veintiuno días del mes de febrero del año dos mil veinte, siendo las 09:00 horas, los Jurados, docentes en la Universidad de Huánuco, Dra. Julia Marina Palacios Zevallos, **Presidenta**, Dra. María Luz Preciado Lara, **Secretaria**, y Mg. Celia Dorila Salazar Rojas, **Vocal** respectivamente; nombrados mediante Resolución N° 044-2020-D-EPG-UDH, de fecha diecisiete de febrero del año dos mil veinte y la aspirante al Grado Académico de Maestra, **Liz ARANDA AVILA**.

Luego de la instalación y verificación de los documentos correspondientes, la Presidenta del jurado invitó a la graduando a proceder a la exposición y defensa de su tesis intitulada: **"SATISFACION LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO RED PILCOMARCA HUANUCO 2019"**, para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Salud, mención: Salud Publica y Docencia Universitaria.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado Por Unanimidad con el calificativo cuantitativo de 17 y cualitativo de Muy Bueno (Art. 54).

Siendo las 10:00 horas del día 21 del mes de febrero del año 2020, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



PRESIDENTA

Dra. Julia Marina Palacios Zevallos



SECRETARIA

Dra. María Luz Preciado Lara



VOCAL

Mg. Celia Dorila Salazar Rojas

DEDICATORIA

A mi hijo Cristian Omar, por ser la causa de mi felicidad y el motor que impulsa mi vida al éxito, motor que siempre está encendido y dispuesto a escucharme, a entenderme y darme un consejo correcto en el momento de mayor necesidad. A ti mi niño adorado, quien sabe perfectamente el significado que a mayor sacrificio, mayor es el éxito.

Liz

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco, por brindarme la oportunidad de escalar un peldaño más en mi vida profesional.

A los docentes de la Escuela de Post Grado por sus sabias enseñanzas, sanos consejos y apoyo permanente.

A mi asesor de tesis Dra. Irma Palacios Zevallos por sus aportes, experiencia, sugerencias y atención oportuna en el proceso de la realización del trabajo de investigación.

Al personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, por su apoyo en la realización del presente trabajo de investigación.

A mis colegas, amigos y familiares por sus consejos, palabras de aliento y apoyo permanente en los momentos que más necesitaba.

La autora

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
INDICE DE CUADROS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
SUMMARY	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	16
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1 Descripción del problema	16
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos:	19
1.3 Objetivo general.....	20
1.4 Objetivos específicos:	20
1.5 Trascendencia de la investigación	21
CAPÍTULO II	23
2 MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 Antecedentes del estudio.....	23
2.1.1 Antecedentes Internacionales	23
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	27
2.2 Bases teóricas	30
2.3 Definiciones conceptuales	32
2.3.1 Satisfacción laboral	32
2.3.2 Síndrome de Burnout (SB)	45
2.4 Sistema de hipótesis.....	67
2.4.1 Hipótesis general.....	67
2.4.2 Hipótesis específicas.....	68
2.5 Sistema de variables.....	68
2.5.1 Variable dependiente:	68
2.5.2 Variable independiente.....	69

2.6	Operacionalización de variables:	70
CAPÍTULO III.....		71
3	MARCO METODOLÓGICO	71
3.1	Tipo y nivel de investigación	71
3.1.1	Enfoque.....	71
3.1.2	Alcance o nivel de investigación.....	72
3.1.3	Diseño	72
3.2	Población y muestra	73
3.2.1	Población	73
3.2.2	Muestra	73
3.3	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	73
3.4	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	77
CAPÍTULO IV.....		78
4	RESULTADOS	78
4.1	Descripción de la realidad observada	78
4.2	Contrastación de la hipótesis.....	100
CAPÍTULO V.....		103
5	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	103
5.1	Para la solución del problema.....	103
5.2	Sustentación consistente y coherente de su propuesta.....	105
5.3	Propuesta de nuevas hipótesis.....	107
CONCLUSIONES		109
RECOMENDACIONES.....		111
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA		113
ANEXOS.....		118

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Población del personal de salud de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019	73
Cuadro N° 2 Para el instrumento de evaluación de la satisfacción laboral .	76
Cuadro N° 3 Para el instrumento de evaluación del Síndrome de Burnout	77
Cuadro N° 4 Pruebas de chi-cuadrado	100
Cuadro N° 5 Satisfacción Laboral.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	78
Tabla N° 2 Satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores intrínsecos	79
Tabla N° 3 Satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores extrínsecos	81
Tabla N° 4 Síndrome de Burnout del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	82
Tabla N° 5 Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	84
Tabla N° 6 Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	85
Tabla N° 7 Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	87
Tabla N° 8 Comparación de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019.....	88
Tabla N° 9 Comparación de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores intrínsecos	90
Tabla N° 10 Comparación de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores extrínsecos	92
Tabla N° 11 Comparación del Síndrome de Burnout del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019.....	94

Tabla N° 12 Comparación del Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	96
Tabla N°13 Comparación del Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	97
Tabla N° 14 Comparación del Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1 Satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	78
Grafico N° 2 Satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores intrínsecos	79
Grafico N° 3 Satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores extrínsecos	81
Grafico N° 4 Síndrome de Burnout del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	83
Grafico N° 5 Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019.....	84
Grafico N° 6 Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019.....	86
Grafico N° 7 Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019.....	87
Grafico N° 8 Comparación de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	89
Grafico N° 9 Comparación de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores intrínsecos	91
Grafico N°10 Comparación de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores extrínsecos	93
Grafico N°11 Comparación del Síndrome de Burnout del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	95

Grafico N° 12 Comparación del Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019.....	96
GraficoN° 13 Comparación del Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	98
Grafico N° 14 Comparación del Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019	99

RESUMEN

La presente investigación titulada “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el personal de salud de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019”, parte de la pregunta parte de la pregunta ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019?

La investigación comprende el planteamiento del problema, que trata de la descripción y formulación del problema, los objetivos y la trascendencia de la investigación; también comprende el marco teórico, el marco metodológico, los resultados, la discusión, conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos

La investigación es de tipo no experimental descriptivo y de nivel correlacional con un diseño correlacional-transversal; la población estuvo conformada por el personal de salud de la Micro red de Pillco Marca que suman 96 donde la muestra es igual a la población. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se utilizó el Cuestionario de Escala Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el Síndrome de Burnout y otro cuestionario conformad por 20 ítems para medir la satisfacción laboral.

La conclusión final indica que el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan inversamente con un coeficiente negativo bajo cuyo valor es -0.266 por lo que a un nivel alto de la satisfacción laboral, el nivel del síndrome de Burnout es bajo y viceversa.

SUMMARY

This research entitled "Job satisfaction and Burnout Syndrome in the health staff of the Microred Pillco Marca Huánuco 2019", part of the question part of the question What is the relationship between job satisfaction and Burnout Syndrome in staff of health that work of the Microred Pillco Marca Huánuco 2019?

The investigation includes the problem statement, which deals with the description and formulation of the problem, the objectives and the importance of the investigation. It also includes the theoretical framework, the methodological framework, the results, the discussion, conclusions and recommendations, the bibliographical references and the annexes

The research is of a non-experimental descriptive type and correlational level with a correlational-transversal design. The population was .made up of the health personnel of the Pillco Marca Micro network, totaling 96 where the sample is equal to the population. The technique used was the survey and as instruments, the Maslach Burnout Inventory (MBI) Scale Questionnaire was used to measure Burnout Syndrome and another questionnaire consisting of 20 items to measure job satisfaction.

The final conclusion indicates that the level of job satisfaction and the level of Burnout Syndrome in health personnel working in the Pillco Marca Huánuco Micro network 2019, are inversely related to a low negative coefficient whose value is -0.266 so a high level of job satisfaction, the level of Burnout syndrome is low and vice versa.

INTRODUCCIÓN

El personal de salud en el cumplimiento de sus funciones diariamente está sometido a múltiples factores estresantes, de carácter laboral, organizacional y personal exponiéndose a demasiadas cargas emocionales; se suma a ello el caso que existen casos que también laboran en forma particular o en instituciones de formación profesional incrementándose estos factores estresantes.

Estas situaciones generalmente hacen que el personal de salud presente en mayor o menor grado ciertas alteraciones de tipo comportamental y conductual, así como emocional, cognitivo y físico, dependiendo de la labor que realizan. La consecuencia directa de este tipo de situaciones es la configuración conductual en el individuo para que sean predispuestos diversos tipos de alteraciones de la conducta, alteraciones emocionales, cognitivas e incluso físicas. En este sentido, si el personal de salud al cual hacemos referencia en este estudio, no despliega las estrategias efectivas y necesarias para hacer frente a esta problemática, las consecuencias pueden ser aún más graves, como el caso de alteraciones en la salud mental y en la salud física tanto a nivel del personal como de la institución.

Por todo ello, resulta imprescindible que el personal de salud desarrolle determinadas cualidades, aptitudes y se familiarice con estrategias específicas que hagan posible que pueda afrontar y superar situaciones estresantes y pongan en riesgo su salud mental, y que, al mismo tiempo, puedan contribuir a que su labor se realice con mayor calidad y con calidez

hacia sus pacientes, en caso contrario ambos aspectos, es decir la vida personal y profesional, se verán severamente afectados.

Paralelamente a la problemática descrita anteriormente, podemos notar que las instituciones encargadas de brindar servicios de salud en nuestro medio, casi siempre adolecen de una serie de problemas, sobre todo aquellos que se relacionan con el personal y el abastecimiento de insumos, del mismo modo aquellos que tienen que ver con la infraestructura y comodidad del personal y de los pacientes, que conlleva muchas veces a que dicho personal no evidencie adecuada satisfacción laboral predisponiéndose todo ello como factores determinantes para la difusión del Síndrome de Burnout, esto puede agravarse hasta niveles en los cuales puede afectar el normal desempeño de toda una institución y consideramos que, por todo lo descrito, debería ser tomado en cuenta por las autoridades que son responsables de la regulación de la seguridad y la salud en el trabajo.

El estudio comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema, que comprende la descripción del problema, formulación del problema, objetivos y trascendencia de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, que contiene los antecedentes del estudio, tanto internacionales, nacionales y regionales o locales; bases teóricas, definiciones conceptuales; sistema de hipótesis y variables, con la operacionalización de las mismas.

Capítulo III: Marco metodológico, que comprende el tipo, enfoque, nivel y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y para el procesamiento y análisis de la información y el plan de actividades.

Capítulo IV: Resultados, que comprende la descripción de la realidad observada y la prueba de hipótesis

Capítulo V: Discusión de los resultados, que comprende La la solución del problema, a la sustentación consistente y coherente de la propuesta y a la propuesta de nuevas hipótesis.

Finalmente se tiene las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y anexos.

CAPÍTULO I

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

El término “quemarse por el trabajo” que se conoce como el " Síndrome de Burnout") aparece en Estados Unidos de Norteamérica a mediados de la década del 70 del siglo XX, con la finalidad de explicar el proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios (instituciones de salud, de voluntariados organizaciones, organizaciones sociales, educativas y otras). Este síndrome se establece como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios (profesionales de salud, educadores, psicólogos, funcionarios de prisiones, policías, etc.) que trabajan en contacto directo con los usuarios de tales organizaciones. El Síndrome de Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional es el típico caso de agotamiento mental y físico generado por el estrés prolongado, motivado por la sensación que produce la realización de esfuerzos que no se ven compensados, que se produce generalmente en trabajos sociales que tienen que ver con el trato de personas, a la par de importantes exigencias emocionales en la relación interpersonal, que resultan en un deterioro, desgaste o pérdida de la empatía¹.

El síndrome de Burnout o llamado también síndrome de quemarse por el trabajo son términos que se utilizó para diferenciar como un tipo de

estrés en el ámbito laboral y de modo que en los últimos años el estrés se ha convertido en un término de uso frecuente en nuestras vidas. De tal manera se ha desarrollado un gran interés por los problemas de stress y de los factores psicosociales relacionados con el trabajo y la repercusión de estos sobre la salud de los trabajadores.

En este mundo competitivo, globalizado y convulsionado por problemas sociales, políticos y económicos las personas experimentan diversos grados de estrés, entendiéndose a éste como “la respuesta del organismo ante cualquier estímulo amenazador”, el cual puede ser generado por factores económicos, laborales, sociales, personales, etc; por lo que se considera hoy en día al estrés como un hecho habitual y cotidiano en la vida de las personas².

Por otra parte el estrés prepara al individuo para hacer frente a posibles demandas que se generan como consecuencia de una situación especial. Es así que el estrés si bien es cierto es una malestar o enfermedad, se compensa, puesto que se considera un estímulo saludable que alienta al individuo a buscar recursos que le permitan cumplir con sus meta³. Sin embargo, el estrés se vuelve peligroso cuando se mantiene por mucho tiempo por encima de las posibilidades del organismo, interfiriendo en la calidad de vida de la persona³, y que afecta fundamentalmente la salud física y mental de las personas que puede incluir trastornos psiquiátricos como depresión, inclusive el suicidio, así como conflictos matrimoniales, pérdida de autoestima,

adquisición de conductas nocivas para la salud (consumo de alcohol y drogas), apatía, agotamiento físico, problemas psicosomáticos, etc⁴.

Investigaciones realizadas en los últimos años han evidenciado que el personal de salud, está sometido a altos niveles de estrés en el trabajo, ya que dicho personal está expuesto a estresores de carácter organizacional y estresores propios de la labor que realiza, es decir, al contacto continuo, exige implicación emocional por motivos de sufrimiento del mismo paciente⁴.

El personal de salud en todos los servicios enfrenta situaciones estresantes en el mismo proceso del cumplimiento de sus funciones, ayudando a los pacientes a adquirir aptitudes y estrategias adecuadas para afrontar eficazmente los problemas que afectan su salud. Sin embargo como se mencionó anteriormente existen diversos factores estresantes personales, laborales y organizacionales dificultando de esta manera su labor asistencial, y más si el entorno laboral presenta problemas organizacionales como sobrecarga de trabajo y presiones para realizarlo que repercute directamente en su satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se define como una respuesta positiva hacia el trabajo en general o hacia algún aspecto del mismo o, como un estado emocional afectivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto⁵.

El elemento esencial de una institución es el potencial humano, ocupando un lugar importante dentro de las organizaciones, por ello

debe velarse por su satisfacción en la institución ya que de esto dependerá responder adecuadamente a las exigencias laborales de lo contrario no será capaz de realizar su trabajo con eficiencia y calidad.

En la Micro Red Pillco Marca se observa evidencias de este síndrome donde muchas veces el personal de salud a una petición del paciente, no responden adecuadamente, levantan la voz cuando los familiares de los pacientes le preguntan sobre los trámites de hospitalización. Además de ello refieren: "...he tenido una guardia terrible...me siento agotada...no puedo quedarme, mi turno se terminó, me espera trabajo en casa..." entre otras expresiones. De este hecho se derivan problemas psicosomáticos (cefaleas, dolores lumbares, insomnio, etc.), falta de motivación para el trabajo, entre otros⁶.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019?

1.2.2 Problemas específicos:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud según factores intrínsecos?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud según factores extrínsecos?

- ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional?
- ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización?
- ¿Cuál es el nivel de del Síndrome de Burnout según la dimensión falta de realización personal?

1.3 Objetivo general

Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019.

1.4 Objetivos específicos:

- Determinar la satisfacción laboral en el personal de salud según factores intrínsecos.
- Determinar la satisfacción laboral en el personal de salud según factores extrínsecos.
- Determinar el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional
- Determinar el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización.
- Determinar el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión falta de realización personal.

1.5 Trascendencia de la investigación

Teórica. Este estudio contribuye a identificar y conocer el síndrome de Burnout en el profesional de salud en función a las bases teóricas que presenta estudios actualizados y contemporáneos, puesto que según estudios actuales la prevalencia de éste síndrome es mayoritario en el personal multidisciplinario de salud porque es el equipo que brinda atención permanente y constante con el paciente

Todo profesional es vulnerable a padecer cierto tipo de alteraciones generadas por la existencia de factores estresantes tanto profesionales y organizacionales, como es el manejo de pacientes, además de factores interpersonales e intrapersonales, estos juegan un rol muy importante en el desarrollo del Síndrome de Burnout; en consecuencia es muy importante y amerita conocer la existencia de este síndrome en este tipo de profesionales, principalmente por las consecuencias a las que conlleva, como son enfermedades psicosomáticas, depresión, suicidio, ausentismo, deterioro de la calidad de atención, abandono, etc. y que se origina principalmente de la satisfacción laboral

Práctica. Al determinar la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout propiciará en el personal de salud, permitirá su prevención y tratamiento generando así un impacto positivo no sólo en el personal de salud sino también en su imagen institucional. Para ello es necesario que la institución cuente con un equipo multidisciplinario sin estrés laboral disminuyendo la predisposición a incurrir en el Síndrome de Burnout y por consiguiente optimizar su satisfacción

laboral. Del mismo modo la presente investigación servirá como antecedente a otros investigadores.

Metodológica. El presente estudio tiene trascendencia metodológica puesto que se utilizaron instrumentos relacionados a la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout, que fueron sometidos a pruebas de validez y confiabilidad, para garantizar una mejor comprensión de la problemática en estudio servirán a otros investigadores que lo podrán utilizar contextualizándolos y adaptándoles a las características de la muestra.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Cialzeta, J., En Argentina el 2013, realiza la tesis titulada: El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes; teniendo como objetivo general determinar la prevalencia de SBO en médicos de un hospital general de alta complejidad de la ciudad de Corrientes. Las conclusiones indican que se pudo evidenciar una elevada tasa de síndrome de Burnout (44%) en médicos de un hospital de alta complejidad de la ciudad de corrientes. La variables que componen el SBO, en los médicos que presentaron síndrome de Burnout fueron elevadas; despersonalización, la obtuvo el 96%, cansancio emocional, el 70% y falta de realización personal el 55%. No se encontraron diferencias en el diagnóstico de Burnout entre los cinco grupos en que fue dividida la población de estudio, teniendo en cuenta el servicio al cual pertenecen concluyendo que la utilización del Índice de Consecuencias de Burnout (ICBO) con un fin preventivo, podría evitar o retardar la aparición de SBO y disminuir el efecto del SB sobre la salud de los trabajadores⁷.

Esta investigación muestra una vez más que el Síndrome de Burnout es alta en el personal médico en el hospital investigado

donde la dimensión despersonalización tienen casi el total de dicho personal y el cansancio emocional aproximadamente las tres cuartas partes de médicos y la falta de realización personal más de la mitad de dicho personal.

Castañeda, E. y García de Alba, J. (2017). En su trabajo de investigación titulada: Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en médicos familiares mexicanos: análisis de factores de riesgo. Como conclusión se tiene que el síndrome de agotamiento profesional es frecuente (41,6%) en los médicos familiares, y sus principales factores de riesgo: el ser mujer, mayor de 40 años, con hijos, con 10 años o más de antigüedad institucional y contratación de base. Se encontró una correlación negativa entre las subescalas agotamiento emocional y despersonalización y positiva entre la falta de realización personal en el trabajo con la presencia del síndrome. Es necesario establecer medidas preventivas o de intervención en los planos individual, social u organizacional para reducir la prevalencia encontrada⁸.

En esta investigación también se evidencia en el personal médico un alto nivel de agotamiento profesional, debido principalmente a factores externos e internos como el sexo, la condición de ser mujer lo que indica que aún subsiste el machismo laboral, también está la edad, la carga familiar y la situación laboral de ser contratado o nombrado.

Unamuno; M. (2015), en su tesis titulada; Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria. Las conclusiones más importantes indican correlación negativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del Burnout “Agotamiento Emocional” y “Despersonalización”. Y, una correlación positiva entre la dimensión “Realización Personal” y la Satisfacción laboral. A su vez, no se ha observado relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral con la antigüedad en el ejercicio de la profesión. Además, se han encontrado diferencias en el nivel del Burnout según el sexo. Siendo los valores de la dimensión Despersonalización mayores en los hombres que en las mujeres⁹.

Dichas conclusiones confirman que existe correlación inversa o negativa entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional y la despersonalización, lo que indica que a mayor satisfacción laboral el agotamiento emocional y la despersonalización tienden a disminuir que es una conclusión lógica en torno a este síndrome.

Albaladejo, R. y Col., en España el 2006 realizaron un estudio sobre “El Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Madrid”. Dichos autores concluyen que el personal de enfermería está más despersonalizado y menos realizado que el grupo de auxiliares y técnicos; el agotamiento emocional es superior en los trabajadores de oncología y urgencias, la

despersonalización en urgencias y el Burnout es más alto en áreas de ontología y urgencias... “Los profesionales que respondían que su labor era poco reconocidas obtenían las peores puntuaciones en el Burnout y sus tres dimensiones, es decir estaban en un nivel alto. Del mismo modo el perfil del personal afecto de Burnout corresponde con el de un profesional con experiencia laboral que sin embargo manifiesta un escaso grado de reconocimiento a su labor asistencial y un alto nivel de insatisfacción con la gestión de su centro de trabajo¹⁰. En esta conclusión podemos indicar que son los factores externos sobre todo de la calidad de gestión que direcciona un alto grado de insatisfacción laboral y por ende un alto grado del síndrome de Burnout.

Delgado, W., Vega, E. Sanabria, L. y Figueredo SJ. (2011). En su tesis titulada: Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos anestesiólogos del Paraguay durante el año 2010. Como conclusiones se tiene que se identificó una prevalencia global de síndrome de Burnout de 72,6%. En el grupo de médicos residentes la prevalencia fue 88,6% ($\chi^2 = 8,14$, $P < 0,005$). El cansancio emocional fue la dimensión más frecuente 60,9%. Los menores de 35 años padecieron el síndrome en mayor número 83,1% ($\chi^2 = 8,14$, $P < 0,005$). Tener una pareja estable se identificó como un factor de. No se identificó relación significativa con el sexo y lugares de trabajo (medicina pública y privada). Ser médico residente, menor de 35 años, no tener una pareja estable y con sobrecarga de trabajo son los factores más frecuentes del Síndrome de Burnout¹¹.

Dichas conclusiones evidencian que el Síndrome de Burnout es causado fundamentalmente por la sobrecarga laboral que es un aspecto frecuente y reiterativo en el personal de salud y que está asociado también a factores personales como la estabilidad emocional en cuanto se refiere a la tenencia o no de una pareja.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Zevallos, S., Suárez, T. (2018) En su tesis titulada: El síndrome de Burnout relacionado con la carga laboral de los profesionales de enfermería del hospital regional Miguel Ángel Mariscal LLerena de Ayacucho, 2017. Dichos autores concluyen que el 53.8% de los profesionales de enfermería presentan síndrome de Burnout leve, el 15% síndrome de Burnout moderado y el 31.3% no presenta el síndrome; el 78.8% señala carga laboral moderada, el 10% carga laboral intensa. El síndrome de Burnout moderado, se evidencia en el servicio de emergencia con un 7.5% y el 3.8% en pediatría. La carga laboral intensa se evidencia en los servicios de cirugía y emergencia con el 2.5% respectivamente; la carga laboral moderada en un 15% se evidencia en el servicio de emergencia; el 12.5% en los servicios de neonatología y pediatría; 11.3% en los servicios de medicina y traumatología¹².

Como se puede apreciar existe un porcentaje mayoritario de profesionales de enfermería que presentan el Síndrome de Burnout ya sea leve o moderado y alrededor de la tercera parte no presenta este síntoma.

Arteaga, A. y Col., en Perú-Ica el 2014 realizaron un estudio titulado: Prevalencia y factores asociados del Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Santa María del Socorro de Ica durante el año 2013. Las conclusiones a las que arribaron dichos investigadores fueron que la prevalencia de Síndrome de Burnout fue de 3,78% (9 casos) y 229 casos (96,22%) se encuentran en riesgo de tener este problema, por lo tanto existe baja prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal; sin embargo, la mayoría está en riesgo de padecerlo. La ingesta de medicamentos se asocia a la presencia de este síndrome¹³. Este hecho se debe fundamentalmente porque las condiciones de trabajo como el clima organizacional y la gestión de dicha organización son adecuadas donde los factores internos y externos no influyen en la presencia de dicho síndrome

Taype, J. y Pérez, SV. (2017). En su investigación titulada: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017. Las conclusiones más importantes fueron: el Síndrome de Burnout fue alto en 12%, intermedio en el 76.1% bajo en el 12%, respecto a la satisfacción laboral el 10.9% presenta alta insatisfacción, el 34.8% parcial insatisfacción y el 38,0% regular insatisfacción. Hay relación entre la dimensión de agotamiento emocional con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Finalmente existe relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, se observa que del 12% de los

enfermeros con alto síndrome de burnout, el 8,7% manifiestan alta insatisfacción laboral¹⁴.

En esta investigación la totalidad de de enfermeras del hospital investigado tienen el Síndrome de Burnout, donde la gran mayoría está en un nivel medio y en un nivel alto aproximadamente la octava parte de dicho persona, del mismo modo la mayoría tiene insatisfacción laboral donde prevalece la regular insatisfacción.

Vásquez, J.; Maruy, A. y Verne, M. El 2018, realizaron la investigación denominada: 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 2018. Lima, Perú. Como conclusión se tiene que el personal de salud que atiende población pediátrica está en continuo riesgo de presentar Síndrome de Burnout (SBO). La frecuencia de SBO fue de 3,76%, donde el 12,97% presentó un nivel alto de cansancio emocional, el 11,12% presentó un nivel alto de despersonalización, y el 14,81% presentó un bajo nivel de realización personal. La falta de trabajo de la cónyuge, sexo, condición laboral y tiempo de trabajo tuvieron relación estadísticamente significativa con las dimensiones de este síndrome¹⁵.

Mariños, A., Otero, M., Málaga, G. y Tomateo, J. Realizaron la tesis titulada: Coexistencia de Síndrome de Burnout y síntomas depresivos en médicos residentes. Las conclusiones más

importantes a las que arribaron dichos investigadores indican que la frecuencia de SBO fue 54,9% y de sintomatología depresiva 38,6%. La coexistencia entre SBO y síntomas depresivos fue 32,9%¹⁶.

En esta investigación observamos una vez más un alto grado en médicos residentes del Síndrome de Burnout donde más de la mitad tiene este síndrome, además la relación entre este síndrome y síntomas depresivos tiene una relación directa, es decir existe coexistencia entre estas variables.

2.2 Bases teóricas

El presente estudio se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo y por lo tanto pertenece a la corriente de pensamiento positivista.

Históricamente, la corriente positivista se ha desarrollado principalmente en Estados Unidos y de este país proviene sus principales exponentes teóricos como Lazarsfeld, Scharamm, Berlo, Lasswell, McQuail y McCombs. Los enfoques de la influencia personal, usos y gratificaciones y el análisis funcional, pueden ubicarse igualmente dentro de esta perspectiva¹⁷.

Este paradigma se caracteriza porque plantea que existe una realidad que puede ser estudiada y conocida; que es objetiva e independiente de la mente humana, de sus creencias y preferencias. Formula el determinismo, que expresa que los fenómenos que se originan siempre obedecen a causas que lo anteceden. En este paradigma, el método científico conlleva el

empleo de procedimientos ordenados, rigurosos y disciplinados que buscan dar respuesta a la naturaleza del problema formulado¹⁷.

Esta corriente epistemológica inaugurada en el siglo pasado, es una de las que más ha influido en la visión actual que se tiene de la ciencia. Nacida dentro del paradigma de la modernidad comparte con él la creencia en el progreso científico, el cual se realiza en un proceso evolutivo y acumulativo. El modelo científico que se sigue y al que toda disciplina tiene que aspirar para poseer la propiedad de ser científica es de las ciencias naturales. Por lo tanto toda teoría debe ser semejante a las ciencias naturales; y una de las características específicas de ésta es la utilización del método científico (empírico, experimental o matemático) para su desarrollo. El positivismo reconoce como único y exclusivo garante para realizar y justificar la investigación científica ese tipo de método¹⁸.

El positivismo conlleva a la ruptura de la globalidad y la totalidad, coloca las partes como lo principal y, por medio del conocimiento de ellas, generaliza leyes y procesos. Esta corriente niega la parte subjetiva que tenemos los seres humanos y su relación con la organización y desarrollo social, planteando la separación de los hechos con la ideología y declarando la “Neutralidad de la ciencia”, es decir que las ciencias no tienen ideología¹⁸.

La metafísica positivista se reduce a la tesis según la cual sólo hay fenómenos o apariencias, esto es, sucesos que aparecen a algún observador. La consecuencia gnoseológica de esta metafísica

fenomenista es que sólo podemos llegar a conocer fenómenos y sus relaciones. Para los positivistas no tiene sentido hablar de no inobservable¹⁹.

2.3 Definiciones conceptuales

2.3.1 Satisfacción laboral

Davis y Newstrom, afirman que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones ya sean favorables o desfavorables con que los colaboradores perciben el cumplimiento de sus funciones²⁰.

Palma en su estudio Escala clima laboral CL-SPC, refiere que la satisfacción laboral es la apreciación sobre todo lo relacionado con el ambiente laboral, que admite ser un diagnóstico que permite detectar las debilidades organizativas para poder prevenir y corregir oportunamente fortaleciendo así a la institución en base a su productividad²¹.

Por lo tanto la satisfacción laboral puede ser definida como el grado de felicidad que experimenta una persona en su trabajo y se suele dar ante expectativas personales que corresponden con la realidad laboral. La satisfacción es importante porque al verse disminuida, el empleado reduce la eficacia y está motivado a abandonar la organización. El burnout produce menos satisfacción laboral y es casi un antónimo de la misma si evita que el empleado esté absorto y feliz en su trabajo.

La satisfacción laboral del equipo se salud es fundamental en los centros de trabajo trabajo; si se cuenta con una satisfacción laboral de hecho que van a disminuir los problemas en salud ahorrando tiempo en busca de problemas y supuestas soluciones.

Luthans proporciona una definición integral de la satisfacción general como una condición que incluye reacciones cognitivas, afectivas y evaluativas y establece que es "un estado emocional agradable o positivo que surge de la evaluación del trabajo o la experiencia laboral de una persona"²².

Satisfacción laboral según Herzberg

La teoría de Herzberg supone la existencia de dos factores. Un índice de satisfacción que informaría acerca de si el individuo está más o menos satisfecho y que sería medido a través de los factores intrínsecos del trabajo, y otro índice de la insatisfacción que indicaría si el individuo está más o menos insatisfecho y que sería medido a través de los factores extrínsecos del trabajo²³.

Según Herzberg, los factores que producen satisfacción laboral son distintos que los que llevan a la insatisfacción. Por lo tanto, los administradores que se proponen a eliminar los factores de insatisfacción traerán paz, pero no la motivación⁵.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Estrechamente ligada con el modelo de la jerarquía de las necesidades de Maslow aparece un modelo de satisfacción en el

trabajo a la que se le denomina teoría dual, teoría bifactorial o teoría de higiene y motivación. Esta teoría es uno de los modelos de satisfacción laboral que más incidencia y significación ha tenido en los estudios e investigaciones científicas en el campo de la motivación laboral. Abarca no sólo los aspectos relacionales y sociales del trabajo, sino también el contenido del mismo. Reconsidera la tarea, sus características, la estructura organizacional propiamente dicha²⁴.

La teoría de la motivación e higiene de Frederick Herzberg propone que la satisfacción y la motivación en el trabajo se relacionan con factores intrínsecos, en tanto que la insatisfacción en el trabajo se relaciona con factores extrínsecos⁵.

La satisfacción laboral en toda organización se relaciona con tres actitudes²¹.

- **Dedicación a su labor en la empresa.** Esta medida en que cada uno de los miembros del personal se compromete con su labor, invirtiendo tiempo y energía en cada una de sus acciones, considerando lo como parte fundamental en su vida. Sentir que cuenta con una labor que le da sentido a su existencia y escapas de desarrollarlo de manera satisfactoria, evidenciando facetas y aspectos de gran importancia que se proyectan en su propia imagen.

Cuando el personal se dedica de manera íntegra a su labor, están convencidos de los conceptos de la ética laboral, anhelan la superación y son capaces de disfrutar de su participación en los procesos que impliquen tomar decisiones en la organización.

Por lo tanto, en muy pocas oportunidades incurren en faltas como tardanzas o inasistencias y están predispuestos a cumplir con jornadas extensas comprometidos con un rendimiento óptimo.

- **Compromiso con la empresa.** Este aspecto está referido a la lealtad del personal para con la empresa. Se refiere a la forma y a la medida en que cada empleado es capaz de identificarse con la institución y con su deseo de participar de manera activa en la misma, se refiere también a la medida en que el empleado está dispuesto a seguir trabajando y perteneciendo a la empresa en el futuro. Todo esto se puede ver reflejado en una creencia firme de parte del personal en un anuncio de la empresa y los objetivos trazados, se refleja también en su predisposición a esforzarse en el logro de los mencionados objetivos y en su determinación de permanecer en la empresa.

Un empleado que tenga esta configuración casi siempre tienen experiencias satisfactorias en lo referente a la asistencia al trabajo, a su identificación con el espíritu empresarial y casi nunca cambia de centro de labores, su experiencia laboral se ve reflejada en clientes fieles a la empresa, que son las fuentes de nuevos clientes y que, muchas veces, son los que pagan los precios más elevados.

- **Disposición emocional en el trabajo.** Las actitudes de los empleados o los sentimientos que emergen de ellos en referencia a su trabajo con frecuencia son muy cambiantes, estos pueden sufrir cambios diversos en un solo día, en momentos tan cortos como las o de un instante a otro; todo ello conforman el estado de ánimo laboral. Se pueden vislumbrar y tener una descripción de ellos en lapsos temporales en los que pasan de actitudes negativas actitudes positivas, del mismo modo pueden pasar de estados de ánimo los débiles o muy poco intensos a estados de ánimo fuertes o muy intensos, si el personal tiene una actitud o ánimo muy positivo hacia su entorno laboral, es natural que demuestre energía, mucha actividad y gran entusiasmo. Demostrando de este modo una mejor atención en el servicio que se brindan la clientela, la disminución de las inasistencias y las tardanzas, un incremento en su actitud creativa y en la cooperación mutua con el resto del personal.

Fundamentos que dan origen a la satisfacción laboral.

El hecho de que el personal evidencie una satisfacción e identificación con su centro de labores no se relaciona únicamente, el nivel de sus salarios, sino principalmente de la importancia y la significación que el trabajador o colaborador le brinde a las acciones que realiza en su trabajo. La labor del trabajador puede constituirse como motivo de felicidad y de bienestar, o en todo caso cuando las

condiciones así se configuren, pueden tornarse en el motivo de felicidad de incomodidad.

El bienestar y la satisfacción profesional del personal tiene estrecha dependencia con diversos factores: la congruencia o equilibrio como los valores particulares de cada persona, con su nivel de responsabilidad, con sus propias aspiraciones, entre otros factores.

La calidad de vida profesional está en relación directa con su efectividad, pues cuantas más satisfacciones le produzca, mejores resultados se harán evidentes en su desarrollo laboral.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que algunas personas buscan en su entorno laboral el reconocimiento de su entorno y su implicación en el mismo; otros buscan socializar se y también buscan estímulo, en este sentido la satisfacción laboral se trata de ayudar al trabajador a que consiga en su trabajo los niveles más altos para satisfacer sus aspiraciones y que tengan una mejor significancia²⁵.

Efectos que emanan de la satisfacción laboral

El hecho de que el personal se encuentre contento y satisfecho con su centro de labores y con el trato y las relaciones que recibe, repercute de diversas formas en la persona, las consecuencias pueden relacionarse con su actitud ante la vida, como la actitud hacia los miembros de su familia y a su actitud frente a su propia persona, del mismo modo se reflejan en su salud corporal y en la

prolongación de su existencia. Del mismo modo puede relacionarse de manera indirecta con su estabilidad mental o emocional, desplegando un rol importante como causal en las inasistencias y en los cambios de puestos de trabajo, de acuerdo a determinadas circunstancias puede influenciar en otras actitudes laborales frente a la empresa.

Los principales efectos que pueden observarse cuando no existe satisfacción laboral y que afectan a la organización en todos sus componentes son²⁶:

- **Retraimiento.** El retraimiento es la actitud o cualidad de la persona que hace vida retirada o apartada del trato social. Es decir, es un apartamiento social muy peligrosa para toda organización.
- **Oposición a los cambios.** Es un aspecto muy peligroso para la organización, sobre todo si existen grupos organizados como sindicatos cuyas decisiones es una barrera para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- **Carencia de inventiva o creatividad.** Ocurre cuando existe un desanimo, apatía, inercia y no existe un pensamiento ni comportamiento creativo ni innovador.
- **Dejadez.** Es una característica de muchos colaboradores de cumplir solo con tareas rutinarias y de esquivar sus funciones en intervalos de tiempo de mayor demanda de clientes.

- **Accidentabilidad.** Cuando los colaboradores piden permiso reiteradamente por accidentes personales o familiares sobre todo en momentos que la organización más lo necesiten.
- **Improductividad.** Característica de los colaboradores que solo cumplen funciones a medias sin importar que las organizaciones tienen permanencia y vigencia por la productividad.
- **Resistencia a realizar trabajos en equipo.** Cuando los colaboradores son individualistas lo creen saber todo y siempre aducen que están ocupados cuando se suele realizar trabajos en equipo.

Las causas y efectos de la satisfacción laboral pueden ser abordados de manera particular con cada trabajador o ser generalizados al nivel de toda la empresa. Existen particularidades individuales que tienen marcada influencia en el nivel de satisfacción laboral de los miembros del personal; los años de experiencia profesional y las expectativas laborales se configuran como dos importantes determinantes individuales en el nivel de satisfacción laboral²⁷.

Por lo tanto la satisfacción laboral es comprendida como una situación emocional correcta e idónea, la misma que se manifiesta como el resultado de la percepción subjetiva en referencia a la experiencia laboral del empleado, es decir, no se refiere a una aptitud específica, sino al contrario se refiere a una aptitud genérica que surge como producto de diversas actitudes particulares que un

empleador posee en referencia a su laborar y a los factores que se relacionan con el mismo. También buscó determinar y examinar las dimensiones propias de la Satisfacción Laboral, advirtiéndole que se origina de una agrupación de factores relacionados al trabajo. Conclusión a la que llegó configurando un grupo de cualidades en donde las características de la labor misma y las particularidades de cada miembro del personal determinarán su respuesta hacia distintas facetas laborales²⁸.

Dimensiones de la satisfacción laboral

a. Factores extrínsecos

Se encuentran en el lugar donde se labora, y se encuentra el individuo desempeñando su trabajo. Los factores higiénicos no se encuentran al control del trabajador, puesto que son administradas por las empresas. Los principales factores higiénicos son los salarios, percibidos mensualmente, los beneficios sociales, que no cuentan todos los profesionales, el tipo de jefatura o supervisión, las condiciones físicas del trabajo, la política de la empresa, que en muchas ocasiones no se está satisfecho en su totalidad, las relaciones entre el personal y la dirección que no siempre es de las mejores, etc. Son factores externos y se encuentran fuera del ambiente. Por esta razón, dichos factores son profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción pero no logran la satisfacción²⁹.

Entre estos factores se tiene:

- **Condiciones de trabajo:** Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (por ejemplo, ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitará llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (por ejemplo, ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas. También existe evidencia de una relación positiva entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, y de que la dirección de la causalidad es que las personas que se sienten satisfechas con sus vidas encuentran más satisfacción en su trabajo²².
- **Administración de empresa:** La administración de empresas es la dirección de recursos humanos y físicos dentro de unidades organizativas dinámicas, las cuales deben conseguir sus objetivos con la satisfacción de todos los que la componen. Esto quiere decir que la labor administrativa de una organización responde a la concepción de objetivos claramente definidos, que transforman en planes, que desarrollan normas y políticas y luego buscan a las personas que pueden llevar a efecto esos planes.
- **Salario:** El monto de la remuneración financiera que se recibe y el grado en el que ésta se considera equitativa respecto a la de los demás empleados de la organización. Se reconoce que los sueldos y sala son un factor significativo, aunque cognitivamente

complejo y multidimensional de la satisfacción laboral. El dinero no sólo ayuda a las personas a satisfacer sus necesidades básicas, sino también es útil para satisfacer necesidades de nivel superior²².

- **Relaciones con el supervisor:** La supervisión es otra fuente moderadamente importante de satisfacción laboral. No obstante, se puede decir, que existen dos dimensiones de estilo de supervisión que influye en la satisfacción laboral. Una se centra en los empleados y se mide según el grado con el que un supervisor adquiere un interés personal y se preocupa por el empleado. Se manifiesta en acciones como vigilar el desempeño del empleado, proporcionarle consejo y ayuda y comunicarse con él a niveles personal y oficial²².
- **Beneficios y servicios sociales.** Se refieren los beneficios sociales de carácter no remunerativo, los mismos que son³⁰:
 - Los servicios de comedores, provisión de comidas y alimentos, y de guarderías infantiles.
 - Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos, ya que algunos profesionales emiten recibos por honorarios de cuarta categoría.
 - Las provisiones de ropa de trabajo, facilitado por la administración necesaria para la bioseguridad de los trabajadores.

- Las provisiones de juguetes, para la implementación de programas infantiles
- El otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación especializada, algunos profesionales muy interesados en la superación personal a través de su inteligencia y dedicación para alcanzar el objetivo.
- El pago de gastos funerarios. reembolsando los gastos de sepelio.

b. Factores intrínsecos

Son aquellos elementos esenciales que dan soporte a la realización de las tareas cotidianas en el centro de trabajo, los factores motivacionales o intrínsecos se encuentran bajo el control del individuo. Este enfoque donde las tareas son el principal componente de la rentabilidad organizacional sin tener en cuenta otros componentes como la creatividad, el emprendimiento personal se convierte en mecanista, donde las tareas pasaron a crear un efecto de “desmotivación” y, como resultado, la apatía y el desinterés del individuo, ya que no sólo le ofrecen un lugar decente para trabajar. Cuando los factores motivacionales son óptimos, provocan satisfacción; cuando son precarios, sólo evitan la insatisfacción. Por eso, Herzberg llama los factores de satisfacción²⁹.

Estos factores son³¹:

- **Trabajo en sí:** El grado en el que el empleo proporciona tareas interesantes, oportunidades de aprendizaje y la oportunidad de aceptar las responsabilidades²².

El bienestar en el trabajo es un estado afectivo en el cual se encuentra un trabajador en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer sentido por la experiencia en sus labores. Este tipo de personas tienden a sentirse alegres, tranquilas, satisfechas, cómodas, seguras, motivadas, estables, entusiasmadas y activas en el trabajo; alegando sentirse molestas, preocupadas, incómodas, desmotivadas, insatisfechas, agobiadas, frustradas e inseguras.

- **Realización personal:** Se refiere a aquellos deseos de superación que las personas tienen para cumplir alguna expectativa, en caso de que no se cumpliera el riesgo de enfermar con síndrome de burnout aumentara.
- **Reconocimiento:** El reconocimiento diario, se tiende a concretar en la evaluación de desempeño, que lo formaliza.
- **Progreso profesional:** El desarrollo profesional producto de la autosuperación, fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vistas a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede lograr por esfuerzos personales o a través de la empresa donde se labora.

- **Responsabilidad:** La responsabilidad empresarial deriva de las infracciones a las disposiciones sobre seguridad e higiene en el trabajo, y puede tener estas consecuencias.

2.3.2 Síndrome de Burnout (SB)

O “estar quemado” empezó a ser utilizado en el año 1974 por Herber Freudenberg, psicólogo estadounidense colaboraba como voluntariado en una clínica para toxicómanos en Nueva York junto con otras personas, al cabo de un periodo de aproximadamente de uno a tres años noto que sus compañeros perdían el interés, la motivación y presentaban signos de ansiedad y depresión. Según el análisis estas características se encontraban impulsadas por horarios no convenientes, bajo salario y el contexto social en el que se encontraban. Así mismo describió de como los voluntariados se volvían insensibles poco comprensivos e incluso agresivos con los pacientes. Freudenberg³².

Pines y Kafry en 1978 definen el burnout "como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal". Posteriormente, Dale (1979) es uno de los que inician la concepción teórica del burnout entendido como consecuencia del estrés laboral y con la que mantiene que el síndrome podría variar en relación a la Freudenberg intensidad y duración del mismo³².

Cristina Maslach, Psicóloga Social en 1986, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda, y atención a las personas. En el año de 1977 Maslach dio a conocer el término

en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (A.P.A) haciendo referencia a que los trabajadores que brindan servicio de atención después de dos años atendiendo a las personas terminaban “quemados”. Para el año 1981 se llevó a cabo la primera conferencia nacional sobre burnout con el fin de poner en común las investigaciones ya realizadas y de esta manera unificar los criterios. En 1986 junto con la ayuda de Jackson lograron determinar tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y falta de logros personales. Maslach lo relaciona a este síndrome a aquellas personas que trabajan con otras personas como: Médicos, Odontólogos, Lic. Enfermería, Lic. Obstetricia, etc.³³.

El Burnout se menciona a menudo en la literatura sobre los profesionales de la salud, la salud mental y los derechos humanos. Se ha definido como una “sensación de fracaso y de agotamiento o postración, debida a la demanda excesiva de energías, fuerzas y recursos” y se caracteriza por una sensación de distanciamiento del trabajo, una baja satisfacción laboral y un deterioro del rendimiento. Suele estar ligado a las características del trabajo, a un conflicto de funciones, a las condiciones laborales, a las relaciones de trabajo, a un agotamiento emocional y a la despersonalización. Entre las numerosas causas del burnout de los profesionales de la enfermería se encuentra las malas condiciones

laborales, la desigualdad por motivos de género, las largas horas de trabajo o los salarios bajos³⁴.

Mediano y Fernández definen el Síndrome de Burnout como una enfermedad laboral y emocional, que suele producirse en entornos de estrés laboral continuo, es decir es una respuesta al estrés laboral crónico que afecta a aquellos profesionales o empleados cuya labor les exige implicación emocional con la gente³⁶.

Una publicación periódica del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, califica al Síndrome de Burnout como un síndrome de desgaste profesional que se manifiesta en profesionales sometidos a un estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son : agotamiento físico y psíquico, actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y sentimientos de insatisfacción personal con las tareas que se han de realizar, y que suele producirse fundamentalmente en el personal sanitario y en profesionales dedicados a la enseñanza³⁶.

Perlman y Hartman concluyen que el SB puede definirse como una respuesta al estrés laboral crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización. También concluyen que el instrumento de medida para dicho síndrome es el Maslach Burnout Inventory (MBI). Este instrumento de medida se explicara detalladamente más adelante.

Actualmente el SB conocido como el síndrome de desgaste profesional como respuesta a estímulos tales como estrés, presiones constantes, factores emocionales e interpersonales relacionados con el ambiente laboral. Considerado por centros especializados como un mal crónico que puede originarse tanto por un excesivo grado de exigencias como por escasez de recursos; se trata de una reacción a la tensión emocional crónica creada por el contacto continuo con otros seres humanos, en particular cuando estos tienen problemas o motivos de sufrimiento, también es llamado Síndrome de desgaste Profesional, Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) o Síndrome del Quemado³⁷.

En ocasiones se considera al SB como una patología emergente y a la vez un problema psicosocial alto que afecta a los trabajadores que están en contacto con otras personas, este síndrome ya viene ocurriendo en décadas pasadas ; los cambios ocurridos en diversos contextos tanto como ocupacionales, la nueva ordenación del trabajo, en la concepción de la relación profesional entre los trabajadores, clientes, han contribuido a la disfunción del fenómeno, hasta el punto de constituir un problema. Así mismo se indica que el SB tiene su origen en el entorno del trabajo y no en el trabajador³².

Para Gil-Monte, El SB es una respuesta al estrés laboral crónico, compuesto por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas, pacientes o clientes, con las que

se relaciona el trabajador o profesional en su trabajo. Como consecuencia de esta respuesta aparecen disfunciones conductuales y fisiológicas que van a tener repercusiones perjudiciales para las personas y para la organización, y en el peor de los casos resulta incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral. El autor considera al estrés laboral como precursor del deterioro de la salud mental, es forma de acoso psicosocial en el trabajo, pues el trabajador se ve desbordado por las demandas emocionales de las personas a las que tiene que atender su trabajo, pacientes en el caso de profesionales de enfermería, y se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral, en especial su entorno social. Del mismo modo hace hincapié señala que cualquier trabajador profesional con gran vocación, que se entrega a su profesión, con altos niveles de idealismo profesional y que desarrolla su trabajo centrado en el trato hacia los demás puede desarrollar SB. Se trata de trabajadores y profesionales que exigen entrega, implicación en el trabajo idealismo y servicio a los demás, con un alto grado de autoexigencia. Un alto grado de autoexigencia, conlleva a asumir gran número de responsabilidades y a implicarse excesivamente en el ejercicio del trabajo. “Todo trabajador que se enciende con su trabajo podría llegar a quemarse”³².

EL SB supone un problema psicosocial importante, debido a que el deterioro de la salud física y mental de los trabajadores que lo

sufren tiene repercusiones negativas sobre la organización entre estos absentismo, rotación, disminución de la productividad, entre otros y dado que su incidencia es alarmante en grupos de profesionales sanitarios el deterioro de su calidad de vida también conlleva repercusiones sobre los usuarios o clientes de servicio, y sobre la sociedad en general, además, la experiencia demuestra que a partir de determinados niveles el SB se convierte en una patología de actividad laboral.

Etiología del Síndrome de Burnout

- La atención al usuario es la primera causa de estrés, así como la satisfacción laboral. Los inconvenientes con respecto al sufrimiento del personal de salud inicia por la identificación y observación los usuarios y la de su familia , por la reactivación de sus conflictos propios y la frustración de sus perspectivas diagnósticos-terapéuticas con respecto al padecimiento del enfermo³⁷.
- La edad aunque aparentemente no está relacionado en la aparición del síndrome, probablemente exista un tiempo de sensibilización pasado este tiempo los profesionales estarían vulnerables a adquirir este problema. Probablemente durante los primero años no existe mucha presión conforme va pasando más tiempo se torna como aprendido que las recompensas personales, recompensas profesionales, recompensas económicas no alcanzan las expectativas

esperadas. Por otra parte algunos estudios obtienen que con el paso de los años disminuye la frecuencia del SB para alguna de las dimensiones del MBI se obtienen significados de tipo curvilíneo, de manera que la frecuencia de los síntomas se incrementa con la edad y a partir de un determinado momento su frecuencia disminuye significativamente. Según Gil - Monte Los profesionales que se encuentran en el intervalo que va desde 30 a 50 años, aproximadamente, presentan niveles más elevados. Esto puede ser debido a la abandono de profesionales o a la capacidad de éstos para adquirir estrategias de afrontamiento adecuadas para el manejo del SB fruto de la experiencia laboral.

- Según el sexo afecta con mayor frecuencia a las mujeres debido probablemente a la sobrecarga de trabajo ya que cumplen labores en la práctica profesional y labores cotidianas en sus hogares. En relación con el trabajo, las mujeres se tornan más conflictivas para desempeñar sus roles, presentando signos y síntomas del sistema simpático y para simpático las cuales conllevan a síndrome depresivo, aumenta los conflictos en el hogar, en su trabajo. Entre otras características, parece que las mujeres sienten un mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres.

- El estado civil, aunque se ha relacionado más con personas sin parejas estables tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, en comparación de las parejas casadas o conviven con parejas estables. En este contexto las familias con hijos hacen de que sean personas más maduras y no les afecte en mucha cuantía a desarrollar este síndrome ya que son más estables con sus ideales, sus pensamientos con mayor madurez.
- En cuanto a los turnos y horarios de trabajo de estos profesionales podrían para algunos autores tener implicancia a adquirir este síndrome, los turnos de trabajo en los profesionales de la salud es bastante pesada ya que están programados a realizar guardias diurnas de 12 horas de trabajo y guardias nocturnas de 12 horas, y varias veces al mes.
- Sobre la antigüedad profesional algunos autores encuentran relación a realizar este síndrome a profesionales que laboran más de 10 años de servicio y menos de este tiempo el síndrome es menor. Naisberg y Fenning encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes³⁶.

Es conocida la relación entre Burnout y sobrecarga laboral en los profesionales asistenciales, de manera que este factor produciría una disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas por los trabajadores, tanto cualitativa como cuantitativamente. Sin embargo no parece existir una clara relación entre el número de horas de contacto con los pacientes y la aparición de Burnout, si bien si es referida por otros autores³³

El salario estaría inmerso dentro de los factores a realizar en el futuro burnout en los profesionales, aunque no está claro en la literatura. EL estrés laboral es una situación esencial para desarrollar Síndrome de Burnout, pero no necesariamente la causa. Sin estrés laboral previo no existe burnout (difícil que se origine) pero no significa que sufrir estrés laboral vaya a producir necesariamente el síndrome. El estrés laboral dependerá del tipo de personalidad, del grado de soporte ante situaciones estresantes difíciles, del grado de educación, grado cultural, tipo de trabajo, integración social, etc³⁶.

Una variable que ha contribuido al desarrollo más frecuente del SQT es la población heterogénea. La migración obliga a los profesionales al intercambio cultural, costumbres lo cual puede conllevar al desarrollo de actitudes negativas hacia los colectivos, “diferentes”. Junto a ello las actuales condiciones de cambio social por las que atraviesan ciertos colectivos profesionales (como es el surgimiento de nuevas leyes y estatutos que regulan el

ejercicio profesional, nuevos procedimientos en la práctica de tareas y funciones , cambios en los programas de educación y formación, el rápido avance tecnológico, aumento de la demanda cualitativa y cuantitativa de servicios por parte de la población, entre otros), han originado que las organizaciones propicien el desarrollo de disfunciones en los roles profesionales, e incidan en el desarrollo de este síndrome.

Variables que influyen en la aparición del Síndrome de Burnout

Según Álvarez y Fernández ³⁷, estas variables son:

- Los motivos ideológicos que les impulsaron a elegir esa profesión.
El hecho de que el trato directo con los pacientes y sus familiares suele ser emocionalmente existente para el trabajador.
- El desarrollo tórpido de la enfermedad que a veces se torna dificultosa la recuperación por lo tanto ocasiona preocupación en el tratamiento indicado.
- La recargada agenda de trabajo repercute en el trabajador a estar en constante presión para cumplir con lo solicitado.
- La falta de información sobre el cometido que han de realizar y de cómo se hace. Este problema suele estar a menudo presente en el modelo medico jerarquizado.
- El apoyo laboral no parece ser suficiente con la sola colaboración de reuniones formales, sino que los encuentros han de cubrir algunas necesidades emocionales y de compañerismo.

- En cuanto a las variables personales, aquellos profesionales que se involucran demasiado a los problemas de salud de sus pacientes y están muy preocupados por la pronta recuperación se encuentran más vulnerables a desarrollar algunos de los síntomas.
- Variables de entrenamiento profesional. No cabe duda de que una formación pre profesional deficiente en competencias y capacidades resolutivas tanto teórico como práctico en las Universidades se convierten en un arma negativo para los jóvenes profesionales al desarrollar su trabajo. Según Wilder y Plutchik alguno de los errores más frecuentes son:
 - Excesivos conocimientos teóricos que no tienen ningún tipo de utilidad práctica, puesto que no lo plasman y solo se circunscribe a lo teórico
 - Escaso entrenamiento en habilidades prácticas, es consecuencia de lo anterior, puesto que al tener una persona conocimientos meramente teóricos sin aplicarlos a la práctica que es el cimiento de todo conocimiento, no existe ningún tipo de entrenamiento de habilidades, ni destrezas.
 - Deficiencia en el control de su propia ansiedad y emociones.
 - Falta de formación sobre el funcionamiento de las organizaciones en las que van a desarrollar su trabajo. Esto ocurre cuando las personas asumen puestos y funciones en áreas que no es de su competencia, no tienen una formación idónea ni adecuada para desempeñarlos.

- En el caso de los cuidados paliativos, la falta de formación es absoluta para médicos y enfermeras y esta carencia de preparación constituye un factor determinante.

Desarrollo del Síndrome de Burnout

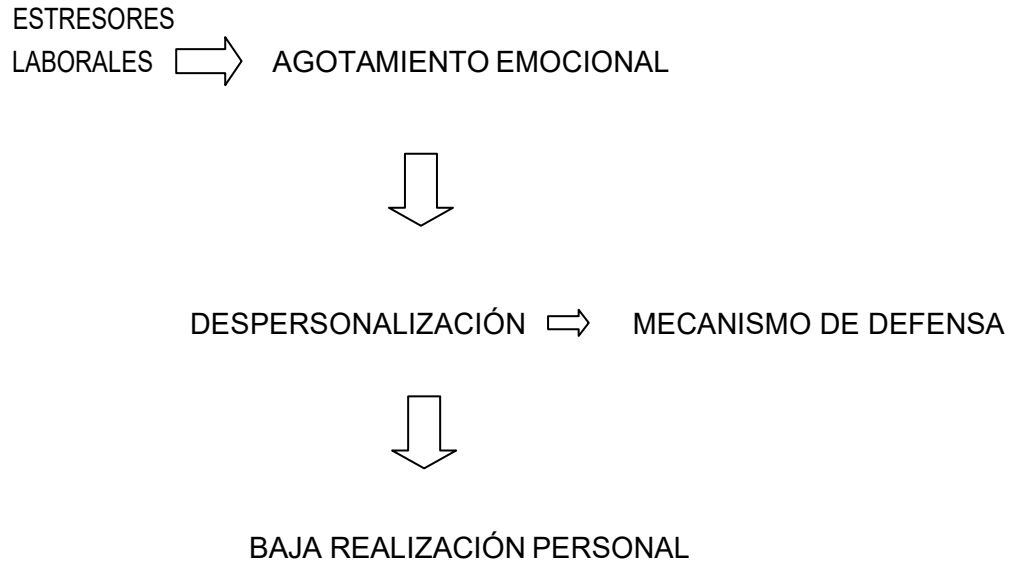
Maslach y Jackson describen al síndrome de Burnout como un proceso que se inicia con una carga emocional y su correspondiente tensión, que conduce al agotamiento emocional del sujeto, el cual comienza a exhibir conductas de distanciamiento y actitudes cínicas respecto a las personas que atiende, lo que crean dudas en relación con la competencia y realización profesional. Por lo tanto esta autora identifica tres componentes de este síndrome: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Lorenzo Mediano Ortega y Col. en su obra Burnout y los Médicos un Peligro Desconocido presentan al igual que Maslach el desarrollo del síndrome en un primer momento por sufrir agotamiento emocional lo cual viene hacer la incapacidad de responder a las demandas emocionales que el trabajo exige, se refiere a la disminución o pérdida de recursos emocionales, algunos individuos se distancian conscientemente de los paciente en el caso del personal de salud, empleando ello como un mecanismo de defensa contra una excesiva implicación emocional, que posteriormente conduce a una actitud de despersonalización se desarrolla una percepción muy cínicas y deshumanizada hacia

los pacientes, pues las etiquetan con adjetivos despectivos y los tratan de acuerdo a esas etiquetas así mismo se desarrolla la creencia que los pacientes tiene la culpa de sus problemas y como consecuencia de ello, produce un sentimiento de baja realización personal en el trabajo, se deteriora la calidad del servicio que esos profesionales ofrecen³⁶.

El curso del es muy variable, en algunas ocasiones se produce una curación espontánea, pero por desgracia la que más se encuentra es un burnout crónico, relativamente compensado y disimulado, que permite una apariencia de normalidad la mayor parte del tiempo, pero que impide cualquier felicidad personal o satisfacción profesional, como no es incapacitante se convive con él sin tratar de curarlo o se diagnostica como depresión, constituyendo así un problema importante, tanto en el aspecto personal como en el organizativo y en la calidad asistencial, que en un inicio es propio del ámbito laboral pero que posteriormente va invadiendo las demás esferas del individuo³⁶.

El siguiente esquema indica el flujo del curso del Síndrome de Burnout



Elaboración: Propia a partir de (Alvarez y Fernández (1991))

El núcleo del síndrome de Burnout es un esquema de sobrecarga emocional seguido de agotamiento emocional. La persona se implica excesivamente desde el punto de vista emocional y al final se verá desbordada por los requerimientos emocionales que le imponen los otros. La respuesta a tal situación es el agotamiento emocional. Cuando en la persona se ha instalado el agotamiento emocional, no se siente ya capaz de dar nada de sí a los demás.

Científicamente está comprobado, quién se ocupa de los otros sufre un tormentoso sentimiento de inadaptación sobre su propia capacidad de establecer relaciones con los usuarios del servicio y que puede conducir a un auto-veredicto de fracaso, ello muchas veces puede obligar a abandonar la profesión, eso si no existe

muros defensivos (evidentes necesidades económicas, satisfacción personal de mantener el trabajo o si la familia dispone de otra fuente de ingresos) entonces el burnout y el instinto de supervivencia (mantener el trabajo) chocarán con violencia.

Si se impone el instinto de supervivencia, el burnout se convertirá en un larvado crónico y disimulado. Se mantendrá el trabajo pero la calidad de la tarea asistencial será muy baja y con errores, no se colaborará con los compañeros, se mantendrá una postura fría con los pacientes, se sufrirán accesos de ira injustificada, se incurrirá en el absentismo y se obtendrá como resultados una nula satisfacción personal. El afectado no será feliz y vivirá una existencia llena de angustia y frustración. Pero tal vez el instinto de supervivencia no consiga imponerse al burnout, en ese caso se producirán abandonos de carrera profesional que conllevarán a consecuencias económicas, familiares y personales.

En ocasiones la situación es tan terrible y angustiosa que se piensa en el suicidio ya que el individuo se siente incapaz de seguir con su trabajo y, al mismo tiempo ser consciente de lo que significaría dejar su labor cotidiana, los conflictos frecuentes con los compañeros, pacientes y familia, y la autoestima baja debido a la incapacidad de trabajar aumentaran los pensamientos suicidas.

El suicidio es la complicación más grave e irreparable del burnout, los individuos no fingen el suicidio buscando atraer atención, sino se quitan la vida de verdad³⁶.

Según Gil - Monte, el Síndrome de burnout o Síndrome del quemado por el Trabajo, como él lo llama, ha quedado establecido

como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de tales entidades como la de salud. Este autor al igual que Cristina Maslach, coincide en que cuyos síntomas de SB son: bajos niveles de realización personal, agotamiento emocional, la despersonalización³¹.

Características del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout tiene las siguientes características según Maslach y Jackson³⁸:

- 1. Agotamiento Emocional (AE).** Se manifiesta por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al inicio y final de una jornada de trabajo, percepción de realizar un trabajo demasiado duro y tensión al trabajar diariamente con personas, sentirse desgastado “quemado” , frustrado por el trabajo, sentir estrés al trabajar con personas y estar al límite de posibilidades personales.
- 2. Despersonalización (DP).** Es el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas, se manifiesta al tratar a algunas personas como si fueran objetos impersonales, presentar un comportamiento más insensible con las personas de su entorno laboral, falta de preocupación de que el trabajo endurezca emocionalmente al trabajador, despreocupación por los problemas de las personas

a las que tiene que atender, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros.

- 3. Realización Personal (RP).** Consiste en evaluar al trabajo personal de forma negativa. Este síndrome evidencia una serie de padecimientos a nivel psicológico físico y social manifestándose al haber dificultades para relacionarse con los compañeros de trabajo, usuarios que acuden a los establecimientos y dificultad para enfrentarse con los problemas en su trabajo.

Síntomas asociados al Síndrome de Burnout

Principales síntomas psicológicos del Síndrome del Quemado por el Trabajo (SQT), según Gil – Monte³¹:

- Síntomas Cognitivos:

- Sentirse contrariado
- Sentir que no valora tu trabajo
- Percibirse incapaz para realizar tareas
- Pensar que no tengo la capacidad para realizar todo el trabajo
- Imaginar que el trabajo realizado esta mal
- No tener control ante algunas situaciones
- Percibir que todo está mal

- Pensamientos negativos como que no mejoro
- Inseguridad
- Imaginar que el trabajo realizado no tiene ninguna validez
- Pérdida de autoestima

- **Síntomas Afectivo – Emocionales**

- Intranquilidad
- Mal humor, irritable
- Disgusto
- Fracaso
- Provocación
- Desilusión
- Cansado, disgustado
- Opresión
- Melancolía
- Zozobra
- Sentimientos de culpa

- **Síntomas Actitudinales**

- Falta de ánimos para acudir al trabajo
- Dejadez, pereza
- Imprudencia, insensatez

- Encontrarse saturado con el trabajo
 - Intransigencia
 - Constantemente se encuentran quejándose de todo
 - Continuamente están haciendo comentarios negativos de los compañeros de trabajo.
 - Estropear los avances del entorno
 - No respeta al paciente, lo ve como algo incomodo
 - Frialdad a los pacientes
 - No aguantar a los pacientes
 - Indiferencia responsabilizando a los demás por la situación actual.
- **Síntomas Conductuales**
- Aislamiento
 - No colaborar
 - Contestar mal
 - Enfrentamientos
- **Síntomas Fisiológicos**
- Cansancio

Efectos del Síndrome de Burnout

Aparte de los síntomas que sufre el sujeto, también va a repercutir sobre la familia y sobre la calidad de trabajo. El sujeto con este síndrome frecuentemente está quejándose hablando de las situaciones que se presentan en el trabajo tanto en la familia , en lo amigos y con cualquier persona que entabla conversación tornándose ya en un problema. No es raro que las quejas sean tan frecuentes incluso con la pareja poniendo en riesgo la relación y terminando en un divorcio.

Es frecuente que los sentimientos cínicos y negativos hacia la gente que se generan en el burnout, termine afectando, no solo a las personas relacionadas con el trabajo, sino a todo el mundo.

En el trabajo es muy notorio los cambios la motivación, el rendimiento se encuentran muy disminuido, se deteriora la convivencia con los compañeros de trabajo, disminuye la calidad de servicio a los usuarios, imposibilita la propia felicidad y la de las personas que lo rodea, aumenta los errores en el trabajo, obstruye cualquier intento de reforma laboral o satisfacción profesional, aumenta la no participación, frustración Se trata a las personas como objetos, se cae en una rutina, lo que suele llevar implícito una menos atención a las necesidades humanas mostrando una menor sensibilidad hacia los sentimientos del usuario. Esta deshumanización en trabajo puede traer como consecuencia el uso de medidas inapropiadas. En las fases precoces, el profesional se

desconecta emocionalmente del trabajo, más adelante se desconecta físicamente (llega tarde falta con frecuencia a su trabajo), si la situación se mantiene pronto pensara en cambiar de oficio, donde tenga apenas contacto con la gente³⁶.

El Síndrome de Burnout en el personal de salud en general se encuentra en situaciones estresantes rutinariamente. Este síndrome llega a causar diversas alteraciones físicas, emocionales y conductuales. La situación física inciden en la salud del individuo y entre ellas se incluyen las alteraciones cardiovasculares como (hipertensión arterial o enfermedades coronarias), fatiga crónica, cefaleas o migrañas diversas, enfermedades del tracto gastrointestinal (ulceras duodenales, síndrome de colon irritable), enfermedades del sistema respiratorio, alteraciones del sueño, etc. Alteraciones que afectan a la salud psicológica como irritabilidad, baja satisfacción laboral, problemas de autoestima, dificultad para concentrarse y deseos de abandonar el trabajo. Las alteraciones conductuales se relacionan con el ámbito laboral y pueden reflejarse en ausentismo, aumento de conductas violentas, abuso de drogas, conductas de riesgo de ludopatías, alcohol tabaco, alteraciones de la conducta alimenticia o disminución de la productividad perjudicando el desempeño laboral. Las tasas de morbilidad por enfermedad cardiovascular, cirrosis hepática y accidente de tráfico son tres veces más altas entre profesionales de la salud (médicos y enfermeras) que en la población general³³.

1. **Manifestaciones mentales.** Caracterizado por un cansancio, fracaso, baja autoestima y pobre realización personal, sentimientos de desamparo, desesperanza , vacío emocional y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo la vida y la gente , dificultad para la concentración , nerviosismo , inquietud, baja tolerancia a la frustración , actitudes y comportamientos paranoides , agresivos para con los usuarios , compañeros de trabajo etc.
2. **Manifestaciones físicas.** Cefaleas de diversos grados, no concilian el sueño, artralgias, mialgias, dolores osteomusculares, aumento en la frecuencia de deposiciones, náuseas, algunos llegan a los vómitos, taquiarritmias etc.
3. **Manifestaciones conductuales. Alta frecuencia a conductas adictivas ludopatías,** consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, absentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los enfermos y compañeros y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Según Gil-Monte el Síndrome del Quemado por el Trabajo genera consecuencias de tipo personal, familiar y el desempeño laboral³¹:

- Úlceras afectando con mayor frecuencia a la zona duodenal
- Infecciones respiratorias varias veces al año

- Enfermedades cardiacas, coronariopatías, palpitaciones
- Insomnio
- Depresión
- Dolores de cabeza
- Reacciones alérgicas
- Suicidio
- Divorcio, etc
- Ausentismo
- Sabotaje
- Accidentes laborales
- Atención al usuario deficiente
- Toma de decisiones tardías con falta de eficacia

2.4 Sistema de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Hi: El nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan inversamente, es decir, a un nivel alto de la satisfacción laboral, el nivel del síndrome de Bornout es bajo y viceversa.

Ho: El nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan directamente, es decir, a un nivel alto de la satisfacción laboral, el nivel del síndrome de Bornout es también alto y si la satisfacción laboral es baja el síndrome de Bornuot también es bajo.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El personal de salud se encuentra satisfecho según los factores intrínsecos.
- El profesional de salud se encuentra poco satisfecho según los factores extrínsecos.
- El personal de salud presenta un nivel alto de Síndrome de Burnout según dimensión agotamiento emocional.
- El personal de salud presenta un nivel bajo de Síndrome de Burnout según dimensión despersonalización.
- El personal de salud presenta un nivel alto de Síndrome de Burnout según dimensión falta de realización personal.

2.5 Sistema de variables

2.5.1 Variable dependiente:

Síndrome de Burnout

Se refiere a un síndrome clínico descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra quien simboliza el burnout como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador", que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral.

2.5.2 Variable independiente

Satisfacción laboral

Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. Por lo tanto la satisfacción laboral puede ser definida como el grado de felicidad que experimenta una persona en su trabajo y se suele dar ante expectativas personales que corresponden con la realidad laboral.

2.6 Operacionalización de variables:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente: Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	- Evidencia agotamiento y cansancio - Evidencia tensión emocional - Evidencia frustración por el trabajo - Evidencia descontento con las tareas a realizar o realizadas	Ordinal
	Despersonalización	- Maltrato a los pacientes - Insensibilidad en el trato a los pacientes - Despreocupación con el estado de salud del paciente	
	Baja realización personal	- Maneja de relaciones interpersonales - Eficiencia y eficacia en el trato a los pacientes - Transmite energía y clima agradable al paciente - Mantiene el buen ánimo permanentemente	
Variable independiente: Satisfacción laboral	Factores intrínsecos	- Trabajo en sí - Realización personal - Reconocimiento - Progreso profesional - Responsabilidad	Ordinal
	Factores extrínsecos	- Condiciones de trabajo - Administración de empresa - Salario - Relaciones con el supervisor - Beneficios y servicios sociales	

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es no experimental, descriptivo-correlacional. Es no experimental porque no se manipularon variables, es decir, no hubo tratamiento metodológico para observar causa y efecto. Es descriptivo-correlacional, ya que primeramente se describieron las variables tal como se encontraron sin alterar el comportamiento de las mismas para luego establecer la relación entre ellas.

Por su periodo y secuencia de estudio: es transversal, puesto que se midieron las variables en una sola ocasión, y en un determinado periodo de tiempo y espacio.

Por la ocurrencia de los hechos es prospectivo, pues se registraron los resultados durante la aplicación de los instrumentos de investigación mediante la información brindada por el personal de salud, es decir no se registraron datos pasados.

3.1.1 Enfoque

El presente estudio corresponde al enfoque cuantitativo puesto que consistió en la recolección y análisis de datos cuantitativos formulando hipótesis, trazando un diseño para contestar a las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos propuestos, se analizaron las mediciones obtenidas utilizando métodos

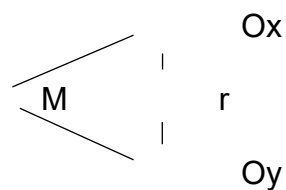
estadísticos, extrayendo una serie de conclusiones respecto a la contrastación de las hipótesis³⁹.

3.1.2 Alcance o nivel de investigación.

El nivel es correlacional ya que trató de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular³⁹.

3.1.3 Diseño

En concordancia con el tipo y nivel de investigación el diseño es correlacional-transversal cuyo esquema es:



Dónde:

M = Muestra

Oy = Variable dependiente = Síndrome de Burnout

Ox = Variable independiente = Satisfacción laboral

r = Relación entre variables

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población objetivo de la investigación lo conformaron el personal de salud de la Microred Pillco Marca Huánuco que suman 76, cuya distribución se puede observar en el siguiente cuadro:

Nº	DENOMINACIÓN	CANTIDAD
01	Médico	9
02	Enfermero	25
03	Obstetra	12
04	Odontólogo	06
05	Psicólogo	02
06	Técnico laboratorio	05
07	Técnico enfermería	14
08	Técnico farmacia	03
	TOTAL	76

Fuente: CAP Micro red Pillo Marca, 2019
Elaboración: Propia

Cuadro N° 1 Población del personal de salud de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019

3.2.2 Muestra

Por ser una población pequeña, la muestra fue igual a la población por lo que se trata de una muestra universal o población censal, es decir, la muestra estuvo constituida también por 76 sujetos.

3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnicas.

En la presente investigación se utilizó la encuesta para evaluar a las dos variables tanto al Síndrome de Burnout como la satisfacción laboral

Instrumentos.

En la presente investigación se utilizarán dos instrumentos:

- El Instrumento de evaluación del Síndrome de Burnout fue el de Maslach Burnout Inventory (MBI), donde numerosas investigaciones apoyan la fiabilidad, validez y estructura factorial del MBI. El MBI es una herramienta validada para poblaciones españolas y mexicanas, no reportándose diferencias significativas con el cuestionario original.

Este instrumento mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, baja realización personal. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Existen tres subescalas bien definidas, que se describen a continuación:

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. Los ítems correspondientes a esta sub escala son: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 16 y 20.

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30. Los ítems correspondientes a esta subescala son: 5, 10, 11, 15 y 22.
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48. Los ítems correspondientes a esta subescala son: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Las valoraciones de cada respuesta son:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Según Maslach y Jackson los índices de confiabilidad es de 0.90 para Agotamiento emocional, 0.71 para la realización personal y 0.79 en despersonalización con una consistencia interna para todos los ítems de 0.80. Así mismo estos investigadores para validar el instrumento han realizado estudios factoriales en donde se define una estructura tridimensional que apunta a las dimensiones del SB, es decir

que el instrumento mide realmente lo que la variable en estudio quiere medir. Este tipo de validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por los mismos investigadores. Por otra parte estudios nacionales analizan el MBI y muestran resultados del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.78 para la dimensión de cansancio emocional, 0.71 para la dimensión de despersonalización y 0.76 para la dimensión de realización personal, con lo cual resulta confiable utilizar el MBI para el presente estudio.

- Un cuestionario para medir la satisfacción laboral del personal de salud conformado por 16 ítems, donde la valoración de cada respuesta es:

0 = Nunca

1 = Algunas veces

2 = Siempre

Valores de referencia o baremo

Para el instrumento de evaluación de la satisfacción laboral

Insatisfecho : 0 a 13

Poco satisfecho : 14 a 27

Satisfecho : 28 a 40

Dimensiones	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
Factores intrínsecos	0 a 6	7 a 13	14 a 20
Factores extrínsecos	0 a 6	7 a 13	14 a 20

Cuadro N° 2 Para el instrumento de evaluación de la satisfacción laboral

Para el instrumento de evaluación del Síndrome de Burnout

Bajo : 0 a 37

Medio : 38 a 75

Alto : 76 a 132

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 a 18	19 a 26	27 a 54
Despersonalización	0 a 5	6 a 9	10 a 30
Realización personal	0 a 33	34 a 39	40 a 48

Cuadro N° 3 Para el instrumento de evaluación del Síndrome de Burnout

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Se emplearon las técnicas estadísticas siguiendo el proceso lógico y secuencial que es como sigue:

- Se aplicaron los instrumentos a la muestra para la recolección de la información.
- Se ordenó la información o los datos en función a las variables y sus dimensiones.
- Se procesó la información de acuerdo a los objetivos propuestos
- Se determinaron las frecuencias absolutas, relativas y la media aritmética.
- Se presentó la información en tablas y gráficos.
- Se analizó e interpretó la información en base a los resultados obtenidos

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS

4.1 Descripción de la realidad observada

Tabla N° 1

Satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Insatisfecho	00 a 13	5	6,6
Poco satisfecho	14 a 27	60	78,9
Satisfecho	28 a 40	11	14,5
TOTAL		76	100%

Fuente:

Cuestionario aplicado en julio del 2019

Elaboración: La autora

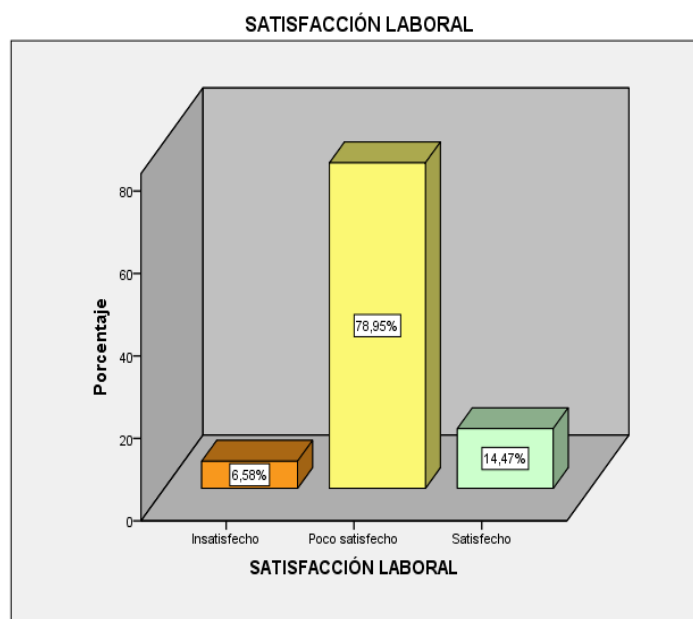


Grafico N° 1 Satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 78.9% del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 opina que se encuentran poco satisfechos, el 14.5% satisfechos y el 6.6% insatisfechos. Se evidencia

por lo tanto la mayoría del personal de salud se encuentran poco satisfechos. Esta valoración de se debe principalmente porque los factores intrínsecos y extrínsecos de dicha variable, también se encuentran en una valoración de poco adecuada.

Tabla N° 2

Satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores intrínsecos

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Insatisfecho	00 a 06	2	2,6
Poco satisfecho	07 a 13	30	39,5
Satisfecho	14 a 20	44	57,9
TOTAL		76	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en julio del 2019

Elaboración: La autora

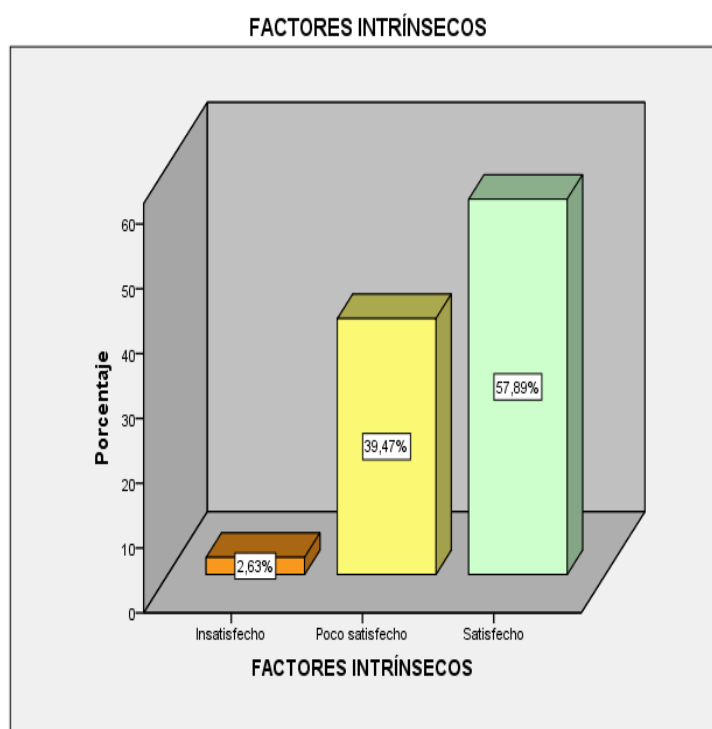


Grafico N° 2 Satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores intrínsecos

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 57.9% del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 opina que se encuentran satisfechos con los factores intrínsecos, el 39.5% se encuentra poco satisfechos y solo el 2.6% insatisfechos. Se evidencia por lo tanto que más e la mitad se encuentran satisfechos con dicha dimensión, hecho que se debe porque en la mayoría de los casos el personal de salud se asiente contento por el trabajo que realiza, considera que la Micro red Pillco Marca es un espacio de realización personal, existiendo reconocimientos por la labor que realiza, en la mayoría de los casos la motivación de los directivos es permanente y justa, sienten que en la institución está progresando profesionalmente, el personal en su mayoría cumple a plenitud las funciones asignadas, respetando el horario de entrada y salida que le han asignado propiciando la mejora permanentemente la atención a los pacientes y donde los problemas graves de salud que se detecta son reportados oportunamente, el personal de salud también promueve principios y prácticas saludables para manejar los materiales y equipos tecnológicos que se le confiere, es decir existe en la mayoría de los casos satisfacción por los factores ´intrínsecos, donde la insatisfacción es en un porcentaje mínimo.

Tabla N° 3

Satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores extrínsecos

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Insatisfecho	00 a 06	19	25,0
Poco satisfecho	07 a 13	56	73,7
Satisfecho	14 a 20	1	1,3
TOTAL		76	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en julio del 2019

Elaboración: La autora

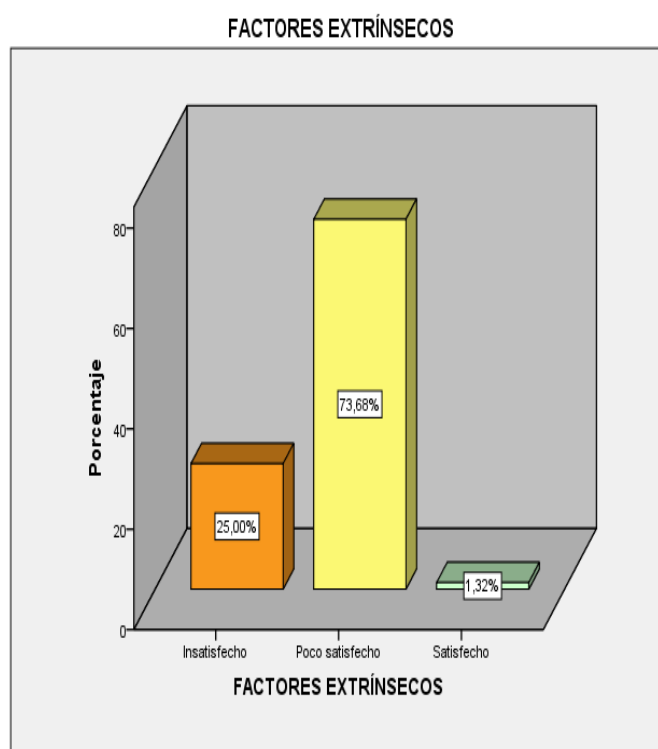


Grafico N° 3 Satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores extrínsecos

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 73.7% del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 opina que se encuentran poco satisfechos con los factores extrínsecos, el 25.0% están insatisfechos y solo el 1.3% están satisfechos. Se evidencia por lo tanto que la mayoría del personal de salud se encuentran poco satisfechos y la cuarta parte del personal de salud están insatisfechos con esta dimensión. Esta valoración de se debe principalmente porque no siempre el ambiente donde trabaja es limpio y atractivo, la iluminación no siempre es adecuada y en muchos ambientes no existe ventilación cruzada y sin ruidos que dificultan la labor que realiza; del mismo modo la administración de la Micro red Pillco Marca en muchos casos no responde a los objetivos institucionales, el personal de salud en muchos casos considera que el salario que recibe no es justo, no existe equidad puesto que los funcionarios, directivos y de otros son demasiados, el personal indica que la función que realiza debe ser mejor remunerado, existe poca preocupación por el bienestar de todo el personal de salud, no existe un programa de becas para cursos de capacitación y/o especialización para el personal de salud y tampoco existe el servicio de comedor para el personal.

Tabla N° 4

Síndrome de Burnout del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Bajo	00 a 37	3	3,9
Medio	38 a 75	63	82,9
Alto	76 a 132	10	13,2
TOTAL		76	100%

Fuente:

Cuestionario aplicado en julio del 2019
Elaboración: La autora

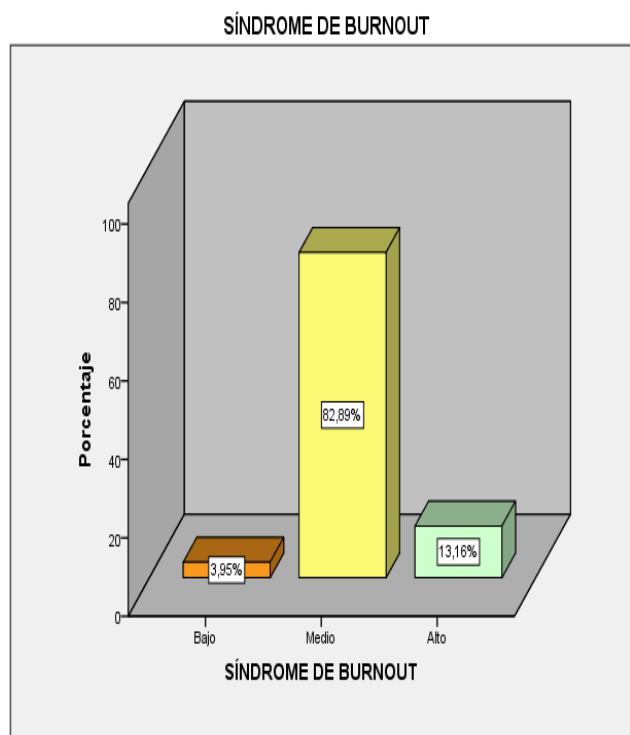


Grafico N° 4 Síndrome de Burnout del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 82.9% del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 tienen un nivel medio de Síndrome de Burnout, el 13.2% tiene un nivel alto y solo el 3.9% tiene un nivel bajo. Se evidencia por lo tanto que la mayoría del personal de salud se encuentra en un nivel medio de este síndrome. Estos resultados se deben porque sus dimensiones como el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal también están en un nivel bajo y medio.

Tabla N° 5

Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Bajo	00 a 18	55	72,4
Medio	19 a 26	8	10,5
Alto	27 a 54	13	17,1
TOTAL		250	100%

Fuente:

Cuestionario aplicado en julio del 2019
Elaboración: La autora

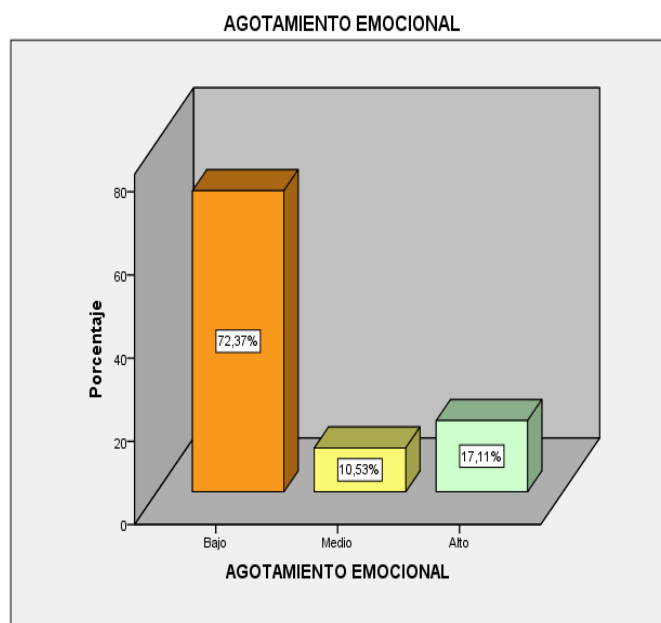


Grafico N° 5 Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 72.4% del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 tienen un nivel bajo de Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional, el 17.1% tiene un nivel alto y solo el 10.5% tiene un nivel alto. Se evidencia por lo tanto que la mayoría del personal de salud se encuentra en un nivel bajo de su agotamiento emocional. Estos resultados se deben porque el personal de

salud en su mayoría no se siente emocionalmente agotada/o (exhausto) por el trabajo que realizan, no se siente agotada/o al final de un día de trabajo, no se siente cansada/o cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentarse a otro día de trabajo, es decir, el trabajo no les agota emocionalmente, además el hecho de trabajar todos los días con personas no les da tensiones, el trabajo no les desgasta, ni les ocasiona frustración, no se sienten estresados y que sus pacientes no les echan ninguna culpa de sus problemas o males que padecen.

Tabla N° 6

Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Bajo	00 a 05	52	68,4
Medio	06 a 09	10	13,2
Alto	10 a 30	14	18,4
TOTAL		76	100%

Fuente:

Cuestionario aplicado en julio del 2019
Elaboración: La autora

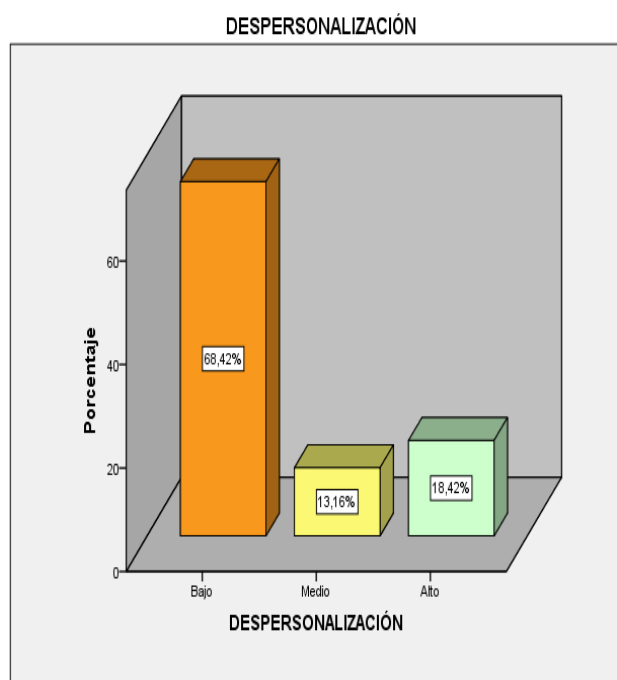


Grafico N° 6 síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 68.4% del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 tienen un nivel bajo de Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización, el 18.4% tiene un nivel alto y el 13.2% tiene un nivel medio. Se evidencia por lo tanto que la mayoría del personal de salud se encuentra en un nivel bajo de su despersonalización, sin embargo, evidenciamos que alrededor de la quinta parte del personal de salud tiene un nivel alto en esta dimensión. Estos resultados se deben porque el personal de salud en su mayoría no trata a sus pacientes como si fueran objetos impersonales, no tienen comportamientos inestables con las personas que tratan desde que ejercen dicha profesión, en muchos casos no tienen preocupaciones sobre aspectos emocionales en el cumplimiento de sus funciones, no echa la culpa a sus pacientes de sus

problemas, preocupándose permanentemente de los problemas de sus pacientes, es decir, en la mayoría de los casos el personal de salud no se despersonaliza en el cumplimiento de sus funciones.

Tabla N° 7

Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

VALORACIÓN	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Bajo	00 a 33	11	14,5
Medio	34 a 39	15	19,7
Alto	40 a 48	50	65,8
TOTAL		76	100%

Fuente:

Cuestionario aplicado en julio del 2019

Elaboración: La autora

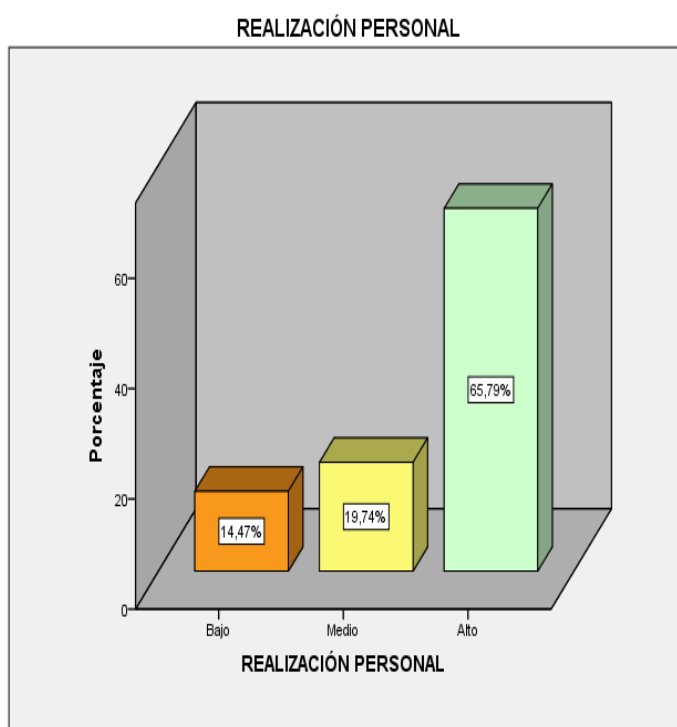


Grafico N° 7 índrome de Burnout según la dimensión realización personal del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que el 65.8% del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 tienen un nivel alto del Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal, el 19.7% tiene un nivel alto y solo el 14.5% tiene un nivel bajo. Se evidencia por lo tanto que la mayoría del personal de salud se encuentra en un nivel alto de su realización personal. Estos resultados se deben porque el personal de salud en su mayoría pueden relacionarse con facilidad con las personas sean pacientes o colegas, tratan con mucha eficacia los problemas de sus pacientes, influyen positivamente en la vida de los pacientes, en muchos casos se sienten con mucha energía para el cumplimiento de sus funciones, tienen la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan con ellos, siempre están animados después atender a los pacientes, consiguen muchas cosas útiles en su profesión y muchos de ellos tratan de forma adecuada los problemas emocionales del trabajo.

Tabla N° 8

Comparación de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Personal de salud	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho	
	n	%	n	%	n	%
Médico	2	22,2	7	77,8	0	0,0
Enfermero	2	8,0	20	80,0	3	12,0
Obstetra	1	8,3	11	91,7	0	0,0
Odontólogo	0	0,0	5	83,3	1	16,7
Psicólogo	0	0,0	1	50,0	1	50,0
Técnico laboratorio	0	0,0	5	100,0	0	0,0
Técnico enfermería	0	0,0	9	64,3	5	35,7
Técnico farmacia	0	0,0	2	66,7	1	33,3
TOTAL						

Fuente: Cuestionario aplicado en julio del 2019

Elaboración: La autora

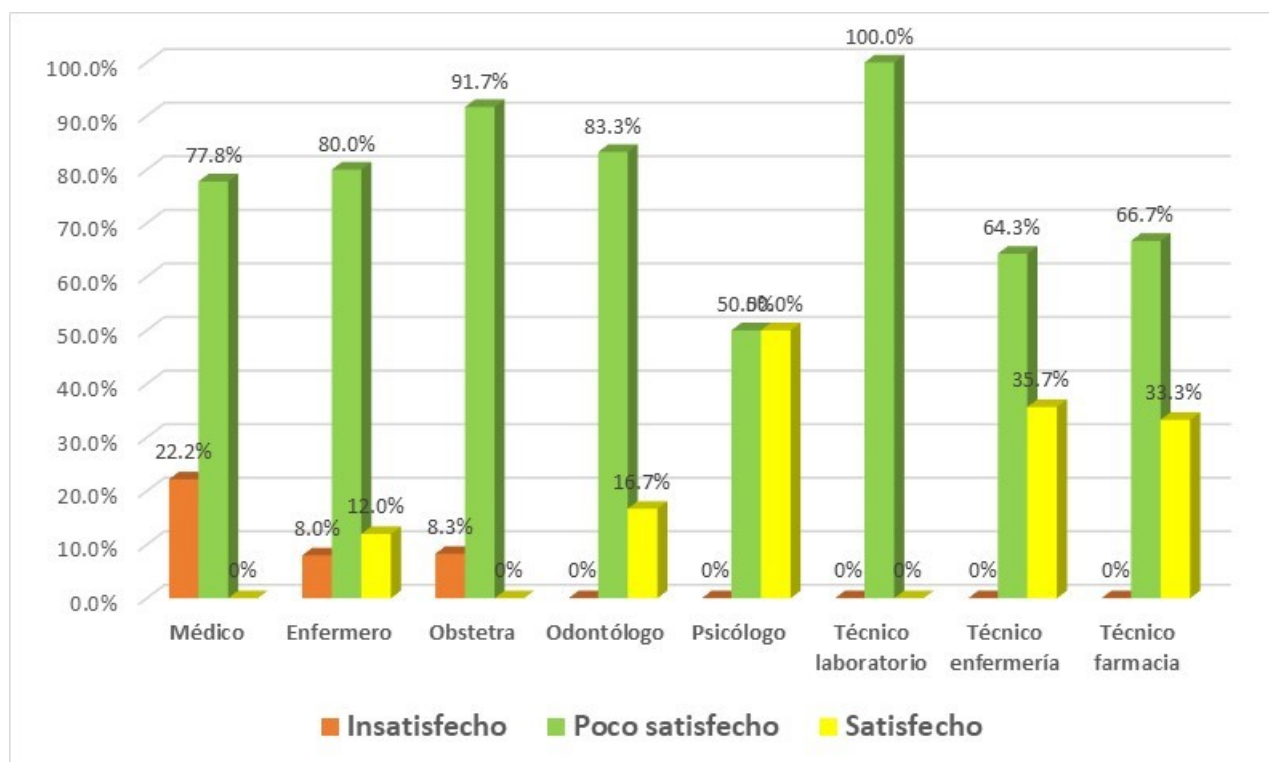


Grafico N° 8 Comparación de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que referente a la satisfacción laboral del personal de salud que laboran en la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, los médicos en su gran mayoría se sienten poco satisfechos (77.8%) e insatisfechos (22.2%), ninguno de ellos se encuentra satisfecho; los enfermeros también en su gran mayoría se encuentran poco satisfechos (80%), satisfechos en un 12% e insatisfechos en un porcentaje del 8%; los obstetras en su mayoría (91.7%) se encuentran poco satisfechos y mínimamente (8.3%) insatisfechos, ninguno se encuentra satisfecho; los odontólogos en su mayoría (83.3%) se encuentran poco satisfechos y en un porcentaje bajo (16.7%) se encuentran satisfechos; referente a los psicólogos

la mitad se encuentran poco satisfechos y la otra mitad satisfechos; todos los técnicos de laboratorio se encuentran poco satisfechos, en su mayoría (64.3%) también los técnicos de enfermería se encuentran poco satisfechos y alrededor de la tercera parte se encuentran satisfechos igual ocurre con los técnicos de farmacia.

Tabla N° 9

Comparación de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores intrínsecos

Personal de salud	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho	
	n	%	n	%	n	%
Médico	1	11,2	4	44,4	4	44,4
Enfermero	0	0,0	13	52,0	12	48,0
Obstetra	1	8,3	3	25,0	8	66,7
Odontólogo	0	0,0	3	50,0	3	50,0
Psicólogo	0	0,0	0	0,0	2	100,0
Técnico laboratorio	0	0,0	0	0,0	5	100,0
Técnico enfermería	0	0,0	7	50,0	7	50,0
Técnico farmacia	0	0,0	0	0,0	3	100,0
TOTAL	2		30		44	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en julio del 2019

Elaboración: La autora

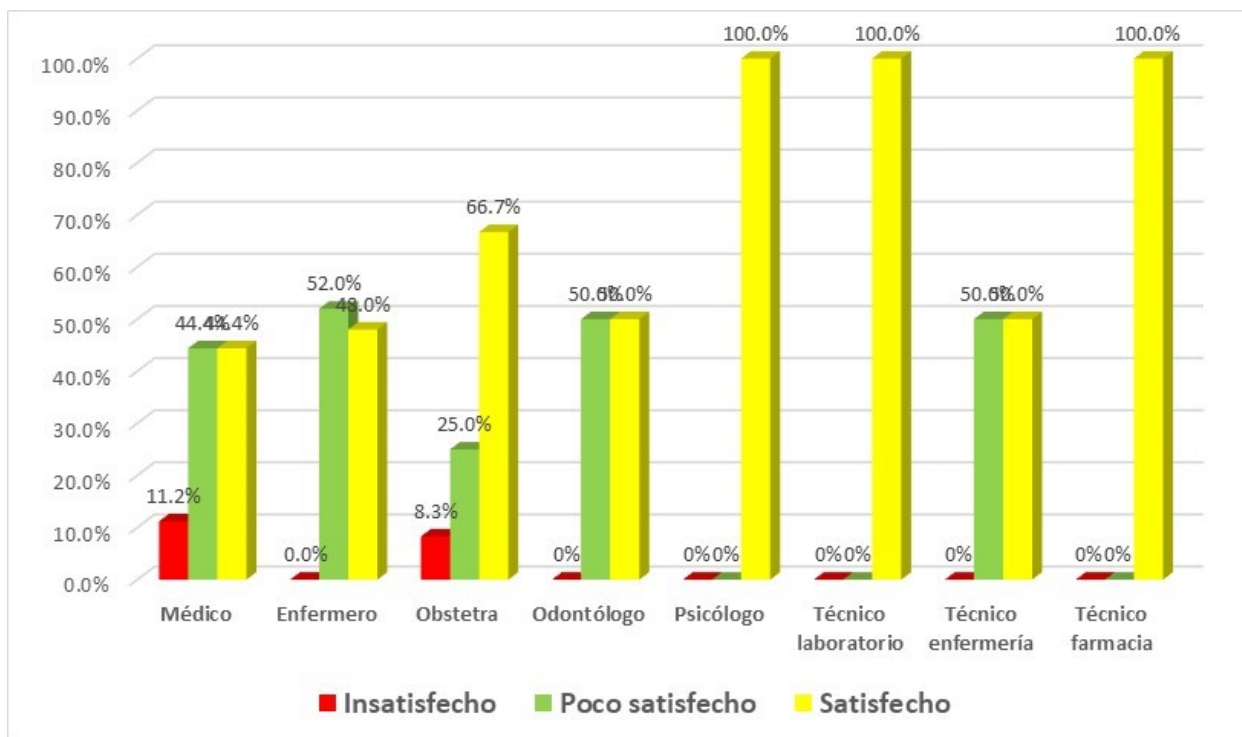


Grafico N° 9 Comparación de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microrred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores intrínsecos

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que referente los factores intrínsecos de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran en la Microrred Pillco Marca Huánuco 2019, los médicos en su gran mayoría se sienten poco satisfechos y satisfechos respectivamente; los enfermeros se encuentran poco satisfechos y satisfechos casi en el mismo porcentaje (52% y 48% respectivamente) y ninguno de ellos se encuentra insatisfecho; los obstetras en su gran mayoría (66.7%) se encuentran satisfechos, la cuarta parte se encuentran poco satisfechos y muy pocos insatisfechos; los odontólogos se encuentran igualmente poco satisfechos y satisfechos y ninguno de ellos se encuentra insatisfecho; todos los psicólogos se encuentran satisfechos con estos a factores igual que los técnicos de laboratorio y los técnicos de farmacia; los técnicos de enfermería se encuentran poco satisfechos y

satisfechos en el mismo porcentaje y ninguno de ellos se encuentra insatisfecho.

Tabla N° 10

Comparación de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores extrínsecos

Personal de salud	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho	
	n	%	n	%	n	%
Médico	2	22,2	7	77,8	0	0,0
Enfermero	9	36,0	15	60,0	1	4,0
Obstetra	4	33,3	8	66,7	0	0,0
Odontólogo	0	0,0	6	100,0	0	0,0
Psicólogo	0	0,0	2	100,0	0	0,0
Técnico laboratorio	0	0,0	5	100,0	0	0,0
Técnico enfermería	3	21,4	11	78,6	0	0,0
Técnico farmacia	1	33,3	2	66,7	0	0,0
TOTAL						

Fuente: Cuestionario aplicado en julio del 2019

Elaboración: La autora

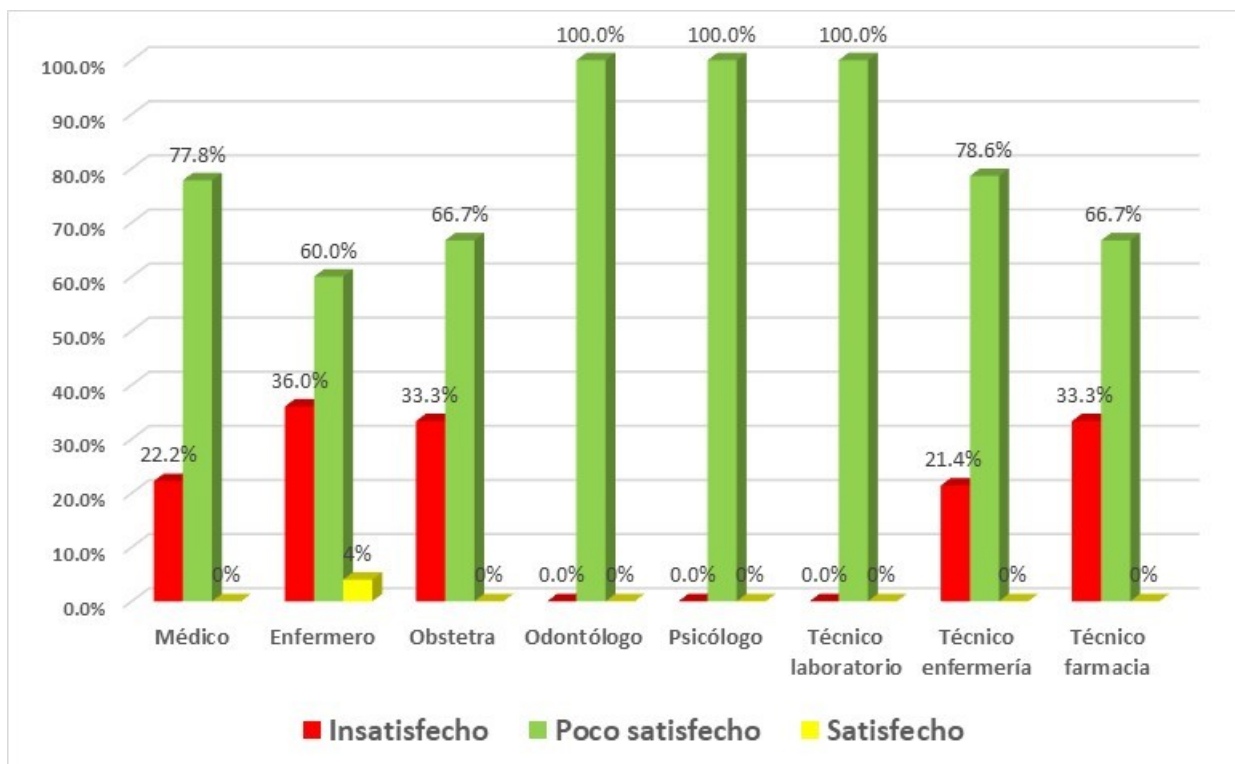


Grafico N° 10 Comparación de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, según factores extrínsecos

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que referente los factores extrínsecos de la satisfacción laboral del personal de salud que laboran en la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, los médicos en su gran mayoría se sienten poco satisfechos y alrededor de la cuarta parte satisfechos; los enfermeros se encuentran poco satisfechos y (60%), insatisfechos el 36% y muy pocos se encuentran satisfechos (4%) ; los obstetras en su gran mayoría (66.7%) se encuentran poco satisfechos y la tercera parte insatisfechos, ninguno de ellos se encuentra satisfecho; los odontólogos, psicólogos y técnicos de laboratorio en su totalidad se encuentran poco satisfechos; los técnicos de farmacia en su mayoría se encuentran poco satisfechos y la tercera parte insatisfechos, igual ocurre con los técnicos de enfermería. Se puede evidenciar en estos resultados que no existe satisfacción de estos factores en todo el personal de

salud a excepción de los enfermeros que mínimamente (4%) están satisfechos.

Tabla N° 11

Comparación del Síndrome de Burnout del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Personal de salud	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Médico	0	0,0	7	77,8	2	22,2
Enfermero	1	4,0	20	80,0	4	16,0
Obstetra	1	8,3	9	75,0	2	16,7
Odontólogo	0	0,0	6	100,0	0	0,0
Psicólogo	0	0,0	2	100,0	0	0,0
Técnico laboratorio	0	0,0	5	100,0	0	0,0
Técnico enfermería	1	7,1	11	78,6	2	14,3
Técnico farmacia	0	0,0	3	100,0	0	0,0
TOTAL						

Fuente: Cuestionario aplicado en julio del 2019

Elaboración: La autora

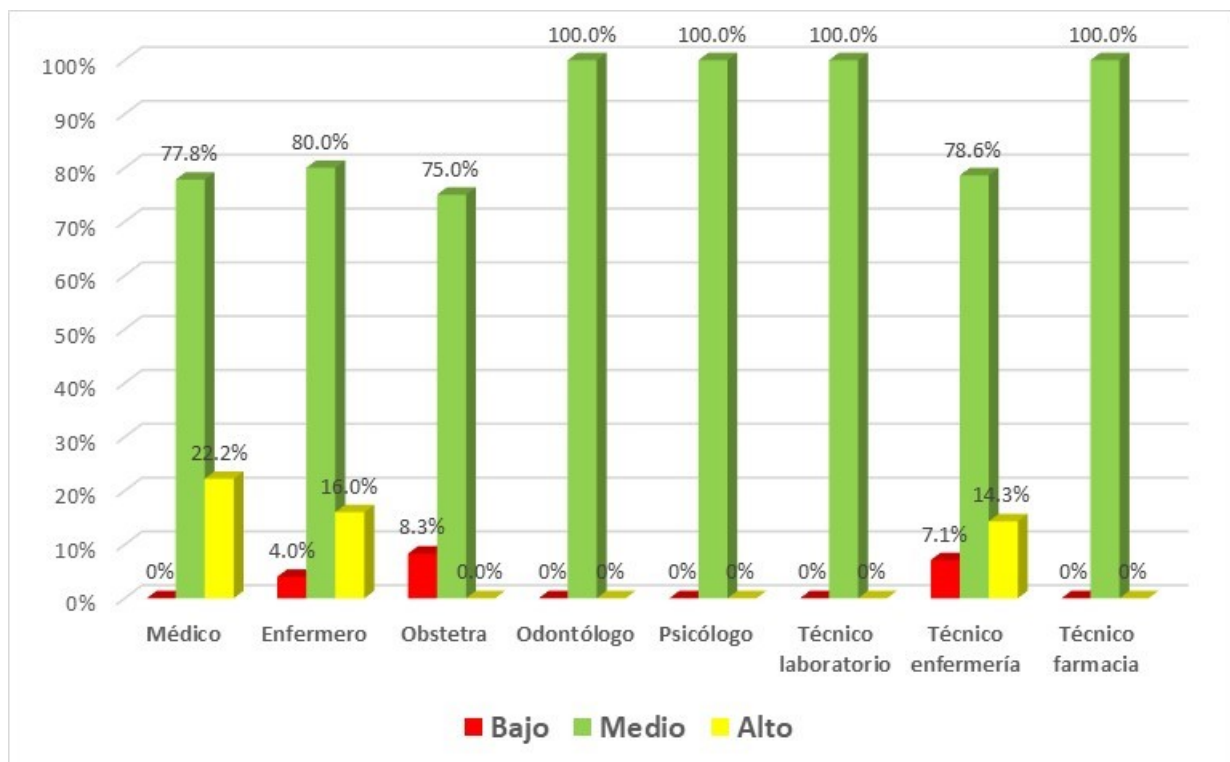


Gráfico N° 11 Comparación del Síndrome de Burnout del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que referente al Síndrome de Burnout del personal de salud que laboran en la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, se tiene que la gran mayoría del personal se ubica en un nivel medio; ninguno en un nivel bajo a excepción de los enfermeros, obstetras y técnico en enfermería pero en porcentajes ínfimos, los odontólogos, psicólogos, técnicos de laboratorio y de farmacia no tienen niveles altos ni bajos de este síndrome ubicándose todos en el nivel medio. Así mismo el 22.2% de los médicos, 16.7% de los obstetras, el 16.0% de los enfermeros y el 14.3% de los técnicos en enfermería se ubican en un nivel alto que son porcentajes poco considerables.

Tabla N° 12

Comparación del Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Personal de salud	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Médico	5	55,6	1	11,1	3	33,3
Enfermero	18	72,0	2	8,0	5	20,0
Obstetra	7	58,3	1	8,3	4	33,3
Odontólogo	6	100,0	0	0,0	0	0,0
Psicólogo	2	100,0	0	0,0	0	0,0
Técnico laboratorio	4	80,0	1	20,0	0	0,0
Técnico enfermería	10	71,4	3	21,4	1	7,1
Técnico farmacia	3	100,0	0	0,0	0	0,0
TOTAL						

Fuente: Cuestionario aplicado en julio del 2019

Elaboración: La autora

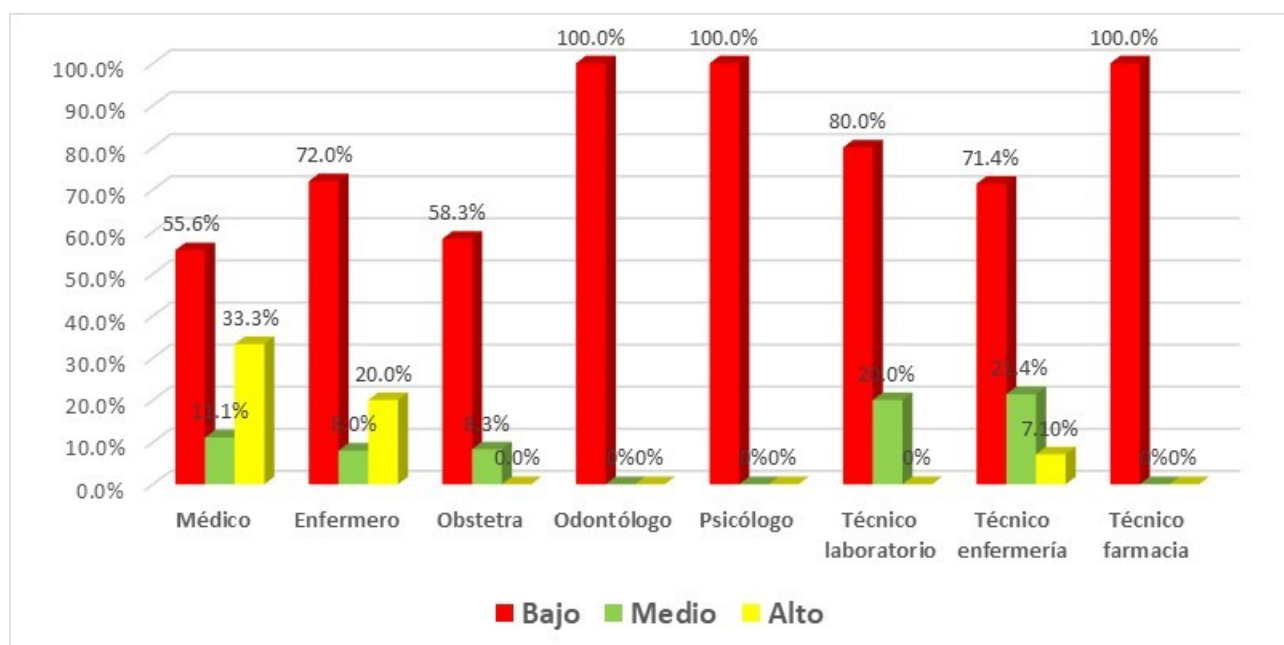


Grafico N° 12 Comparación del Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que referente al Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional del personal de salud que laboran en la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, se tiene que todos los odontólogos, psicólogos y técnicos de farmacia están en un nivel bajo, es decir, no tienen agotamiento emocional, del mismo modo también en su gran mayoría de técnicos de laboratorio (80%), enfermeros (72%), técnicos de enfermería (71.4%), obstetras (58.3%) y médicos (55.6%) también se ubican en un nivel bajo, y los que están en un nivel alto en primer lugar son los médicos y obstetras (33.3%), enfermeros (20%) y técnicos de enfermería (7.1%) que es un porcentaje muy bajo.

Tabla N° 13

Comparación del Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Personal de salud	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Médico	4	44,4	1	11,1	4	44,4
Enfermero	17	68,0	5	20,0	3	12,0
Obstetra	6	50,0	2	16,7	4	33,3
Odontólogo	5	83,3	1	16,7	0	0,0
Psicólogo	2	100,0	0	0,0	0	0,0
Técnico laboratorio	4	80,0	1	20,0	0	0,0
Técnico enfermería	12	85,7	0	0,0	2	14,3
Técnico farmacia	2	66,7	1	33,3	0	0,0
TOTAL						

Fuente: Cuestionario aplicado en julio del 2019

Elaboración: La autora

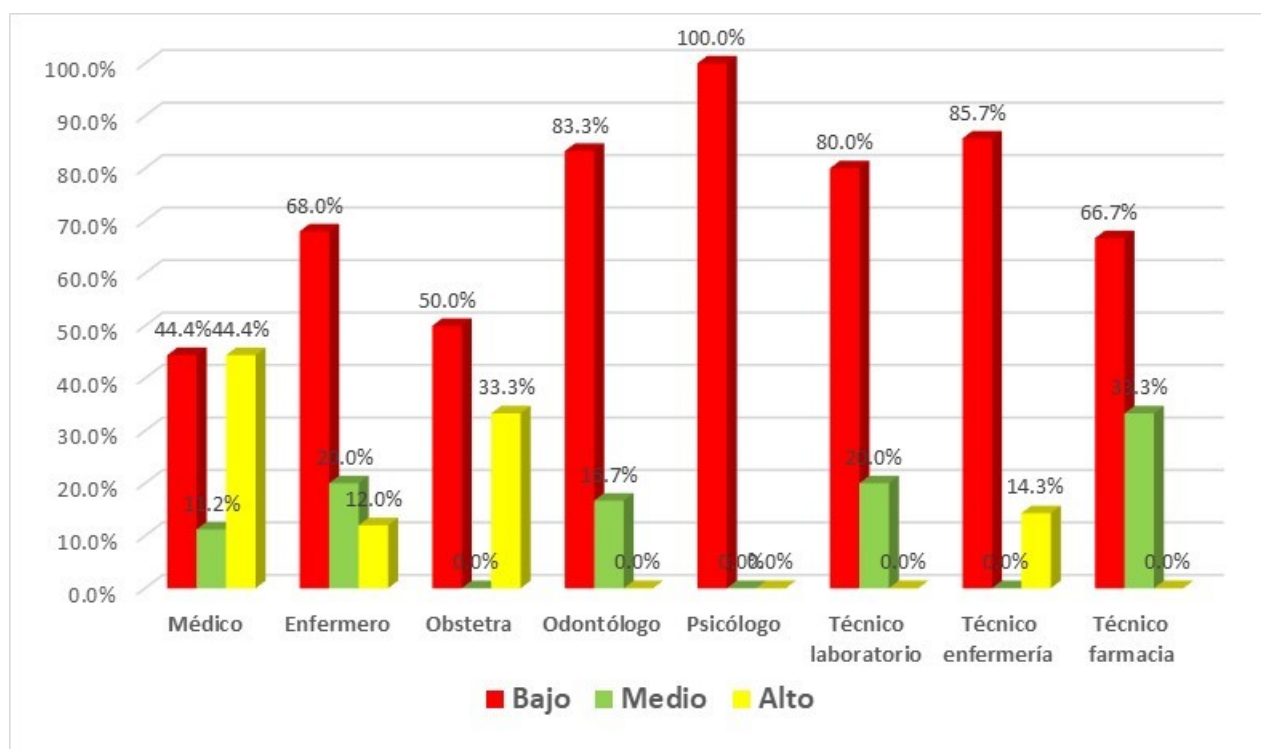


Grafico N° 13 Comparación del Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que referente al Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización del personal de salud que laboran en la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, se tiene que la gran mayoría del personal se ubica en un nivel bajo, donde todos los psicólogos están en este nivel, así mismo los que están en un nivel alto son los médicos (44.4%), los obstetras (33.3) y en porcentajes menores los enfermeros y técnicos de enfermería. Así mismo ningún odontólogo, psicólogo, técnico de laboratorio y farmacia se encuentra en el nivel de alto.

Tabla N° 14

Comparación del Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Personal de salud	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Médico	3	33,3	2	22,2	2	22,2
Enfermero	2	8,0	6	24,0	17	68,0
Obstetra	5	41,7	2	16,7	5	41,7
Odontólogo	0	0,0	2	33,3	4	66,7
Psicólogo	0	0,0	0	0,0	2	100,0
Técnico laboratorio	0	0,0	1	20,0	4	80,0
Técnico enfermería	1	7,1	2	14,3	11	78,6
Técnico farmacia	0	0,0	0	0,0	3	100,0
TOTAL						

Fuente: Cuestionario aplicado en julio del 2019

Elaboración: La autora

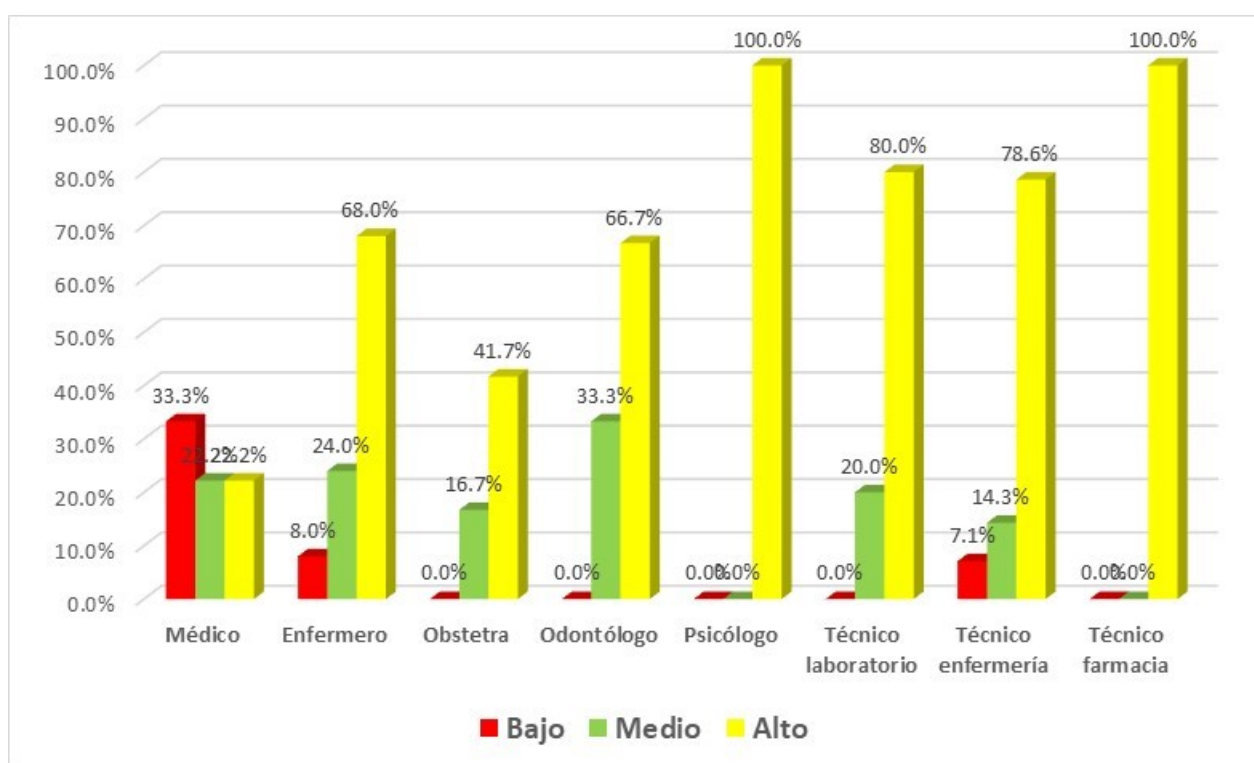


Grafico N° 14 Comparación del Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019

Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, se tiene que referente al Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal del personal de salud que laboran en la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, se tiene que la gran mayoría del personal se ubica en un nivel alto, a excepción de los médicos y obstetras que se ubican en este nivel con porcentajes menos de la mitad y donde todos los psicólogos están en este nivel, así mismo ningún odontólogo, psicólogo, técnico de laboratorio y de farmacia tiene una realización personal baja.

4.2 Contrastación de la hipótesis

Para la prueba de las hipótesis, se formuló la hipótesis de investigación luego se determinó el coeficiente de correlación tau_b de Kendall por tratarse de variables categóricas y ser una muestra mayor que 50 sujetos; para ello realizamos primeramente la prueba de Chi Cuadrado de Homogeneidad para determinar si existe relación entre las variables con un nivel de significancia del 5% (0.05)

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,137 ^a	4	,025
Razón de verosimilitud	7,541	4	,110
Asociación lineal por lineal	4,934	1	,026
N de casos válidos	76		

Cuadro N° 4 Pruebas de chi-cuadrado

Como la significancia o p-valor encontrado que es igual a 0.025 es menor que el nivel de significancia estadístico propuesto (0.05),

entonces existe relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en la muestra investigada

Prueba de la hipótesis general:

Los pasos a seguidos fueron son los siguientes:

- 1) Formulación de la hipótesis nula y de investigación
- 2) Nivel de significación: 1% (0.01)
- 3) Estadístico de prueba: Rho de Spearman
- 4) Decisión

Si $P < 0,01$; se rechaza H_0

Si $P > 0,01$; se acepta H_0

H_i: El nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan inversamente, es decir, a un nivel alto de la satisfacción laboral, el nivel del síndrome de Burnout es bajo y viceversa.

H₀: El nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan directamente, es decir, a un nivel alto de la satisfacción laboral, el nivel del síndrome de Burnout es también alto y si la satisfacción laboral es baja el síndrome de Burnout también es bajo.

Correlaciones

			SATISFACCIÓN LABORAL	SÍNDROME DE BURNOUT
tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,266**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	76	76
	SÍNDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	-,266**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Cuadro N° 5 Satisfacción Laboral

Interpretación: Como el nivel de significancia o p-valor igual a 0.001 menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir, el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan inversamente, es decir, a un nivel alto de la satisfacción laboral, el nivel del síndrome de Burnout es bajo y viceversa. Del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo bajo cuyo valor es -0.266.

CAPÍTULO V

5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Para la solución del problema

Investigaciones recientes han evidenciado que el personal salud, está sometido en muchos casos a altos niveles de estrés en el trabajo donde la mayoría tiene un nivel medio de estrés, ya que dicho personal está sometido a estresores de carácter organizacional y estresores propios de la labor que realiza, es decir, al contacto continuo que ocasiona implicancias emocionales por motivos de sufrimiento del mismo paciente.

Un aspecto importante a enmarcar dentro del ámbito más amplio del estrés laboral es el Síndrome de Burnout o Síndrome del quemado por el Trabajo (SQT).

El SQT es un proceso que surge como respuesta al estrés laboral crónico que resulta del acoso psicosocial en el trabajo, que se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento que la persona utiliza para manejar situaciones de estrés.

El personal de salud en todos los servicios enfrenta situaciones estresantes ayudando a los pacientes permanentemente para afrontar eficazmente los problemas que afecten su salud. Sin embargo, existen diversos factores estresantes tanto personales como laborales y organizacionales que le afectan dificultando su labor asistencial repercutiendo en su satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como una respuesta positiva hacia el trabajo en general o hacia algún aspecto del mismo o, como un estado emocional afectivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

El elemento esencial de una institución es el potencial humano, ocupando un lugar importante dentro de las organizaciones, por ello debe velarse por su satisfacción en la institución ya que de esto dependerá responder adecuadamente a las exigencias laborales de lo contrario no será capaz de realizar su trabajo con eficiencia y calidad. Ante este contexto nos formulamos la problema general: Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019? , donde la hipótesis planteada fue: El nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan inversamente, es decir, a un nivel alto de la satisfacción laboral, el nivel del síndrome de Bornout es bajo y viceversa. Y como resultado y conclusión principal se acepta dicha hipótesis puesta que en su contrastación mediante el coeficiente de correlación tau_b de Kendall el nivel de significancia o p-valor igual a 0.001 es menor que el error estimado (0,01) aceptando la hipótesis de investigación y rechazando la nula. Del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo bajo cuyo valor es -0.266; ello implica que a mayores niveles de satisfacción laboral el Síndrome de Burnout es bajo y viceversa.

5.2 Sustentación consistente y coherente de su propuesta

El Síndrome de Burnout es una problemática muy compleja que necesita ser abordada de diferentes perspectivas. Las enfermedades relacionadas con el estrés ejercen una carga considerable sobre las personas y las organizaciones. Dentro de este marco, el Síndrome de Burnout es uno de los riesgos psicosociales emergentes en la actividad laboral que se define, como una respuesta al estrés laboral crónico que afecta de manera especial a los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización.

Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral, el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la institución. El fenómeno ha sido descrito principalmente en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los clientes de esas organizaciones.

Es por ello que la propuesta de la aplicación para prevenir y disminuir este síndrome se base fundamentalmente en las siguientes acciones estratégicas:

- Auditorías de salud psicosocial. Se deben realizar una serie de encuestas o entrevistas a los trabajadores para estudiar los niveles de estrés de la institución y comparar las puntuaciones de los trabajadores según su puesto de trabajo y función que realiza. Se pretende que la

dirección de la institución amplíe nuevas estrategias de acción para aumentar la efectividad y mejorar la salud de los trabajadores.

- Mejorar las condiciones de trabajo. Están dirigidas a la reducción de la sobrecarga laboral. Para ello se deben realizar Se realizarán dos tipos de estrategias, una de ellas es rediseñar el puesto de trabajo, reduciendo ciertas responsabilidades del trabajo a través de la contratación de más personal especializado y la otra, realizar mejoras en el entorno laboral físico, así como en todos los elementos tangibles como la adquisición de equipos de última generación que permitirá mejorar las condiciones laborales que producen estrés.

Por otro lado, en la prevención del síndrome las empresas deben desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima institucional. Como parte de estos programas se sugiere desarrollar programas de socialización con el objetivo de acercar a los profesionales a la realidad laboral y evitar el choque con sus expectativas irreales. Se recomienda también, desarrollar los procesos de retroinformación grupal e interpersonal.

- Reestructuración del tiempo de trabajo. La sobrecarga laboral es una de las causas principales del Síndrome de Burnout, para evitarle es necesario dentro de las normas legales vigentes la disposición de días libres para evitar el estrés laboral, en el que el trabajador disponga de días libres extra anuales para descansar de los problemas relacionados con su trabajo, así mismo se debe fomentar el empleo parcial para evitar la sobrecarga excesiva de trabajo y facilitar la conciliación laboral.

5.3 Propuesta de nuevas hipótesis

Se ha evidenciado que el Síndrome de Burnout que tiene el personal de salud de la institución investigada obedece a muchos factores componentes de la satisfacción laboral que no se ha investigado, por lo tanto las propuestas de las nuevas hipótesis quedarían de la siguiente manera:

H1: El nivel de satisfacción con la remuneración y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan inversamente, es decir, a un nivel alto de satisfacción con la remuneración, el nivel del Síndrome de Bornout es bajo y viceversa.

H2: El nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan inversamente, es decir, a un nivel alto de satisfacción con las condiciones de trabajo, el nivel del Síndrome de Bornout es bajo y viceversa.

H3: El nivel de satisfacción con el manejo de conflictos y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan inversamente, es decir, a un nivel alto de manejo de conflictos, el nivel del Síndrome de Bornout es bajo y viceversa.

H4: El nivel de satisfacción con los colegas de trabajo y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran en la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan inversamente, es decir, a un nivel alto de la satisfacción con los colegas de trabajo, el nivel del síndrome de Burnout es bajo y viceversa.

CONCLUSIONES

- La relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019, es inversa puesto que en la prueba de hipótesis nivel de significancia o p-valor igual a 0.001 es menor que el error estimado (0,01), por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo bajo cuyo valor es -0.266, es decir, a un nivel alto de la satisfacción laboral, el nivel del síndrome de Burnout es bajo y viceversa.
- El 57.9% del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 opina que se encuentran satisfechos con los factores intrínsecos, el 39.5% se encuentra poco satisfechos y solo el 2.6% insatisfechos. Por lo tanto el personal de salud en su mayoría se encuentran satisfechos con los factores intrínsecos.
- El 73.7% del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 opina que se encuentran poco satisfechos con los factores extrínsecos, el 25.0% están insatisfechos y solo el 1.3% están satisfechos. Por lo tanto el personal de salud en su mayoría se encuentran poco satisfechos con los factores extrínsecos.
- El 72.4% del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 tienen un nivel bajo de Síndrome de

Burnout según la dimensión agotamiento emocional, el 17.1% tiene un nivel alto y solo el 10.5% tiene un nivel alto. Se evidencia por lo tanto que la mayoría del personal de salud se encuentra en un nivel bajo de su agotamiento emocional.

- El 68.4% del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 tienen un nivel bajo de Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización, el 18.4% tiene un nivel alto y el 13.2% tiene un nivel medio. Se evidencia por lo tanto que la mayoría del personal de salud se encuentra en un nivel bajo de su despersonalización.
- El 65.8% del personal de salud que laboran de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 tienen un nivel alto del Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal, el 19.7% tiene un nivel alto y solo el 14.5% tiene un nivel bajo. Se evidencia por lo tanto que la mayoría del personal de salud se encuentra en un nivel alto de su realización personal.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos de la Microred Pillco Marca Huánuco, trabajar en aspectos relacionados con la motivación del personal de enfermería con la finalidad de minimizar el Síndrome de Burnout en el personal o desterrarlo definitivamente. Un aspecto importante sería el reconocimiento por su adecuado desempeño laboral como una de las apuestas institucionales. El valor que la institución le confiera a su trabajo influye en su motivación.
- De acuerdo a los datos obtenidos en la presente investigación sobre el Síndrome de Burnout y de sus dimensiones se sugiere que dichos resultados debería ser considerada en las estrategias de prevención y promoción, a fin de restablecer plenamente y mantener la salud física y mental de los trabajadores.
- Se recomienda a los directivos de la Microred Pillco Marca Huánuco, implementar herramientas protectoras para que el personal no curse con el síndrome apoyado ahora en la legislación de riesgo psicosocial, las que conducirían sin duda a mejorar la calidad de vida en el trabajo y con ello los resultados en salud de los pacientes y el compromiso con la organización misma.
- Igualmente es necesario que los directivos dentro de su potestad mejoren las condiciones de trabajo, con una adecuada

planificación de los procesos, reestructurando el tiempo de trabajo para evitar la sobrecarga laboral permitiendo fundamentalmente buenas relaciones interpersonales para que los factores extrínsecos tengan una valoración satisfactoria.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- (1) Freudenberg, H. J. Burnout: The high cost of high achievement. Garden, City, New York: Doubleday. 1980.
- (2) Gaeta, A. El Estrés. Metodología De La Investigación [Http://Www.Monografias.Com/Trabajos14/Estres/Estres.Shtml](http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml)
- (3) Weiss, S. American Psychological Association Practice Directorate. New York: Pretence Hall, 2002
- (4) Keith, D. "Comportamiento Humano En El Trabajo" . 8º Edición. Editorial Mac Garw Hill. Mexico. 1994. Pag.558-559.
- (5) Stephen, R. Comportamiento organizacional. 10ma edición. México: Pearson Prentice Hall; 2004.
- (6) Travelbee, J. "Intervención en Enfermería Psiquiátrica". 2ª Edición en Español. OMS.OPS. Colombia, 1982.
- (7) Cialzeta, J. El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba, Argentina, 2013.
- (8) Castañeda, E. y García de Alba, J. Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en médicos familiares mexicanos: análisis de factores de riesgo. Revista Colombiana de Psiquiatría, vol. 39, núm. 1, 2017, pp. 67-84 Asociación Colombiana de Psiquiatría Bogotá, D.C., Colombia
- (9) Unamuno; M. Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria (Tesis de maestría).

Universidad Argentina de la Empresa; 2015.

- (10) Albaladejo, Villanueva, Orteja, Calle y Domínguez. El Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Madrid (Tesis de Licenciatura). Universidad de Madrid., España, 2006.
- (11) Delgado, W., Vega, E. Sanabria, L. y Figueredo SJ. Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos anestesiólogos del Paraguay. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Asunción.
- (12) Zevallos, S., Suárez, T. El síndrome de Burnout relacionado con la carga laboral de los profesionales de enfermería del hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2017. (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho-Perú
- (13) Arteaga-Romaní, A., Junes Gonzales-Adrián y Navarrete-Saravia. Prevalencia y factores asociados del síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Santa María del Socorro de Ica. (Tesis de maestría). Universidad San Luis Gonzaga de Ica. Ica, Perú; 2014
- (14) Taype, J. y Pérez, SV. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017. (Tesis de maestría). Universidad Privada Los Andes. Huancayo, Perú
- (15) Vásquez, J.; Maruy, A. y Verne, M. 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 2018. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia.(Tesis de maestría). Lima, Perú

- (16) Mariños, A., Otero, M., Málaga; G. y Tomateo; J. Coexistencia de síndrome de Burnout y síntomas depresivos en médicos residentes. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú
- (17) Melondo T. Para “salvar” la filosofía pri-mera frente a sus versiones “débiles”. El positivismo lógico, el primer Wittgenstein, Carnap, la hermenéutica de Gadame. Disponible en: URL:<http://www.geocities.com/Athens/Forum/5284/melondo1.html>
- (18) Bunge, M., y Ardila, R. Filosofía de la psicología. España: Siglo veintiuno; 1998.
- (19) Díaz-Narváez, V.P.; Calzadilla A, López H. Una aproximación al concepto de hecho científico. Rev. Austral de Ciencias Sociales, 2005; 8:3-16.
- (20) Palma, S. Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual. Lima; 2004
- (21) Luthans, F. Comportamiento organizacional. México: Mc Graw Hill; 2008.
- (22) Herzberg, F., Bernard, M. & Snyderman, B. (2010). Motivation to work. New York: Wiley. Interpretation. Sage Publications, Inc.: California. Retrieved from <https://books.google.com.pr>.
- (23) Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. & Núñez, A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Revista Universum de Universidad de Talca, 3(23), 67-86; 2008.
- (24) Bracho, S. Satisfacción Laboral. Colombia: Lemus; 1998.
- (25) Shaun, S. Satisfacción Laboral. México: Trillas; 1998.

- (26) Robbins, S. Comportamiento Organizacional. México Prentice Hall.
Disponible en: https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- (27) Locke, E. A. The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally; 1976
- (28) Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. México: Mac Graw Hill; 2000.
- (29) Toyama, J. Los beneficios sociales: análisis comparativo En: Revista Advocatus, Lima, 2001, No.4.
- (30) Bravo, M., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. Satisfacción laboral, en Peiró, J.M. y Prieto, F. (eds): Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis. pp. 343-39; 2002
- (31) Gil Monte, P. El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Revista Psicología Científica.com, 3(5), 2001. Disponible en: [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html).
- (32) [Http://Www.Loquesomos.Org/Enterate/Loquedebemossaber/Estreslaboral.Html](http://www.loquesomos.org/enterate/loquedebemossaber/estreslaboral.html).
- (33) Benenson P. El cuidado de los derechos humanos: oportunidades y desafíos para el personal de enfermería y partería. España: Amnistía internacional (EDAI); 2006.

- (34) Marcos, Gómez Sancho, Marcos y Bondjale Oko, Teodoro. Especial Burnout y Estrés. Artículo de Prisiones, 5 Noviembre 2000. [Http://Members.Es.Tripod.De/Prisión/Artículos/ Quemamiento.Html](http://Members.Es.Tripod.De/Prisión/Artículos/Quemamiento.Html).
- (35) Mediano O. y Fernandez C. El Burnout y los Médicos, Un Peligro Desconocido. España. 2001. Pag. 21
- (36) [Http://Www.Loquesomos.Org/Enterate/Loquedebemossaber/Estreslaboral.Html](http://Www.Loquesomos.Org/Enterate/Loquedebemossaber/Estreslaboral.Html)
- (37) Alvarez, E. y Fernadez, L. “El Síndrome de Burnout o Desgaste”. (I). Revisión de Estudios. En Revista. Asoc. Esp. de Neuropsiquiatric. 1991. Pag.257-265.
- (38) Maslach, C. & Jackson, S. E. Maslach Burnout Inven-tory Manual. Palo Alto, California: Consulting Psycholo-gists Press; 1981
- (39) Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill, 2014

ANEXOS

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO RED PILLCO
MARCA HUÁNUCO, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019?	Objetivo general Identificar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019.	Hipótesis general Hi: El nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan inversamente, es decir, a un nivel alto de la satisfacción laboral, el nivel del síndrome de Bornout es bajo y viceversa. Ho: El nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de	VD: Síndrome de Burnout Dimensiones: Agotamiento emocional Despersonalización	- Evidencia agotamiento y cansancio - Evidencia frustración - Evidencia descontento con las tareas - Maltrato a los pacientes - Insensibilidad en el trato a los pacientes - Despreocupación con el estado de salud del paciente - Maneja de relaciones	Tipo y nivel de investigación: Tipo no experimental descriptivo y de nivel correlacional. Diseño de estudio: Correlacional-transversal Población y muestra:

Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud según factores intrínsecos? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud según factores extrínsecos? ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión	Objetivos específicos: •Determinar la satisfacción laboral en el personal de salud según factores intrínsecos. •Determinar la satisfacción laboral en el personal de salud según factores extrínsecos. •Determinar el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional	salud que laboran de la Micro red Pillco Marca Huánuco 2019, se relacionan directamente, es decir, a un nivel alto de la satisfacción laboral, el nivel del síndrome de Bornout es también alto y si la satisfacción laboral es baja el síndrome de Bornuot también es bajo. Hipótesis específicas •El personal de salud se encuentra insatisfecho según los factores intrínsecos. •El profesional de salud se encuentra insatisfecho según los factores extrínsecos. •El personal de salud presenta un nivel alto de Síndrome de	Realización personal VI: Satisfacción laboral Dimensiones: Factores intrínsecos	interpersonales - Eficiencia y eficacia en el trato a los pacientes - Transmite energía y clima agradable al paciente - Mantiene el buen ánimo permanentemente - Trabajo en sí - Realización personal - Reconocimiento - Progreso profesional - Responsabilidad	Personal de salud de la Micro red de Pillco Marca que suman 76. La muestra es igual a la población Técnicas e instrumentos: La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. Para medir el Síndrome de Burnout, se utilizó el Cuestionario de Escala Maslach Burnout Inventory (MBI) y para la satisfacción
--	--	--	--	--	---

agotamiento emocional? ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización? ¿Cuál es el nivel de del Síndrome de Burnout según la dimensión falta de realización personal?	•Determinar el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización •Determinar el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión falta de realización personal	Burnout según dimensión agotamiento emocional. •El personal de salud presenta un nivel alto de Síndrome de Burnout según dimensión despersonalización. •El personal de salud presenta un nivel bajo de Síndrome de Burnout según dimensión falta de realización personal.	Factores extrínsecos	- Condiciones de trabajo - Administración de empresa - Salario - Relaciones con el supervisor - Beneficios y servicios sociales	laboral un cuestionario conformado por 20 ítems
---	--	--	-----------------------------	---	--

ANEXO

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) PARA MEDIR EL SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE SALUD

I. DATOS GENERALES:

Ocupación: _____ Área: _____ Condición: _____
Sexo: _____ Fecha: _____

II. INSTRUCCIONES

Estimado personal de salud el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotada/o (exhausto) por mi trabajo							
2. Me siento agotada/o al final de un día de trabajo							
3. Me siento cansada/o cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Puedo relacionarme con facilidad con las personas de mi trabajo (pacientes, colegas)							
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mi							
7. Trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.							

10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis pacientes							
16. Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés							
17. Tengo la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan conmigo en el trabajo (pacientes y colegas)							
18. Me siento animado después de trabajar con mis pacientes.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades							
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo							
22. Siento que mis pacientes me culpan por alguno de sus problemas							

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

III. DATOS GENERALES:

Ocupación: _____ Área: _____ Condición: _____

Sexo: _____ Fecha: _____

IV. INSTRUCCIONES

Estimado personal de salud el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

De antemano le agradecemos su colaboración

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Nunca	Algunas Veces	Siempre
	FACTORES INTRÍNSECOS			
01	Se asiente contento por el trabajo que realiza			
02	Considera que la Micro red Pillco Marca es un espacio de realización personal			
03	En la institución existe reconocimientos por la labor que realiza			
04	La motivación de los directivos es permanente y justa			
05	Siente que en la institución está progresando profesionalmente			
06	Cumple a plenitud las funciones asignadas			
07	Respeto el horario de entrada y salida que le han asignado			
08	Mejora permanentemente la atención a los pacientes			
09	Reporta oportunamente los problemas graves de salud que detecta en el paciente			
10	Promueve principios y prácticas saludables para manejar los materiales y equipos tecnológicos que se le confiere			
	FACTORES EXTRÍNSECOS			
11	El ambiente donde trabaja es limpio y atractivo			

12	Existe iluminación natural, ventilación cruzada y sin ruidos que dificultan la labor que realiza			
13	La administración de la Micro red Pillco Marca responde a los objetivos institucionales			
14	Existe por parte de los directivos liderazgo, empatía y asertividad para conducir la institución			
15	Considera que el salario que recibe es justo			
16	Considera que los salarios de los funcionarios, directivos y otros son demasiados			
17	Siente que la función que realiza debe ser mejor remunerado			
18	Los directivos se preocupan por el bienestar de todo el personal de salud			
19	Existe un programa de becas para cursos de capacitación y/o especialización para el personal de salud			
20	Existe en la institución para el personal de salud servicio de comedor,			
TOTAL				

ANEXO

AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

EL GERENTE DEL CLAS PILLCOMARCA LIC. GALARZA SILVA , ROUSSEAU PAUL OTORGA :

AUTORIZACION

A: doña : LIZ ARANDA AVILA Medico Asistente de este Centro de Salud, a realizar el trabajo de Investigación **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO RED PILLCO MARCA HUÁNUCO 2019”** para lo cual se le brindara las facilidades respectivas , al finalizar el presente trabajo deberá dejar una copia en esta Institución .

Pillcomarca, 02 de Mayo del 2019

 MINISTERIO DE SALUD
ASOCIACIÓN CLAS PILLCO MARCA

Lic. Rousseau P. Galarza Silva
CEP. 35464
GERENTE

.....

ANEXO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Jimm Rivera Dominguez, Identificado con
DNI No 41586724

Doy fe de que:

- He tenido la oportunidad de hacer preguntas acerca del estudio
- He recibido respuestas satisfactorias
- He hablado con la Investigadora: LIZ ARANDA AVILA
- Entiendo que la participación es voluntaria.
- Se respetará la confidencialidad.

Por lo que doy el consentimiento informado y voluntario para pertenecer a la muestra de la investigación titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO RED PILLCO MARCA HUÁNUCO 2019"

Huánuco, 06 de Agosto del 2019

[Firma]

Nombres y Apellidos:
DNI 41586724



Huella digital
(Índice derecho)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

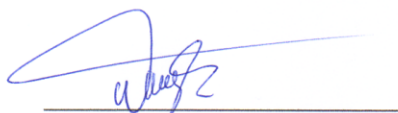
Yo, WENCESLAO POZO TUZO, Identificado con
DNI No 80037357

Doy fe de que:

- He tenido la oportunidad de hacer preguntas acerca del estudio
- He recibido respuestas satisfactorias
- He hablado con la Investigadora: LIZ ARANDA AVILA
- Entiendo que la participación es voluntaria.
- Se respetará la confidencialidad.

Por lo que doy el consentimiento informado y voluntario para pertenecer a la muestra de la investigación titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO RED PILLCO MARCA HUÁNUCO 2019"

Huánuco, 06 de Julio del 2019



Nombres y Apellidos:
DNI 80037357



Huella digital
(Índice derecho)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

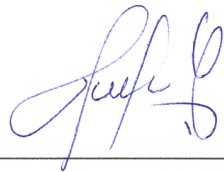
Yo, Miguel Angel Lino Mays, Identificado con
DNI No 22514128

Doy fe de que:

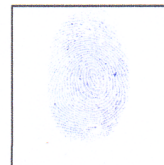
- He tenido la oportunidad de hacer preguntas acerca del estudio
- He recibido respuestas satisfactorias
- He hablado con la Investigadora: LIZ ARANDA AVILA
- Entiendo que la participación es voluntaria.
- Se respetará la confidencialidad.

Por lo que doy el consentimiento informado y voluntario para pertenecer a la muestra de la investigación titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO RED PILLCO MARCA HUÁNUCO 2019"

Huánuco, 10 de AGOSTO del 2019



Nombres y Apellidos:
DNI 22514128



Huella digital
(Índice derecho)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Angel Calderón Rojas, Identificado con
DNI No 22702823

Doy fe de que:

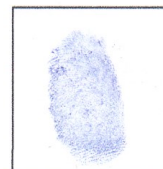
- He tenido la oportunidad de hacer preguntas acerca del estudio
- He recibido respuestas satisfactorias
- He hablado con la Investigadora: LIZ ARANDA AVILA
- Entiendo que la participación es voluntaria.
- Se respetará la confidencialidad.

Por lo que doy el consentimiento informado y voluntario para pertenecer a la muestra de la investigación titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO RED PILLCO MARCA HUÁNUCO 2019"

Huánuco, 01 de Agosto del 2019



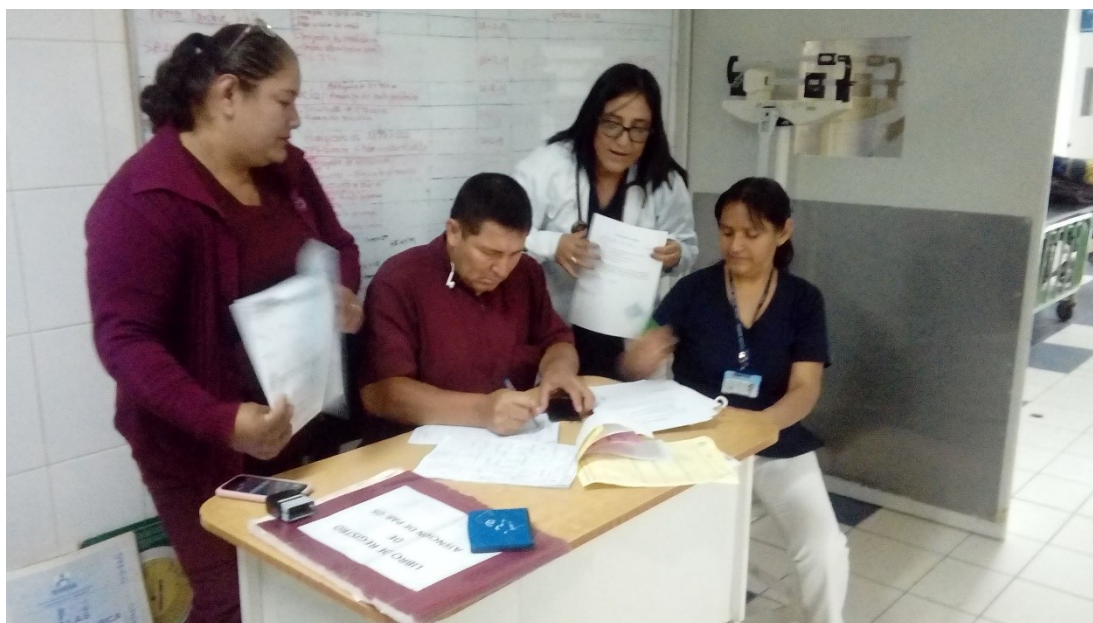
Nombres y Apellidos:
DNI 22702823



Huella digital
(Índice derecho)

ANEXO

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



PERSONAL DE SALUD CONTESTANDO LOS CUESTIONARIOS



PERSONAL DE SALUD CONTESTANDO LOS CUESTIONARIOS