

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE



**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE
BURNOUT ENTRE EL PERSONAL DE UN
POLICLÍNICO Y EN EL DE UNA COMUNIDAD LOCAL
DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD, DISTRITO LA
VICTORIA, CHICLAYO – 2012**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
PSICOLOGIA**

STEPHANY MEDALIT DÍAZ RUIZ

Chiclayo, 09 de Setiembre de 2013

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE
BURNOUT ENTRE EL PERSONAL DE UN
POLICLÍNICO Y EN EL DE UNA COMUNIDAD LOCAL
DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD, DISTRITO LA
VICTORIA, CHICLAYO – 2012**

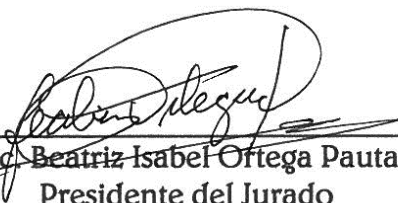
Por

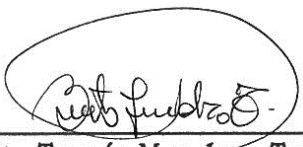
Bach. Díaz Ruiz Stephany Medalit

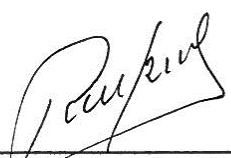
**Presentada a la Facultad de Medicina- Escuela de Psicología de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título
de:**

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADO POR


—
Lic. Beatriz Isabel Ortega Pauta
Presidente del Jurado


—
Lic. Benito Tomás Mendoza Torres
Secretario del Jurado


—
Dr. Victor Alvitres Castillo
Vocal del Jurado

CHICLAYO, 2013

Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una
Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012

Díaz Ruiz, Stephany Medalit

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Chiclayo, Perú

Índice

Índice.....	2
Resumen.....	4
Introducción.....	5
Antecedentes.....	8
Marco Teórico.....	14
Satisfacción Laboral.....	14
Definición.....	14
Dimensiones.....	16
Variables sociodemográficas y satisfacción laboral.....	18
Efectos de la satisfacción laboral.....	19
Síndrome de Burnout.....	21
Definición.....	21
Factores del síndrome de burnout.....	23
Estrés intraorganizacionales.....	23
Estrés de nivel individual.....	23
Estrés a nivel grupal.....	24
Marco Conceptual.....	25
Variables e hipótesis.....	28

Definición Operacional.....	28
Hipótesis.....	30
Método.....	31
Tipo de estudio.....	31
Diseño de investigación.....	31
Población.....	31
Procedimiento.....	33
Instrumentos.....	34
Aspectos éticos.....	36
Procedimientos y análisis de datos.....	36
Resultados.....	38
Discusión.....	42
Conclusiones.....	46
Recomendaciones.....	47
Referencias bibliográficas.....	48
Apéndice.....	52

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, además, se complementó el estudio indicando el nivel en que se halló al personal, respecto a cada variable. Para ello, se aplicaron dos instrumentos a 92 trabajadores, la Escala de Satisfacción Laboral de Palma y el Inventario Burnout de Maslach, simultáneamente una encuesta y un consentimiento informado. La investigación arrojó que no existe diferencia entre el personal de ambas instituciones de salud en relación a ambas variables, hallándose niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y niveles bajos de síndrome de burnout.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Síndrome de Burnout.

Abstract

This research aimed to determine if there are differences in the level of job satisfaction and burnout among staff of Polyclinic and in a Local Community Health Administration, Victoria District, Lima - 2012, moreover, complemented the study indicating the level at which it was found the staff, for each variable. For this purpose, two instruments to 92 workers, Job Satisfaction Scale Palma and Maslach Burnout Inventory simultaneously a survey and informed consent were applied. The investigation showed that there is no difference between the staffs of health in relation to both variables, being regular levels of job satisfaction in the two populations and low levels of burnout.

Keywords: Job Satisfaction, Burnout Syndrome.

**Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el
de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria,
Chiclayo–2012**

La tendencia de los profesionales de la salud se ha dirigido en su mayoría, hacia un alto grado de búsqueda de excelencia y perfección, por tanto, de autoexigencia y baja tolerancia al fracaso. Por esa razón, al encontrar un sistema hospitalario deshumanizado, con un progresivo deterioro de las condiciones de trabajo a las cuales deberían adaptarse, se produciría un conflicto entre las expectativas y la realidad, lo que incide en la producción de situaciones estresantes. Esto contribuiría a generar una respuesta de estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y al propio rol profesional. Además, es necesario considerar a los factores psicosociales, los cuales incluyen interacciones entre el trabajo, medio ambiente y condiciones de trabajo por un lado, y por otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y consideraciones personales que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo (Organización Mundial del Trabajo, 2001).

Por eso, al observar la realidad del Policlínico y la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) del distrito de La Victoria, se pudo notar que en ambos casos el equipo de profesionales de la salud es insuficiente para todo el territorio asignado y referencial respecto a la atención ambulatoria, partos, intervenciones quirúrgicas, entre otros, sumado a ello, las interrelaciones personales entre trabajadores y con pacientes, en ocasiones, no es del todo cordial, se puede ver la insistencia del personal por aumento de salarios e inconformidad con las condiciones laborales que tienen actualmente.

Asimismo, las autoridades de las instituciones en cuestión deben contar con una capacidad de gestión que dé prioridad a las necesidades y preocupaciones de sus trabajadores,

una de las cuales se refleja en los cambios de gobierno que generan inestabilidad, en el caso de las personas con un contrato determinado, así como falta de compromiso con la institución conllevando a una insatisfacción laboral y estrés frente a la expectativa de no saber qué puede ocurrir con su puesto de trabajo.

A pesar de la sobrecarga de exigencias del ámbito laboral hospitalario, como son las consultas adicionales e interconsultas, el tiempo que debe brindar a las intervenciones quirúrgicas, visitas de piso, guardias, etc.; esto no concuerda con la calidad de atención y tratamiento, la cual se ve afectada por el tiempo limitado y espacio para atender a cada paciente sin tener en cuenta si éste es continuador, nuevo o referido. Sumado a ello, los diferentes reclamos de los pacientes, conllevan a un ascenso en los niveles de estrés generando consigo deterioro en las relaciones laborales, desmotivación y cansancio frente a su labor.

Añadido a ello, es importante resaltar la intención de una reestructuración que proyectó la Dirección Regional de Salud y Red Asistencial “Juan Aita Valle” EsSalud en los centros de Salud del país, con miras a mejorar las condiciones de los trabajadores, disminuir su descontento y brindar una óptima atención a la sociedad que se ve afectada.

Frente a esta problemática, se puede reconocer la gran trascendencia que tienen estas variables, no sólo para los investigadores y el personal afectado de una institución hospitalaria o CLAS, sino para las diversas entidades y organizaciones que están preocupadas y pendientes de estos temas, las cuales deben profundizar en la investigación y tomar medidas que combatan estas problemáticas. Por ello, se plantean las siguientes interrogantes: ¿existe diferencia de nivel de satisfacción laboral del personal de un Policlínico y de una CLAS, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012? y, además, ¿existe diferencia de síndrome de burnout del personal de un Policlínico y el de una CLAS, distrito La Victoria, Chiclayo –

2012?, las cuales contribuirán a justificar la necesidad de implementar o no medidas correctivas que beneficiarán no sólo a los profesionales y las entidades que representan sino también a la comunidad.

Los resultados obtenidos de la situación actual de ambos centros de salud, el Policlínico y CLAS, en cuanto a satisfacción laboral y síndrome de burnout, serán convenientes para optimizar las condiciones de trabajo mediante el establecimiento de planes de acción que promuevan principalmente un ambiente laboral favorable, bienestar integral en los trabajadores y relaciones interpersonales más saludables entre el personal interno y externo, asegurando una mayor productividad, así como, mejor calidad en los servicios brindados. De esta forma, ambos directivos podrán complementar las estrategias y acciones aplicadas, tanto en las dimensiones deficientes como en las sobresalientes, lo cual beneficiará al personal a cargo y a la mejora de su gestión administrativa. Por otro lado, los trabajadores sentirán la preocupación y esmero que les brinda su institución e iniciarán un cambio personal, que será notable y percibida por los pacientes y personas con las que se relacionen.

Este abordaje sirve de aporte a la psicología organizacional, puesto que contribuirá con futuras investigaciones y con los profesionales involucrados en esta rama, ampliando sus conocimientos y sirviendo como complemento a los estudios ya realizados hasta el momento.

Por tanto, la presente investigación tiene como objetivo general determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una CLAS, distrito La Victoria, Chiclayo–2012. Y, como objetivos específicos determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de un Policlínico y de una CLAS, distrito La Victoria, Chiclayo–2012 y determinar el nivel de síndrome de burnout del personal de un Policlínico y de una CLAS, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012.

Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout

Antecedentes

Satisfacción laboral.

Bobbio y Ramos (2010) plantearon determinar la satisfacción laboral y los factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima – Perú. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. La encuesta fue diseñada en base a estudios anteriores y evaluó aspectos relacionados a satisfacción laboral en función de parámetros como la ocupación desempeñada, carga laboral, tiempo de trabajo, clima organizacional adecuado, facilidades para capacitación, ambiente de trabajo adecuado, desempeño laboral, relación con jefes y/o superiores, etc. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional de Lima.

Gonzáles, Loconi y Sánchez (2008) realizaron un estudio de los factores que determinan el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras comunitarias Disa V – Lima. Tomaron una muestra de 178 profesionales, aplicando un cuestionario autoaplicable, obteniendo que los factores relacionados de la satisfacción laboral en un nivel mediano fueron: remuneración económica, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y el reconocimiento laboral; en un nivel medianamente satisfecho, siendo los contributivos los indicadores de disponibilidad de insumos laborales (0.001 y 0.002), trabajo en equipo y relación con el jefe (0.000 y 0.001), accesibilidad a cambios de turnos y reconocimiento de la institución (0.001 y 0.003).

Parada, Moreno, Mejías, Rivas y Rivas (2005) llevaron a cabo una investigación que

tuvo como finalidad medir el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitarios Los Andes (IAHULA), Venezuela. La muestra estuvo conformada por 104 trabajadores de enfermería de las áreas de hospitalización, unidad de cuidados intensivos y emergencias obstétrica, pediátrica y de adultos, que se eligieron mediante muestreo aleatorio estratificado. Se aplicó una encuesta de variables sociodemográficas; el cuestionario de escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Se encontró que 45,9% presentan insatisfacción o disminución de la satisfacción intrínseca, es decir, falta de libertad para elegir el método de trabajo, falta de reconocimiento, la responsabilidad en la tarea, disminución de utilización de sus capacidades, fallas en las posibilidades de promoción, poca atención a sus sugerencias y por la variedad de tareas que deben realizar, y 38,5%, insatisfacción o disminución en la satisfacción extrínseca por malas relaciones interpersonales o con sus superiores, inadecuadas condiciones de trabajo, descontento con el salario, modo de gestión en la institución, horario de trabajo o por falta de estabilidad en el empleo.

Ortiz (2004) en el estudio efectuado sobre identidad profesional y su relación con la satisfacción laboral en 101 enfermeras nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, encontró que un 52.2% presentan un alto nivel de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral. Las dimensiones de remuneración económica fue de un 65.5% y de relaciones interpersonales de 58.5% encontrándose ambas en un nivel alto. Sumado a ello, se encontró un nivel medio con 53, 2% en las condiciones de trabajo y un 55.8% en reconocimiento institucional. Concluyó su estudio, afirmando que la identidad profesional de las enfermeras no guarda asociación en la satisfacción laboral y la identificación profesional no necesariamente proporciona satisfacción laboral.

Luna (2003) llevó a cabo una investigación sobre los factores sociodemográficos, laborales y actitudinales de la satisfacción laboral del personal de salud de los servicios

periféricos de Tacna, en 222 trabajadores de salud, nombrados y contratados, con más de dos años de antigüedad. Encontrando que los factores laborales de ocupación 28.9%, tiempo de servicio 42.9% (sólo los que tienen más de 10 años en la institución) y condición laboral 20.5% no se asocian a la satisfacción laboral, sin embargo, si existe relación con edad 42.9%, grado de instrucción 26.6% y factores actitudinales, como son: puesto de trabajo en un 35.6%, supervisión 38.3%, comunicación 24.3%, compañerismo 17.1 y reconocimiento en el trabajo 22.5%.

Corsino, Gómez y Olaza (2003) realizaron un estudio sobre satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, con una muestra de 70 enfermeras, encontrándose medianamente satisfechas con las condiciones de trabajo 67.14% y relaciones interpersonales 51, 43%. Obteniendo la mayor puntuación de insatisfacción con los recursos materiales con un 62.86%, expectativas de recompensa 57.29%, el salario mensual 54.29% y el número de pacientes a cargo 50%.

Bakic y Josephine (2002) en su estudio de satisfacción laboral del personal administrativo y técnico asistencial de la Clínica Estomatológica Central de la facultad de Estomatología de la Universidad Cayetano Heredia, obtuvo un puntaje general de satisfacción laboral de 18.3, encontrándose en un nivel regular. El puntaje que obtuvo menor calificación fue remuneración, con un 14.7, y la que logró mejor calificación fue motivación con un 21.4, seguido del reto al trabajo con un 20.7, trabajo en equipo 19.8, normas operativas con un 18.9, satisfacción con la institución 17.9, comunicación 16.4 y ambiente físico 16.3.

Síndrome de burnout.

Hernández, Juárez, Arias y Dickinson (2009) ejecutaron una investigación para identificar los niveles de burnout y su relación con variables de personalidad y organizacionales en trabajadores de Salud del Distrito Federal (SSPDF) - México. El estudio se llevó a cabo en 276 trabajadores de atención primaria en la Ciudad de México. Se aplicó el

Maslach Burnout Inventory (MBI) en versión castellana y Escala Control Laboral-Personal de Juárez, (Juárez 2005). Se reportaron niveles altos de los componentes: agotamiento emocional 34.8%, en despersonalización 35.1% y en falta de realización personal 36.2%.

Ordinola (2009) realizó un estudio sobre síndrome de burnout en trabajadores nombrados del área de administración del Hospital de Paita, en 46 trabajadores, utilizando el instrumento de Maslach, descubriendo que no se presentaron casos del síndrome de burnout, sin embargo, en las dimensiones se obtuvo: nivel bajo de cansancio 89.13% y despersonalización 58.7% y nivel alto respecto a realización personal con un 54.35%.

Gamonal, García y Silva (2008) propusieron un estudio para determinar la existencia del síndrome de burnout entre las enfermeras de unidades críticas de una institución de salud infantil Lima - Perú. La población estuvo constituida por 105 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario autoadministrado de Maslach Burnout Inventory/MBI. Obteniendo que el 78,1% presentó tendencia al síndrome de burnout predominando el nivel bajo en todas las dimensiones: despersonalización 80,0%, cansancio emocional 66,7% y realización personal 65,7%.

Jamanca, Vega y Zanabria (2007) realizaron un estudio sobre síndrome de burnout en el personal médico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, conformado por 278 médicos asistentes y residentes, utilizando el instrumento de Maslach, obtuvieron niveles altos de síndrome de burnout con un 32.4% del personal médico, un 51.4% en médicos residentes, siendo el grupo más afectado. Por tanto, se encontró que ser médico residente, tener menos años de labor, trabajar 9 o más horas diarias y tener más de 5 guardias al mes, son factores que se asocian a mayor riesgo de desarrollar un nivel alto de síndrome de burnout. En este estudio no se encontró ninguna especialidad que fuera un factor asociado al alto nivel del síndrome de burnout.

Aguilar y Gutiérrez (2007) investigaron la relación entre las dimensiones del Síndrome de burnout, las características sociodemográficas y el clima laboral en médicos de

dos hospitales de la ciudad de Lima. Se llevó a cabo en un grupo de 54 médicos de dos hospitales de Lima – Perú. Para tal fin, se utilizaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981) y el Copenhagen Burnout Inventory (CBI) de Borritz y Kristensen (1999). Encontrándose que una mayor presencia de agotamiento emocional y despersonalización en hombres que en mujeres, en solteros, en contratados y en internos de medicina de los hospitales.

Sánchez (2005) en su investigación sobre el síndrome de burnout en el personal asistencial de los hospitales Belén y Regional Docente de Trujillo, llegaron a la conclusión que existen diferencias en la prevalencia del síndrome de burnout en el personal asistencial en ambos hospitales, siendo más preponderante en el Hospital Belén de esa ciudad. Por otro lado, la variable en cuestión incide con mayor frecuencia en el personal femenino de ambos hospitales, mientras que según edad es relativamente homogénea en los diferentes grupos etarios. De igual forma, según el tipo de servicio es relativamente homogénea en los diferentes rangos estudiados.

Buleje (2003) en su estudio de síndrome de burnout y clima laboral en el centro quirúrgico y consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, tomó una población de 174 personas, la cual, estuvo constituida por médicos, enfermeras y técnicos de enfermería. La prevalencia hallada del síndrome de burnout es de 84.7% y 92.3% en consultorio externo y centro quirúrgico respectivamente. Respecto a la prevalencia de síndrome de burnout en médicos, el 79.7% presentaron un grado bajo y el 10.9% grado medio; en las enfermeras el 89% presentaron un nivel bajo y 1.4% un nivel medio; y en el personal técnico se halló un nivel bajo.

Marco Teórico

Satisfacción Laboral

Definición

Bravo (1996) (como se citó en Mansilla, 2010) precisa la satisfacción laboral como una “actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo”.

Locke (1976) (como se citó en Mansilla, 2010) ha definido satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados”.

Schneider (1985) (como se citó en Mansilla, 2010) afirma que “entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: la satisfacción en el trabajo como resultado importante de la vida organizacional y por su aparición en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización”.

Boada y Tous (1993) (como se citó en Mansilla, 2010) la entienden como un “factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, y que se está convirtiendo en un problema central para la investigación organizacional. Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de calidad de vida laboral que ha captado mayor interés”.

Para Gibson (1996) (como se citó en Caballero, 2002) “la satisfacción en el trabajo es

una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios”.

Bobbio y Ramos (2010) refieren a la satisfacción laboral como el “resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”.

Según lo que define cada autor mencionado sobre la satisfacción laboral se pueden identificar aspectos comunes que conllevan a unificar su definición, como la actitud, percepciones o estado emocional positivo de una persona con respecto a su ámbito laboral. Ante esta diversidad de conceptos que intentan precisar la satisfacción laboral, Palma (1999) no sólo plantea la definición sino que proporciona un instrumento que permite medirla para obtener conocimientos y resultados más exactos de la misma. Afirma que la satisfacción laboral es “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas”. De acuerdo a esa definición la autora considera siete factores que están involucrados en esta variable: condiciones físicas y/o materiales (los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma); beneficios laborales y/o remunerativos (el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza); políticas administrativas (el grado de acuerdo frente a los lineamientos o

normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador); relaciones sociales (el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas); desarrollo personal (oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización); desempeño de tareas (la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora); y, relación con la autoridad (la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas).

Dimensiones

Locke (1976) (como se citó en Gil, 2008) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de las características de la satisfacción laboral, clasificándolas a su vez en dos categorías: eventos o condiciones y agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de eventos.

Eventos o condiciones de satisfacción laboral.

Satisfacción en el trabajo.

Interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, cantidad de trabajo, posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

Satisfacción con el salario.

Valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

Satisfacción con las promociones.

Oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

Satisfacción con el reconocimiento.

Incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas y la congruencia con la propia percepción.

Satisfacción con los beneficios.

Tales como pensiones, seguros médicos y vacaciones.

Satisfacción con las condiciones de trabajo.

Como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo y la temperatura.

Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos.

Satisfacción con la supervisión.

Referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas de relaciones humanas o administrativas.

Satisfacción con los compañeros.

Incluye la competencia de éstos, su apoyo, comunicación, amistad.

Satisfacción con la compañía y la dirección.

Aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Variables sociodemográficas y satisfacción laboral

Schultz (1991) (como se citó en Durrego y Echevarría, 1999) señala las características personales de los empleados que influyen en la presencia y reconocimiento de la satisfacción, tales como el sexo, la edad, raza, nivel de inteligencia y antigüedad, éstas aún cuando son reconocidas por la empresa directamente no pueden ser influenciadas, pero sí pueden determinar el nivel de satisfacción en sus trabajadores.

Edad.

Se afirma que la satisfacción aumenta con la edad, ya que los jóvenes de hoy en día desean lograr una realización personal más completa, puesto que desean en su lugar de trabajo la oportunidad de hacer una aportación importante a la organización, tener un puesto interesante, autoexpresarse y libertad para tomar decisiones. Además, los jóvenes cuando se decepcionan abandonan el mundo del trabajo o cambian de empleo en búsqueda de su realización personal.

Antigüedad.

Es compleja la relación existente entre la satisfacción laboral y la antigüedad, pues ésta va cambiando en el transcurso del tiempo. En los primeros años de trabajo, el personal nuevo tiende a sentirse bastante contento porque aprenden nuevas técnicas y destrezas en una actividad nunca realizada, por desgracia la satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menos que el supervisor realice pruebas constantes para determinar el progreso y crecimiento del trabajador. Al cabo de unos años en el puesto, la satisfacción empieza a intensificarse otra vez y mejora el ritmo constante.

Nivel Ocupacional.

Se refiere que aquellos que ocupan altos niveles jerárquicos dentro de la organización están más satisfechos, es decir, los individuos que ocupen un cargo mayor tendrán más satisfacción que sus subordinados.

Efectos de la satisfacción laboral

Arnedo y Castillo (2009), afirman que las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos.

Además de la preocupación por saber cuáles aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional lo que podría garantizar el éxito organizacional.

Una de las mayores preocupaciones de las organizaciones, es la productividad que ésta pueda conseguir por medio de sus miembros, por esta razón y considerando que las

personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros. Cabe destacar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas. Al respecto, Chiavenato (2005) (como se citó en Arnedo y Castillo, 2009) plantea que *“las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas”*.

En lo que respecta al ausentismo, se podría decir que es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo pudiera paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización. Chiavenato (2005) (como se citó en Arnedo y Castillo, 2009), define el ausentismo como *“las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo”*.

En las organizaciones son inevitables ciertos niveles de ausentismo debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por lo tanto, se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. Sin embargo, Flores (2000) (como se citó en Arnedo y Castillo, 2009) señala que *“la causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo”*.

La satisfacción y la rotación están relacionadas negativamente. Generalmente, los altos índices de rotación son generados por la insatisfacción de los trabajadores.

El sentir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos.

Asimismo, la rotación del personal contratado puede generar menos estabilidad laboral y trae consigo mayores gastos en el reclutamiento, selección, entrenamiento y capacitación del personal, así como también afecta las relaciones interpersonales y, por lo

lo tanto, la productividad de la organización.

Se puede concluir que mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación de personal.

Síndrome de Burnout

Definición

Freudenberger (1974) (como se citó en Loli, Arias, y Alarcón, 2008) define el síndrome de burnout refiriendo que “se trata de un estado de fatiga o si bien una frustración que surge de la dedicación a una causa, forma de vida o relación en la que no produce el esperado esfuerzo. Puede verse como un fracaso adaptativo individual por el desgaste y agotamiento de los recursos psicológicos para el afrontamiento de las demandas del trabajo con las personas. Normalmente no es reconocido y es mal resuelto por quien lo padece tras de exigencias laborales que determinan un esfuerzo crónico, así como insuficientes refuerzos”.

Pérez (2000) lo refiere como “el tipo específico de estrés laboral, padecido por trabajadores de salud y docentes, que en su voluntad por adaptarse y responder eficazmente a un exceso en las demandas y presiones laborales, se esfuerzan de modo intensivo y sostenido en el tiempo, con una sobre exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades y afectan negativamente el rendimiento y la calidad del servicio profesional. Es la respuesta a una situación laboral estresante crónica que se centra, principalmente en el mercado laboral de prestaciones de servicios”.

Manassero (2003) (como se citó en Martínez, 2010) menciona al síndrome del quemado como “el estado de agotamiento emocional, físico y mental grave, donde la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o estrés que surge de la interacción social y ante una rutina laboral. Mayormente se presenta en personas que por su profesión acostumbran a ocuparse de los demás, como por ejemplo enfermeras, cuidadoras, maestras.

Aquí se produce una despersonalización, una reducción de su capacidad personal habitual, como si ya no estuvieran tratando con personas; esta situación se ha ido produciendo durante un largo periodo de tiempo, y finalmente la persona se encuentra en un estado de incapacidad para seguir trabajando”.

Serrano (2007) define al Burnout como “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado; esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con usuarios de la organización”.

De acuerdo a lo distintos autores que definen el síndrome de burnout, se pueden destacar diversas concepciones que conllevan a consolidar que es una reacción extrema debido a situaciones adversas que limitan al individuo y desencadenan reacciones negativas, que afectan su desempeño. Por ello, son las personas que tienen mayor contacto con otros quienes sufren este tipo de estrés, pues sienten la necesidad de brindar un buen servicio, esforzarse mucho más y, cuando esto no sucede se va desencadenando con el tiempo el síndrome de burnout. Ante esto, Maslach y Jackson (1981), plantean una definición y brindan un instrumento de medición que nos permite obtener resultados sobre esta variable. Refieren al síndrome de burnout como “síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional (disminución o pérdida de recursos emocionales), despersonalización (radica en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado), y realización personal reducida (tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa), que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”. El “estar quemado” viene a ser una respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada por el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos.

Factores del síndrome de burnout

Martínez, (2010), afirma que el estrés laboral, es un estado físico y psíquico generado por un agente agresivo que produce alteraciones orgánicas y anímicas en el trabajador.

Los estresores organizacionales y extraorganizacionales son los que se presentan dentro del ámbito laboral, y que inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de retroalimentación mutua. Entre los estresores organizacionales o intraorganizacionales, se consideran a los estresores de nivel individual y estresores de nivel grupal.

Estresores Intraorganizacionales

Estresores de nivel individual.

Se consideran como estresores de nivel individual: la sobrecarga de trabajo, conflicto de roles, ambigüedad de roles y las discrepancias con las metas de la carrera labora.

Sobrecarga de trabajo.

La sobrecarga o estrés por sobreestimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, la responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen una presión más alta y aumentados los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobreexigencia.

Conflicto de roles.

El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. El objetivo está dado cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo.

Ambigüedad de roles.

Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.

Discrepancias con las metas de la carrera laboral.

Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, entre otro

Estresores de nivel grupal.

Se incluyen como estresores de nivel grupal: la falta de cohesión grupal, conflictos intragrupal, conflictos intergrupales y el apoyo inadecuado del grupo.

Las consecuencias habituales del estrés laboral generan alteraciones como trastornos psicósomáticos (úlceras pépticas o colon irritable), alteraciones cardiovasculares

(hipertensión, enfermedades coronarias), trastornos sexuales (impotencia, vaginismo), alteraciones dermatológicas (prurito, alopecia, dermatitis), cefaleas, insomnio, enfermedades infecciosas, entre otros. En el aspecto psicológico se manifiesta como una mayor inseguridad, trastornos de ansiedad, depresión, mayor dificultad en la concentración y memoria, deterioro en la capacidad de juicio y razonamiento, mayor agresividad, incremento en el enfrentamiento con compañeros o superiores, ausentismo laboral, desmotivación y falta de participación, aislamiento, abuso de alcohol y drogas entre otros.

Marco Conceptual

Satisfacción Laboral

Palma (1999) asevera que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados con siete factores.

Condiciones físicas y/o materiales.

Representan los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve el trabajador, sirviendo además como facilitador para el mismo.

Beneficios laborales y/o remunerativos.

Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico como pago por la labor realizada.

Políticas administrativas.

Visto como el grado de acuerdo frente a los lineamientos institucionales dirigidos a regular la relación laboral.

Relaciones sociales.

Es el grado de agrado frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales.

Desarrollo personal.

Contemplado como la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Desempeño de tareas.

Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Relación con la autoridad.

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1981) refieren al síndrome de burnout como un “síndrome tridimensional caracterizado por tres dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal reducida, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”. El “estar quemado” viene a ser una respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada por el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos.

Agotamiento emocional.

Disminución o pérdida de recursos emocionales.

Despersonalización.

Desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado

Realización personal.

Sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente.

Variables e hipótesis

Tabla 1

Definición operacional de Satisfacción Laboral e indicadores medida por la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (1999).

Variable	Factores	Indicadores	Niveles
Satisfacción Laboral Palma (1999) define la variable como “actitud del trabajador hacia su trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y/o materiales que faciliten su tarea y desempeño”.	Condiciones físicas y/o materiales.	1, 13, 21, 28, 32	Alta Satisfacción 168
	Beneficios laborales y/o remunerativos.	2, 7, 14, 22	Parcial Satisfacción
	Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	149-167
	Relaciones sociales	3, 9, 16, 24	Regular 112-148
	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	
	Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	Parcial Insatisfacción 93-111
	Relación con la autoridad.	6, 12, 20, 27, 31, 36	Alta Insatisfacción 0-92

Tabla 2

Definición operacional de Síndrome de Burnout e indicadores medido por el Inventario de Maslach y Jackson (1981).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Niveles	
<p>Síndrome de Burnout Maslach y Jackson (1981) definieron la variable como “síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal reducida, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes. El estar quemado viene a ser una respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada por el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos”</p>	Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8,	Nivel Alto	
		13, 14, 16, 20	54 - 27	
			Nivel Intermedio	
	Despersonalización		26 - 19	
		5, 10, 11, 15,	Nivel Bajo	
		22	18 - 0	
	Realización Personal		Nivel Alto	
		4, 7, 9, 12,	30 - 10	
		17, 18, 19, 21	Nivel Intermedio	
		9 - 7		
		Nivel Bajo		
		6 - 0		
		Nivel Alto		
		48 - 40		
		Nivel Intermedio		
		39 - 34		
		Nivel Bajo		
		30 - 0		

Hipótesis

H: Existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012.

H: Existe diferencia de síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012.

Método

Tipo de Estudio

La presente investigación se encuadra en un tipo de estudio aplicado no experimental y transversal o transeccional.

Es aplicada porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Pretende confrontar la teoría con la realidad (Grajales, 2000).

Es no experimental, ya que se observan las variables o fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, en su realidad. Por tanto, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos de estudio (Grajales, 2000).

Transversal o transeccional, porque se recolectarán datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores (Grajales, 2000).

Diseño de investigación

Esta investigación se basa en un diseño descriptivo comparativo pues, consiste en recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos (Alva, 2010).

Población

El abordaje de esta investigación, se realizó con una población total de 92 trabajadores, conformada por 38 de la CLAS y 54 trabajadores del Policlínico, de ambos

sexos y con edades que comprenden entre 23 y 60 años.

Criterios de inclusión.

El personal elegido es de ambos sexos.

Edad que oscila entre 23- 60 años.

Estado civil indiferente.

Tiempo de servicio de 1 a 30 años.

Nombrados o contratados.

Profesiones: asistente social, auxiliar de apoyo asistencial, auxiliar de servicio asistencial, auxiliar administrativo, biólogo, cirujano dentista, director policlínico, enfermera, jefe administrativo II, jefe de servicio asistencial, médico, nutricionista, obstetrix, profesional técnico asistencial, profesional técnico administrativo, psicólogo, químico farmacéutico, secretaria auxiliar, técnico de servicio administrativo y apoyo, técnico calificado o especializado, técnico de enfermería, técnico de enfermería II y tecnólogo médico.

Criterios de exclusión.

Trabajadores que se encuentren de licencia o vacaciones.

Trabajadores que no lleguen a la aplicación de las pruebas psicológicas.

Criterio de eliminación.

Trabajadores que no han resuelto correctamente las pruebas.

Procedimiento

El proceso de investigación fue de un año y la aplicación tuvo una duración de tres meses. Se inició con el requerimiento de los permisos correspondientes a la Gerencia de la Red Asistencial “Juan Aita Valle” EsSalud – Lambayeque y a la Dirección Regional de Salud – Lambayeque. Al obtener la aceptación de ambos se acordó una reunión con los Jefes

de Unidad de cada centro de salud y se programaron las visitas que se realizarían, mediante un cronograma. Se inició con una presentación con el área de Psicología y Asistencia Social en el caso del Policlínico, así con el área de Logística de la CLAS con el fin de brindar el apoyo correspondiente. Asimismo, se llevó a cabo la observación de la población de estudio, con el propósito de conocer la situación actual del personal y de las instituciones.

De acuerdo a la realidad observada, se eligieron las variables de estudio, se indagó sobre ellas y se propuso iniciar con su investigación. Posteriormente, se realizó la elección de los test y búsqueda de los mismos.

Luego de ello, se procedió a la recolección de datos según el cronograma de visitas acordado con los centros de salud, para ello se visitaron las distintas áreas de trabajo unos minutos antes del turno de entrada y salida del personal, se les explicaba la importancia del estudio, conjuntamente se daba entrega del consentimiento informado y al tener su aprobación se procedía a brindar la ficha de datos y los test correspondientes.

Finalmente, al obtener los resultados de los test se analizaron y discutieron.

Instrumentos

Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC).

Esta escala fue baremada en Lima por Sonia Palma en 1999 y mide el nivel de Satisfacción Laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores: Condiciones físicas y/o materiales (1, 13, 21, 28, 32), beneficios laborales y/o remunerativos (2, 7, 14, 22), políticas administrativas (8, 15, 17, 23, 33), relaciones sociales (3, 9, 16, 24), desarrollo personal (4, 10, 18, 25, 29, 34), desempeño de tareas (5, 11, 19, 26, 30, 35) y relación con la autoridad (6, 12, 20, 27, 31, 36). Está constituida por 36 ítems en forma de afirmaciones sobre cómo piensan, actúan o sienten las personas frente a las características relacionadas a su actividad laboral. Su aplicación es de forma individual o colectiva, en personas adultas, con un tiempo de duración de 20 minutos (Apéndice B).

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones utilizadas son: 5 Totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indeciso, 2 en desacuerdo, 1 total desacuerdo. Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje total que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. La escala se valora en niveles: alta satisfacción (168), parcial satisfacción (149-167), regular (112-148), parcial insatisfacción (93-111) y alta insatisfacción (0-92). Existe además la posibilidad de obtener puntajes por sus factores.

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba se consiguió correlacionando el puntaje total de la Escala de SL – SPC con el cuestionario de satisfacción laboral de Minnessota en una muestra de 300 trabajadores, aplicando la baremación percentilar. La validez estimada es de 0.05, la cual se obtuvo mediante el análisis de correlación ítems test, utilizando para ello el estadístico del producto Pearson.

La confiabilidad de la escala, se obtuvo a través del método de correlación alfa de Cronbach ítem-puntaje total, permitiendo estimar la confiabilidad de 0,79. Consiguiendo los baremos respectivos.

Inventario “Burnout” de Maslach (MBI).

Fue creado por Maslach y Jackson en 1981 para evaluar tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial, el agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), despersonalización (5, 10, 11, 15, 22) y falta de autorrealización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) (Apéndice C).

Su aplicación es de forma colectiva o individual, en adultos y, con un tiempo promedio de 10 a 15 minutos.

Está conformado por 22 ítems redactados de forma directa para expresar sentimientos personales y actitudes del profesional frente a su trabajo. Los ítems se valoran con la escala de Likert, con siete niveles de intensidad: nunca, pocas veces al año, una vez al mes o menos,

unas pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días, con puntajes de 0 a 6 respectivamente. Y es valorado según cada una de sus dimensiones: agotamiento (nivel alto 54-27, nivel intermedio 26-19 y nivel bajo 18-0), despersonalización (nivel alto 30-10, nivel intermedio 9-7 y nivel bajo 6-0) y realización personal (nivel alto 48-40, nivel intermedio 39-34 y nivel bajo 30-0).

En Perú, el inventario “burnout” de Maslach, fue validado en la ciudad de Trujillo en el año 2001, en una población de 160 personas que conformaban parte del personal de salud de los Hospitales Luis Albrecht y Florencia de Mora (EsSalud), aplicando para ello la baremación percentilar.

La validez del MBI se obtuvo a través de la Correlación ítem – test, que se efectuó a través de un riguroso análisis, utilizando la fórmula Producto Momento de Pearson.

La confiabilidad se logró a través del Coeficiente Alpha de Cronbach. Obteniéndose los baremos correspondientes.

Aspectos éticos

Con el propósito de garantizar que el procedimiento de la investigación se realiza acorde a los principios éticos primordialmente el respeto por la persona humana, se elaboró un consentimiento informado que se entregó a cada participante al inicio del proceso, el cual constata la decisión autónoma de formar parte del estudio y resolver cada uno de los instrumentos otorgados, ésta incluye información necesaria en cuanto a los procedimientos y fines de la investigación, teniendo los colaboradores la libertad de aceptar o no formar parte de la investigación o abandonarla cuando éste lo desee, asimismo, se le explicó a cada uno de ellos el objetivo del estudio y se resaltó la importancia de salvaguardar su integridad y dignidad, así como la confidencialidad, voluntariedad y anonimato de cada uno de ellos (Apéndice D).

Procesamiento y análisis de datos

Para el presente plan de investigación se utilizó el programa Microsoft Excel 2010 para realizar el análisis de los datos obtenidos, en donde se procedió con el estadístico U Mann Whitney para realizar la comparación correspondiente, recomendable acorde a la Universidad de Alcalá (2005) para “comparar las diferencias entre dos medianas cuando los datos no siguen la distribución normal y las muestras son independientes”, lo cual permitió obtener si existe o no diferencia entre el personal del Policlínico y de la CLAS respecto a las variables de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, asimismo, se utilizaron la funciones de contar.si, porcentaje y gráficos para añadir a la investigación los niveles de las variables.

Resultados

La presente investigación pretendió encontrar si existe diferencia de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en dos poblaciones, un Policlínico y una CLAS, sin embargo, los resultados denotaron un rechazo por esta hipótesis, ya que se encontraron similitudes entre ambas poblaciones estudiadas.

A continuación se presentará el estadístico U Mann Whitney de las variables Satisfacción Laboral y Síndrome Laboral en comparación a ambas poblaciones, que permitió comprobar si existe diferencia.

Tabla 1

Estadístico U Mann Whitney de la variable Satisfacción Laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout en los trabajadores del Policlínico y la Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012

		POLICLÍNICO				
		C.L.A.S.	SL	AE	DP	RP
V1	Satisfacción Laboral		0.0008			
V2	Agotamiento Emocional			0.009		
	Despersonalización				0.008	
	Realización Personal					0.00009

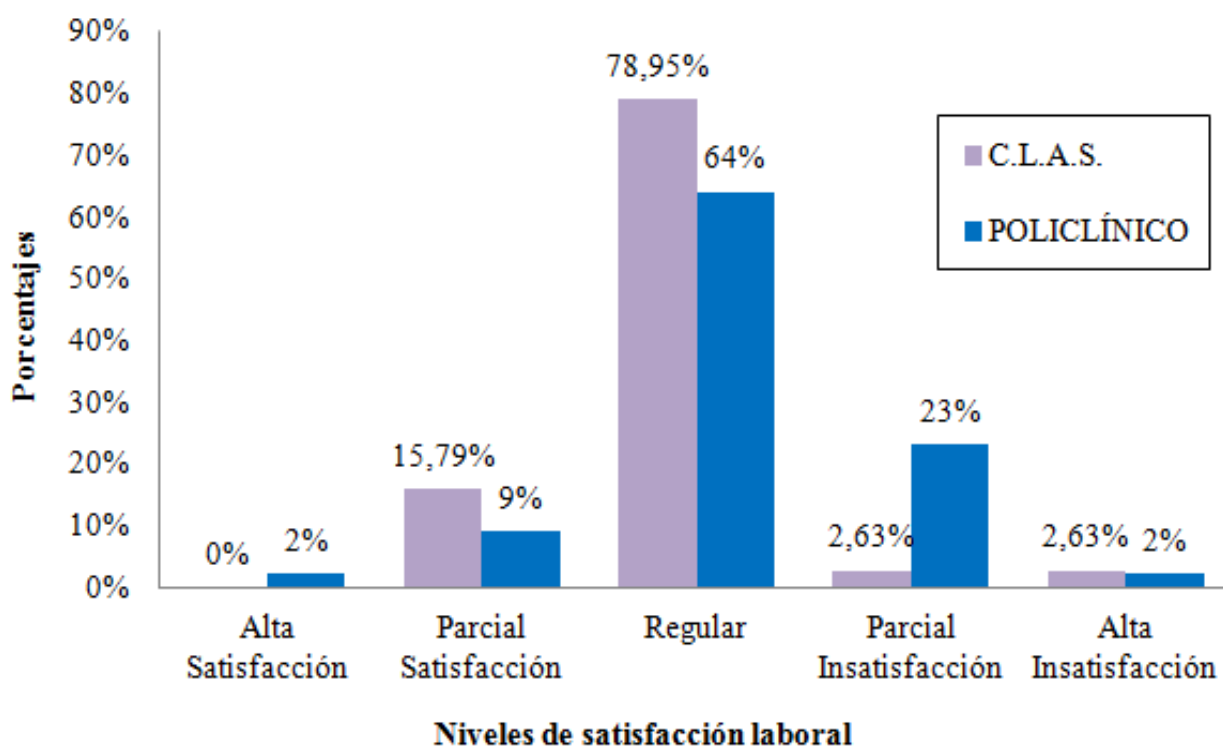
Nota: V1= Variable 1(Satisfacción Laboral); V2: Variable 2 (Síndrome de Burnout, incluye tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal)

Al aplicar el estadístico U Mann Whitney se comprobó que ambas poblaciones tienen rangos ampliamente dispersos y los estadísticos encontrados se observan bastante alejados del valor de significancia de 0.05, afirmando un rechazo en la hipótesis planteada respecto a

que existe diferencia de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el Policlínico y la CLAS, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012.

A continuación, se presentará el nivel de satisfacción laboral del personal del Policlínico y de la CLAS.

Figura 1. Niveles de Satisfacción Laboral en el Policlínico y la Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012



De acuerdo a los resultados obtenidos, se halló que el personal de ambos centros tiene una satisfacción regular respecto a su centro de labores, en el caso del Policlínico con un 64% y la Comunidad Local de Administración de Salud con el 78,95%.

A continuación, se presentará los niveles de satisfacción laboral en el Policlínico y en la CLAS, según sus factores: condiciones físicas y/o materiales (Factor I), beneficios laborales y/o remunerativos (Factor II), políticas administrativas (Factor III), relaciones sociales (Factor IV), desarrollo personal (Factor V), desempeño de tareas (Factor VI) y relación con la autoridad (Factor VII).

Tabla 2

Nivel de Satisfacción Laboral según factores en el personal de un Policlínico y de la comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012.

	C.L.A.S.					POLICLÍNICO				
	AS	PS	R	PI	AI	AS	PS	R	PI	AI
FI: Condiciones Físicas y/o Materiales	8%	34%	39%	16%	3%	9%	21%	48%	13%	9%
FII: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	0%	5%	63%	16%	16%	2%	16%	73%	4%	5%
FIII: Políticas Administrativas	2,6%	15,8%	50%	23,7%	7,9%	5%	9%	29%	34%	23%
FIV: Relaciones Sociales	15,8%	47,4%	31,6%	2,6%	2,6%	5%	9%	29%	34%	23%
FV: Desarrollo Personal	26,32%	31,58%	36,84%	2,63%	2,63%	16%	21%	27%	36%	0%
FVI: Desempeño de Tareas	15,8%	47,4%	31,6%	2,6%	2,6%	16%	21%	27%	36%	0%
FVII: Relación con la Autoridad	5%	21%	50%	16%	8%	5%	14%	46%	30%	5%

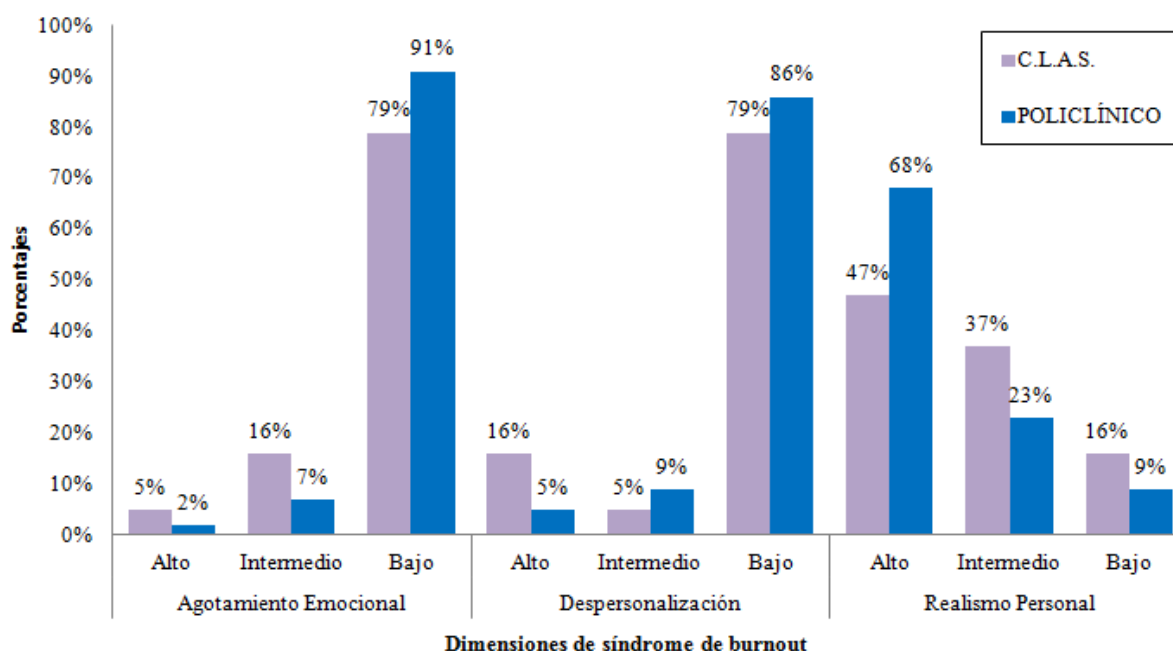
Nota: Altamente Satisfacción (AS), Parcial Satisfacción (PS), Regular (R), Parcial Insatisfacción (PI) y Alta Insatisfacción (AI).

Acorde a los resultados, se encontró un nivel regular de satisfacción laboral en las condiciones físicas y/o materiales, así como en los beneficios laborales y/o remunerativos, en ambos centros de salud. Además, en el personal de la CLAS se halló un nivel regular reflejado en un 50% en el factor de políticas administrativas, mientras que el Policlínico se encuentra parcialmente insatisfecho con un 34%. En cuanto a las relaciones sociales el 32% del CLAS se halla en un nivel regular y el 34% de trabajadores del policlínico está parcialmente insatisfecho. Asimismo, el 37% CLAS considera que regularmente está

satisfecho con el desarrollo personal que le permite su institución, el 36% del policlínico es parcialmente insatisfecho. Por otra parte, el 47% del personal CLAS está parcialmente satisfecho con las tareas que desempeña, a comparación del policlínico donde el 36% se encuentra parcialmente insatisfecho. Por último, el 50% de los trabajadores CLAS perciben regularmente la relación con su autoridad, en el policlínico de igual forma con un 46%.

A continuación, se presentará los niveles de síndrome de burnout del personal del Policlínico y de la CLAS, según sus dimensiones.

Figura 2. Niveles de Síndrome de Burnout en el Policlínico y la Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012



Según los resultados obtenidos, se encontró que los trabajadores del Policlínico inciden en un 91% en un nivel bajo de agotamiento emocional, 86% en el nivel bajo de despersonalización y con un 68% de nivel alto en realismo personal, a comparación de la Comunidad Local de Administración de Salud donde también se denota que la mayoría presenta un nivel bajo de agotamiento emocional representado por un 79%, un nivel bajo de despersonalización 79% y un nivel alto con respecto a realismo personal de 47% del total de trabajadores.

Discusión

El propósito de esta investigación fue establecer si existen diferencias de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, entre los trabajadores de un Policlínico y una CLAS, añadido a ello se consideraron los niveles de ambas variables, de sus dimensiones y factores en las poblaciones respectivas.

Los resultados que se obtuvieron en este estudio luego de aplicar la Escala de Satisfacción Laboral y el Inventario de Burnout de Maslach, permite mencionar de forma general que no existen diferencias entre estas poblaciones, por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada. Sin embargo, se considera necesaria una evaluación constante del personal ya que los resultados pueden variar, pues como afirma Bravo (1996) (como se citó en Mansilla, 2010) siendo la satisfacción laboral una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia determinadas situaciones de trabajo, esto es, que puede dirigir esa actitud hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Al comparar la variable Satisfacción Laboral en ambas poblaciones se encontró una similitud entre ambas, con un nivel regular, indicando que a pesar de pertenecer a instituciones diferentes, trabajar bajo normativas y en ambientes laborales completamente distintos, poseen percepciones similares frente a su realidad laboral, esto puede deberse al contexto social y preocupaciones políticas y sociales a las que ambos se ven influidos, como respalda Gibson (1996) (como se citó en Caballero, 2002), la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales.

La presente investigación halló que la gran parte de los trabajadores se sienten satisfechos de manera regular o parcialmente insatisfechos respecto a dimensiones como beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relación con la autoridad en el caso de la CLAS, sin embargo, el policlínico refleja mayor incidencia con las dimensiones de políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y

relación con la autoridad; estos resultados coinciden con la investigación de Gonzáles, Loconi y Sánchez (2008), en donde se halló un nivel medianamente satisfecho de los trabajadores y los indicadores que se relacionaban a ello eran los insumos laborales, trabajo en equipo, relación con el jefe, accesibilidad a cambios de turno y reconocimiento de la institución. Así también, en el estudio de Parada, Moreno, Mejías, Rivas y Rivas (2005) se halló una relación con la disminución de la satisfacción a factores como: falta de reconocimiento, de tareas que deben realizar, por malas relaciones interpersonales o con sus superiores, inadecuadas condiciones de trabajo, descontento con el salario, modo de gestión en la institución, horario de trabajo o por falta de estabilidad en el empleo. Esto resalta la relación indudable entre la satisfacción, la rotación y la productividad, así como las consecuencias que desencadena la disminución de la satisfacción, aumento de rotación y, por lo tanto, menor productividad, mencionado por Arnedo y Castillo (2009).

Asimismo, Ortiz (2004) en su investigación encontró un nivel medio de satisfacción laboral y los factores relacionados a ello fueron la remuneración económica y las relaciones interpersonales. De igual forma, concuerda con los resultados encontrados con Luna (2003) quien halló que la satisfacción laboral del personal de salud se relaciona a factores actitudinales como supervisión, comunicación, compañerismo y reconocimiento del trabajo.

Bakic y Josephine (2002) de la misma manera encontraron un nivel regular de satisfacción laboral y se encontró un grado menor en la dimensión de remuneración. Sin embargo, en la investigación de Bobbio y Ramos (2010), se halló un bajo porcentaje de satisfacción laboral. Con estos resultados se pueden recalcar que las categorías para identificar la satisfacción laboral de Locke (1976) (como se citó en Gil, 2008), siguen manteniéndose hasta la actualidad, ya que los eventos o condiciones como la satisfacción en el trabajo, con el salario, con las promociones, el reconocimiento, beneficios y condiciones aún siguen siendo aspectos importantes para el trabajador, igualmente, los agentes de

satisfacción: la supervisión, los compañeros y la dirección siguen siendo estimulantes para cumplir con sus funciones.

Por otro lado, al contrastar ambas poblaciones respecto a la variable Síndrome de Burnout, se hallaron en su mayoría bajos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, así como altos niveles de realización personal, denotando que gran parte de los trabajadores de ambas poblaciones por más que tengan actitudes negativas y críticas sobre su centro laboral y las condiciones que su institución les brinde piensan en que trabajar ahí les otorga mayor oportunidad laboral y status frente a otras. Entonces, al poseer un nivel bajo de síndrome de burnout, se puede deducir que gran parte de ellos cuentan con herramientas personales para sobrellevar la carga laboral cotidiana, no obstante, se observaron actitudes poco favorables de algunos trabajadores con las personas de su entorno, incluidos compañeros y pacientes, lo cual podría deberse, de acuerdo a Serrano (2007) una respuesta al estrés laboral que se presenta con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con usuarios, reflejando actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio profesional.

Los resultados obtenidos se oponen con la investigación de Hernández, Juárez, Arias y Dickinson (2009) y de Jamanca, Vega y Zanabria (2007), quienes hallaron altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Asimismo, existe discordancia con los resultados de Aguilar y Gutiérrez (2007), quienes encontraron presencia de agotamiento emocional y despersonalización en su población. En la investigación de Sánchez (2005), mencionan mayor prevalencia de síndrome de burnout en el personal, diferenciándose de los resultados obtenidos. No obstante, con los hallazgos de Ordinola (2009) se encuentran similitudes, ya que se encontró un nivel bajo de cansancio emocional y despersonalización, y un nivel alto respecto a realización personal. Esto puede deberse a que

tanto los estresores organizacionales y extraorganizacionales que mencionó Martínez (2010) son bien canalizados por los trabajadores de estas entidades, ya que tienen en claro la responsabilidad y valor de su trabajo.

Conclusiones

No existe diferencia de Satisfacción Laboral entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012.

No existe diferencia de Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012.

El nivel de Satisfacción Laboral en el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, es regular. No obstante, en el caso del Policlínico se encontraron niveles de parcial insatisfacción según los factores: políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas.

El nivel de las dimensiones de Síndrome de Burnout en el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, es bajo respecto a agotamiento emocional y despersonalización, y alto en la dimensión realización personal.

Recomendaciones

Los directivos deberán considerar dentro del plan estratégico anual mantener una evaluación constante de su personal y replantear actividades dadas por el área encargada de recursos humanos para contribuir a la reestructuración que ha proyectado la Dirección Regional de Salud y Red Asistencial “Juan Aita Valle” EsSalud en los centros de Salud del país. Estas acciones pueden enfocarse en crear un programa de reconocimiento anual en todos los servicios a través del cual se estimule el rendimiento de los trabajadores.

El área de capacitación y de contratación específicamente, donde se hayan psicólogos a cargo, deberá optimar los procedimientos establecidos para la selección del personal y mejorar sus perfiles los cuales reflejarán las condiciones y beneficios del puesto, favoreciendo el reclutamiento de personas idóneas, así como, asegurando su permanencia y mayor productividad.

Considerar la información obtenida como parte del estudio anual que se realiza en el Policlínico, así como, implementarlo en la Comunidad Local de Administración de Salud como un estudio constante e importante que se debe realizar para conocer el estado de los trabajadores y los factores que afectan a su desempeño y productividad.

Referencias

Aguilar, A. y Gutiérrez, R. (2007). El fenómeno de burnout en médicos de dos hospitales de la ciudad de Lima – Perú. *Revista Psicología Herediana*, 2(1), 1-9.

Albanesi, S. (2004). Burnout en guardias médicas. *Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica*, 11, 1- 4.

Alva, A. (2010). *Diseños metodológicos*. Recuperado de **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**

Arnedo, B. y Castillo, M. (2009). Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación. Cumaná: Universidad de Oriente (IPSPUDO).

Bakic, M. y Josephine, A. (2002). Estudio de satisfacción laboral del personal administrativo y técnico asistencial de la Clínica Estomatológica Central de la facultad de Estomatología de la Universidad Cayetano Heredia. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14, 133-137.

Buleje, A. (2003). Síndrome de burnout y clima laboral en el centro quirúrgico y consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Perú: Universidad Señor de Sipán.

Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza*. Recuperado en <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Corsino, Z., Gómez, S. y Olaza, R. (2003). *Satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales*. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Durrego, A. y Echevarría, N. (1999). Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Venezuela: Universidad de Oriente Núcleo Sucre

Gamonal, Y., García, C. y Silva, Z. (2008). Síndrome de burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas. *Revista Enfermería Herdiana*, 01 (1), 33-39.

Gil, M. (2008). *Relaciones entre formación, motivación y satisfacción laboral*. Recuperada en: <http://www.unizar.es/cuadernos/n04/n04a04.html>

González, D., Loconi, C. y Sánchez, V. (2008). Factores que determinan el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras comunitarias Disa V – Lima. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. Recuperado de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Hernández, C., Juárez, A., Arias, F. y Dickinson, E. (2009). Factores psicosociales predictores de burnout en trabajadores del sector salud en atención primaria. *Ciencia & Trabajo*, 34, 227-230

Jamanca, R.; Vega, C. y Zanabria, D. (2007). *Síndrome de burnout en personal médico del Hospital Nacional Cayetano Heredia*. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia

Loli, A., Arias, F. y Alarcón, J. (2008). Agotamiento laboral en profesionales de salud de Lima Metropolitana. *Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM*, 11, 94-96

Luna, M. (2003). Factores sociodemográficos, laborales y actitudinales de la satisfacción laboral del personal de salud de los servicios periféricos de Tacna. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Mansilla, F. (2010). *Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud*. Recuperada en http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-46X2010000200005&script=sci_arttext

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 1-3.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Maslach burnout Inventory Manual*. España: TEA Ediciones S.A.

Ordinola, J. (2009), Síndrome de burnout en trabajadores nombrados del área de administración del Hospital de Paita. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Ortiz, K. (2004). Identidad profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Organización Mundial del Trabajo (2001). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana Salud Pública*, 31, 4.

Palma, S. (1999). *Escala de satisfacción laboral SL-SPS*. Lima: Editorial Cartolan E.I.R.L.

Parada, M.; Moreno, R; Mejías, Z.; Rivas A. y Rivas, F. (2005), Satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 23, 37-43.

Pérez, M. (2000). Cuando el estrés laboral se llama Burnout. Causas y estrategias de

Afrontamiento. Recuperado de <http://desarrolloydefensa.com/2000/09/sindrome-del-hombre-quemado-burnout.html>

Revista Científica de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad de San Martín de Porres (USMP) (2012). *Liberabirt*. Recuperada en

<http://www.usmp.edu.pe/novedades/index.php?pag=novedades46>

Sánchez, M. (2005). Síndrome de burnout en el personal asistencial de los hospitales Belén y Regional Docente de Trujillo. Perú: Universidad Señor de Sipán.

Serrano, E. (2007). *El burnout o síndrome del quemado*. Recuperado de

<http://administracionpublica.com/el-burnout-o-sindrome-del-quemado/>

Universidad de Alcalá (2005). Métodos de análisis de datos. Recuperado de:

http://www.universidaddealcala.com.mx/metodosydatos/Inicio/Apuntes/Proyecto/archivos/Documentos/U_Mann.pdf

Apéndice

Apéndice A

1

FICHA DE DATOS

Instrucción: Marque con una X sobre el recuadro o anote el dato requerido sobre la línea o recuadro.

SEXO: Varón Mujer

EDAD: años

ESTADO CIVIL: Soltero Conviviente Casado

Divorciado Viudo

¿Tiene hijos? Sí tengo No tengo

NIVEL DE ESTUDIOS: Secundaria
 Técnico Superior
 Superior
 Magister
 Doctorado

PROFESION ACTUAL: _____

MODALIDAD DE TRABAJO: _____

REMUNERACIÓN: _____

HORARIOS - TURNO: _____

TIEMPO DE SERVICIO: años

Apéndice B

CUESTONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación verá algunas afirmaciones sobre cómo piensan, actúan o sienten otras personas respecto a las características relacionadas con su actividad laboral.

Lea con atención y cuidado cada una de ellas.

En cada frase, señale con una equis (**X**) la columna que mejor indique su respuesta en cada frase:

TA: Totalmente de acuerdo.

DA: De acuerdo.

I: Indeciso.

ED: En desacuerdo.

TED: Totalmente en desacuerdo.

Por favor, CONTESTE A TODAS LAS FRASES.

No emplee demasiado tiempo en cada frase.

Tenga en cuenta que no hay respuestas BUENAS ni MALAS

.

GRACIAS.

PASE A LA SIGUIENTE PÁGINA

Nº	ENUNCIADOS	TA(5)	DA(4)	I (3)	ED (2)	TED (1)
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi forma de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	El jefe es comprensivo (a)					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que doy más de lo que recibo de la institución					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido algunas constancias de mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					

19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo rápidamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con el jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias.					
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Apéndice C

ENCUESTA AL PERSONAL DE SERVICIOS HUMANOS

Conteste a las frases en la página siguiente, indicando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.
8. Me siento quemado por mi trabajo.
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me este endureciendo emocionalmente.
12. Me siento muy activo.
13. Me siento frustrado con mi trabajo.
14. Creo que estoy trabajando demasiado.
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.

19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.
20. Me siento acabado.
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.

Hoja de respuesta del MBI

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							

Apéndice D

Consentimiento Informado

La presente investigación está conducida por Stephany Díaz Ruiz, estudiante de Psicología y, tiene como objetivo determinar diferencias en los niveles de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, entre el personal de un Policlínico y una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria.

Si usted accede a participar en este estudio, se le brindará dos pruebas psicológicas, las cuales miden niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout, seguido de ello, se le pedirá leer atentamente y resolver preguntas de forma escrita e individualmente, de acuerdo a su preferencia o criterio personal. Tendrá un tiempo de 35 minutos aproximadamente.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se obtenga será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Asimismo, sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación, ya que esta evaluación será anónima.

En caso, de surgir alguna duda e inquietud sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el mismo. Así como también, puede retirarse del procedimiento en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna forma.

Agradezco su participación y colaboración.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, dirigida por Stephany Díaz Ruiz, estudiante de Psicología.

He recibido toda la información necesaria de forma clara y comprensible sobre el objetivo, procedimiento y temporalidad, que se seguirá a lo largo del proceso de este estudio.

Me han indicado que tendré que responder dos pruebas psicológicas, que contienen preguntas que tendré que marcar según mi criterio, lo cual tomará aproximadamente 35 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para otro propósito fuera de los estipulados en este estudio, sin mi consentimiento. Además, se me indicó que podía realizar preguntas sobre este proyecto en cualquier momento y que tengo la potestad de retirarme cuando así lo decida, sin que acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante

Firma del participante

Firme del Evaluador