



# UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA DE RESIDENTADO MÉDICO Y ESPECIALIZACIÓN

Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal médico que labora  
en el hospital Santa Rosa – Pueblo Libre – Lima 2021

## PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Radiología

### AUTORA

Aranda Avila, Liz

(ORCID: 0000-0002-8675-1424)

### ASESORA

Meza Aranda, Margot Elena

(ORCID: 0000-0003-0535-6746)

**Lima, Perú**

**2023**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos del autor**

Aranda Avila, Liz

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 22485999

### **Datos del asesor**

Meza Aranda, Margot Elena

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 08977746

### **Datos del Comité de la Especialidad**

PRESIDENTE: Martinez Lozano, Oscar Emilio

DNI: 08198784

Orcid: 0000-0001-8760-519X

SECRETARIO: Espejo Garcia, Elmer Martín

DNI: 07748793

Orcid: 0000-0003-1398-6051

VOCAL: Revilla Vásquez, Silvia Roxana

DNI: 07602854

Orcid: 0003-4408-0121

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 3.02.12

Código del Programa: 915159

## ANEXO N°1

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Aranda Avila Liz con código de estudiante N° 202021004 con DNI N° 22485999 con domicilio en Parque Florida 124 distrito Pueblo Libre provincia y departamento de Lima en mi condición de Médica Cirujana de la Escuela de Residentado Médico y Especialización, declaro bajo juramento que:

El presente Proyecto de Investigación titulado: "Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa – Pueblo Libre – Lima 2021" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Meza Aranda, Margot Elena y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; el cual ha sido sometido al antiplagio Turnitin y tiene el 18% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el proyecto de investigación, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro del proyecto de investigación es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en el proyecto de investigación y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 8 de mayo 2023



---

Firma

(Aranda Avila Liz)

(DNI 22485999)

---

## Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa – Pueblo Libre – Lima 2021

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

18%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

< 1%

★ AZUCENA BERMEJO NOGALES. "MARCADORES MITOCONDRIALES DE ESTRÉS OXIDATIVO Y LIPOTOXICIDAD EN DORADA (*Sparus aurata*)", Universitat Politecnica de Valencia, 2012

Publicación

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

## ÍNDICE

<b>I. DESARROLLO DEL PROYECTO</b> .....	<b>1</b>
<b>a) Planteamiento del problema</b> .....	<b>1</b>
1. Descripción de la realidad problemática.....	1
2. Formulación del problema .....	3
3. Línea de investigación .....	3
<b>b) Justificación</b> .....	<b>3</b>
<b>c) Objetivos (General y específico)</b> .....	<b>4</b>
1. General .....	4
2. Específicos .....	4
<b>d) Antecedentes</b> .....	<b>4</b>
1. Internacionales.....	4
2. Nacionales .....	7
<b>e) Marco teórico referencial</b> .....	<b>8</b>
1. Bases teóricas.....	8
1.1.1. Agentes de riesgo y variables para el origen del Síndrome de Burnout .....	10
1.1.2. Dimensiones .....	11
1.1.3. Grupo de riesgo.....	12
1.1.4. Fases del síndrome de burnout.....	13
1.1.5. Signos y síntomas del síndrome de burnout .....	14
1.1.6. Niveles de síntomas del síndrome de burnout .....	15
1.1.7. Efectos del síndrome de burnout.....	15
1.1.8. Prevención del Síndrome de Burnout .....	16
1.1.9. Instrumento de evaluación del Síndrome de Burnout.....	18
1.2. Satisfacción laboral .....	20
1.2.1. Definición .....	20
1.2.2. La satisfacción laboral en función de las características laborales .....	22
1.2.2.1. Teoría de los dos factores de Herzberg.....	22
1.2.2.2. La Teoría de Herzberg .....	23
1.2.3. Fundamentos que dan origen a la satisfacción laboral.....	24
1.2.4. Efectos que emanan de la satisfacción laboral .....	25
1.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral .....	26
1.2.6. Instrumento de evaluación de la satisfacción laboral.....	28
<b>f) Hipótesis</b> .....	<b>29</b>
1. Hipótesis general.....	29
2. Hipótesis específicas .....	29

<b>g) Metodología</b> .....	<b>29</b>
1. Tipo y diseño del estudio .....	29
2. Población y tamaño de muestra .....	30
2.1. Población.....	30
2.2. Muestra .....	30
3. Criterios de inclusión, exclusión y eliminación .....	30
4. Tamaño muestral y procedimiento de muestreo .....	30
5. Variables.....	30
6. Recogida de datos .....	32
7. Análisis de datos.....	32
9. Dificultades y limitaciones.....	33
10. Aspectos éticos y de bioseguridad .....	33
<b>II. CRONOGRAMA</b> .....	<b>34</b>
<b>III. PRESUPUESTO</b> .....	<b>35</b>
<b>IV. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>36</b>
<b>V. ANEXOS</b> .....	<b>40</b>
1. Instrumentos de recolección de datos.....	40
2. Consentimiento informado .....	44
3. Matriz de consistencia .....	45
4. Operacionalización de variables.....	47

## RESUMEN

El presente proyecto de tesis titulado “Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Personal Médico que labora en el Hospital Santa Rosa - Pueblo Libre - Lima 2021” surgió a partir de la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout? en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa - Pueblo Libre - Lima 2021?

La investigación incluye contexto internacional y nacional, formulación del problema, descripción y formulación del problema, justificación, objetivos, además incluye marco teórico, marco metodológico, cronograma, presupuesto, bibliografía y anexo.

El estudio fue descriptivo no experimental, con un diseño transversal correlacional para los respectivos niveles; la población estuvo representada por el personal médico que labora en el Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre – Lima 2021, un total de 115 médicos, y la población total representa la muestra. Los métodos utilizados fueron encuestas, el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), que se utilizó como medida del síndrome de burnout, y otra encuesta de 20 ítems para medir la satisfacción laboral.

## **I. DESARROLLO DEL PROYECTO**

### **a) Planteamiento del problema**

#### **1. Descripción de la realidad problemática**

El término "agotamiento de la atención médica" surgió a fines de la década de 1960 para describir el estado emocional y psicológico del personal que atiende a pacientes vulnerables en clínicas gratuitas. Desde aquí, el término de burnout se ha venido utilizando para describir a todo estrés que esté relacionado con el trabajo de la práctica sanitaria, ya sea desde grandes hospitales hasta entornos sanitarios globales.<sup>1</sup>

Miles de personas mueren cada año como consecuencia de errores médicos evitables. Los cambios en la práctica de la medicina han hecho que algunos se pregunten si el agotamiento en el personal médico y otros profesionales de la salud puede afectar negativamente la atención de los pacientes. Un claro consenso apoya la afirmación de que el agotamiento afecta a los pacientes, aunque con datos objetivos de baja calidad. Sin embargo, el impacto psicológico y físico en los médicos es bastante claro. Los médicos a menudo no reconocen los síntomas de agotamiento o depresión, y menos aún buscan ayuda.<sup>2</sup>

En la actualidad las personas de todas las edades están sometidos a diferentes niveles de estrés, producido por diversos factores propios de nuestra vida diaria, por mencionar algunas: problemas personales, de trabajo, culturales etc. Por lo que el estrés se convierte en algo habitual dentro de la vida.

Si el estrés no se trata adecuadamente, puede conducir al deterioro mental, emocional y puede conducir a una disminución en la calidad de vida, deteriorando la salud física y mental, que podría formar parte de la aparición de diversas enfermedades mentales. (depresión, suicidio, etc.), que incluye pérdida de autoestima, alcoholismo, drogadicción, apatía, agotamiento físico, etc.<sup>3</sup>

El síndrome de Burnout ha sido ampliamente estudiado hasta ahora, pero en las últimas décadas, los profesionales de la salud se han visto afectados por el estrés de carácter organizacional y los experimentan constantemente en el día a día, y las interrupciones requieren un compromiso emocional. Por tanto, el síndrome de burnout o síndrome de burnout (SQT) es un aspecto importante de la investigación en el campo del estrés laboral.

Por otro lado, el personal médico está enfrentando constantemente diversas situaciones de estrés, en su labor de apoyar a los pacientes a afrontar de manera adecuada los estresores que son responsables en el deterioro de la salud. Sin embargo, adicionalmente, existen diferentes estresores como los laborales, personales y organizacionales que afectan directamente a este tipo de personal dificultando su labor diaria, es decir, la satisfacción laboral es un factor que se relaciona directamente con el síndrome de burnout.

En la actualidad, no existe una definición unánime para la satisfacción laboral. Existen dos enfoques teóricos para su conceptualización. Las teorías de contenido que se centran en identificar y priorizar las necesidades, los motivos y los objetivos de los individuos. Cuando se satisfacen estas necesidades, los individuos experimentan satisfacción. Por otro lado, las teorías del proceso de satisfacción laboral se centran en cómo se satisfacen la motivación, las necesidades y los objetivos.<sup>4</sup> Sin embargo, todas las definiciones de satisfacción laboral conducen a una percepción que da como resultado un estado emocional de trabajador.<sup>5</sup>

En el Hospital Santa Rosa se observa evidencias del síndrome de burnout donde muchas veces el personal médico no responde de manera adecuada. A estas actitudes el personal médico refiere: “haber tenido una guardia bastante pesada, .me siento agotado, cansado, ya no puedo más, mi turno ya concluyo, aun así, tengo más labores que cumplir en casa, etc. Adicionalmente, el síndrome de burnout puede demostrar diferentes síntomas como nerviosismo, dificultad de concentración, agotamiento, irritabilidad, ansiedad, baja autoestima, falta de motivación, entre otros.<sup>6</sup>

El personal médico es una de las piezas fundamentales de los establecimientos de salud públicos o privados, por tal motivo es muy importante que se encuentre satisfecho laboralmente, mucho va a depender de esta satisfacción laboral para así responder adecuadamente la recargada exigencia laboral, de lo contrario este profesional no se verá en la capacidad de realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.

## **2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa - Lima 2021?

## **3. Línea de investigación**

La línea de investigación de este proyecto es salud mental.

### **b) Justificación**

Porque el agotamiento es un problema importante de la salud pública y de alta prevalencia en nuestro medio, es necesario relacionarlo con la satisfacción laboral y determinar el nivel de asociación entre ambos.

Para esta investigación se utilizarán dos encuestas previamente validadas que son sencillas, económicas y rápidas de realizar, con la finalidad de medir escalas de síndrome de burnout y satisfacción laboral.

En la actualidad existen investigaciones disponibles en la literatura que midieron el nivel de correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, donde utilizaron procedimientos aplicables a este proyecto de investigación.

El Hospital Santa Rosa cuenta con 125 médicos distribuidos en todos los servicios (radiología, traumatología, ginecología, etc.), se pueden realizar las encuestas y observar los niveles de burnout y satisfacción laboral.

### **- Delimitación**

Personal médico asistencial del Hospital Santa Rosa de todos los servicios (radiología, traumatología, ginecología, etc.), entre abril de 2021 – agosto 2021.

## - Viabilidad

Esta investigación es viable dado que la institución ha autorizado su desarrollo, además, se cuenta con el apoyo del personal médico de todos los servicios para el llenado de las encuestas, se cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales, se cuenta con material bibliográfico, finalmente, se cuenta un asesor de tesis, asesor estadístico.

## c) Objetivos (General y específico)

### 1. General

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa - Lima 2021.

### 2. Específicos

- Determinar la satisfacción laboral en el personal médico según factores intrínsecos.
- Determinar la satisfacción laboral en el personal médico 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.

## d) Antecedentes

### 1. Internacionales

Gorgulu y Akilli (2012) sobre el estudio “Determinación de los niveles de síndrome de burnout, compromiso organizacional y satisfacción laboral entre trabajadores de la salud”, en el que se calculó que la edad media de los trabajadores que participaron en el cuestionario fue de 34,30 años. El valor porcentual para personas con experiencia laboral en la institución de 0 a

5 años es de 58.1%. La satisfacción laboral interna de los individuos, el nivel de educación, las horas trabajadas en el hospital y los títulos de trabajo también fueron estadísticamente significativos ( $P < 0,05$ ). Entre el personal médico, hubo una correlación significativa ( $r = 0,573$ ) entre el agotamiento emocional y la desensibilización. Además, encontraron una correlación positiva y significativa entre la subdimensión compromiso normativo y la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca ( $r = 0,449$ ,  $r = 0,472$ ). Para reducir el agotamiento en los trabajadores de la salud, recomiendan apoyo psicológico y motivación. De esta manera, aumentan la productividad y las ganancias a nivel institucional .<sup>7</sup>

Yang (2017), estudió la “Relación entre el conflicto trabajo-familia, el apoyo social auto declarado y la satisfacción laboral con el síndrome de burnout entre los trabajadores médicos del suroeste de China: Un estudio transversal”, donde mencionaron que el burnout es un síndrome psicosomático considerablemente presentado en los trabajadores médicos chinos debido al excesivo trabajo y la recarga laboral en la prescripción. En este estudio, evaluaron las relaciones entre médicos en el suroeste de China. Observaron que cinco dimensiones de la satisfacción laboral y el apoyo social autoevaluado se relacionaron negativamente con el agotamiento, mientras que tres dimensiones del conflicto trabajo-familia se relacionaron positivamente. En un análisis de modelo lineal general de cuatro pasos, encontraron que los factores demográficos explicaban el 5,4 % de la varianza individual en el agotamiento y que el conflicto trabajo-familia, el apoyo social y la satisfacción laboral explicaban el 2,6 %, 5,7 % y 17,8 % de las varianzas. porcentajes respectivamente. En el cuarto paso del análisis, el género femenino y los grados técnicos más bajos se asociaron con niveles más altos de agotamiento, y los trabajadores médicos sin puestos administrativos experimentaron un mayor agotamiento que los que ocupaban puestos administrativos.<sup>8</sup>

Bridgeman y Barone (2018), investigaron “El síndrome de burnout entre los profesionales sanitarios”, donde mencionaron que la influencia de la salud mental y el bienestar del personal sanitario en la seguridad de los pacientes han suscitado interés y atención a nivel nacional, aunque el concepto de agotamiento entre los profesionales sanitarios no es nuevo. La asistencia

sanitaria, ejerce numerosas presiones sobre los profesionales sanitarios, incluidos los retos del trabajo clínico, las limitaciones de tiempo, y los conflictos de funciones y relaciones con el liderazgo. El síndrome de burnout está cada vez más reconocido entre los profesionales sanitarios, y la Agency for Healthcare Research and Quality estima que el burnout puede afectar al 10-70% de los enfermeros y al 30-50% de los médicos. La satisfacción laboral de los farmacéuticos puede variar según el entorno de la práctica, siendo probable que los farmacéuticos comunitarios experimenten una menor satisfacción laboral.<sup>10</sup>

Yilmaz (2018) en su investigación titulada “Burnout, satisfacción laboral y ansiedad-depresión entre los médicos de familia: Un estudio transversal”, determinó que existe una correlación negativa entre el nivel de satisfacción laboral de los médicos de familia y el nivel de agotamiento emocional, desensibilización, ansiedad y depresión, existe una correlación positiva entre los niveles de agotamiento emocional y los niveles de ansiedad y depresión, existe una correlación positiva entre los niveles de ansiedad y depresión. El nivel de satisfacción laboral en los médicos de familia de guardia y cuyas expectativas de ingresos económicos no están satisfechas, fue bajo. Observó que existe una fuerte correlación entre la insuficiencia de la satisfacción laboral con el agotamiento y la ansiedad, y la depresión. Esto puede tener efectos negativos en el rendimiento laboral, por lo tanto recomendó buscar soluciones para incrementar el rendimiento laboral en médicos de familia.<sup>11</sup>

Fontova-Almato y Suñer-Soler (2019) “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en personal de emergencia”, con el objetivo de conocer la satisfacción laboral y el nivel de burnout del personal de trabajadores del departamento de emergencias, analizando variables como la sociodemografía y el empleo. Como resultado, encontraron las puntuaciones medias de satisfacción laboral en la escala de satisfacción general eran 6,98 y 68,26. Encontraron relación entre el agotamiento emocional y la antigüedad mediante el MBI, con puntuaciones emergencia. Decidieron encuestar a los más altas para los profesionales y una relación inversa entre la satisfacción personal y la antigüedad. Asimismo, el agotamiento emocional se relacionó inversamente con el optimismo y positivamente con la satisfacción personal. La satisfacción

laboral se correlacionó significativamente con el MBI ( $p < 0,05$ ). Llegaron a la conclusión de que la satisfacción laboral y el agotamiento entre los trabajadores de emergencia están relacionados.<sup>12</sup>

## **2. Nacionales**

Cuya (2019) en su estudio: "Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre enfermeras de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza, 2019" identificó la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout entre enfermeras de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2019, el estudio estuvo conformado por 97 enfermeras y una muestra de 66 enfermeras que se obtuvo por muestreo aleatorio simple. El Cuestionario Maslach Burnout Inventor y el Cuestionario Font Roja para medir la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, incluyendo sus dimensiones, concluyeron que no existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el síndrome de burnout entre las enfermeras de emergencia de los servicios del Hospital Arzobispo Loayza.<sup>13</sup>

Yslado Méndez y Norabuena Figueroa (2019) investigaron el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud y encontraron una relación funcional entre el burnout y la satisfacción laboral entre los profesionales de la salud en dos hospitales peruanos. Del total de 620 profesionales de la salud, se examinaron 177 especialistas de diferentes áreas (médicos, odontólogos, tecnólogos, nutricionistas, psicólogos, obstetras, trabajadores sociales y enfermeras). Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Los resultados de este estudio fueron agotamiento del 33,3%. En conclusión, encontraron una relación funcional negativa significativa entre el burnout y la satisfacción laboral; el burnout fue un predictor de la satisfacción laboral. No encontraron diferencias significativas en la prevalencia de alto burnout por sociodemográfico y profesional.<sup>14</sup>

Cotera (2020) investigó la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en su estudio "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - 2019". El objetivo fue comprender la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral entre el personal de

enfermería que labora en el Servicio de Quirófano y el Centro de Esterilización del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019. Para el estudio, Cotera utilizó 50 profesionales de los servicios de esterilización y quirófanos. Encontró una relación indirecta significativa entre el burnout y la satisfacción laboral para estos profesionales con un coeficiente de correlación de Pearson de  $-0,366 > 0,09$  y un nivel de significancia de  $0,009 < 0,05$ . Concluyó que cuanto mayor es el síndrome de burnout, menor es la satisfacción laboral.<sup>15</sup>

Huertas Gutiérrez y Santolalla Trujillo (2020) en su trabajo de investigación “Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout de Profesionales de Enfermería en Instituciones de Salud de la Provincia del Santa, 2019”, el cual tuvo como objetivo conocer la satisfacción laboral y las relaciones profesionales entre el Síndrome de Burnout del Distrito Nuevo Chimbote y Distrito Chimbote. Instituciones de la salud, MINSA 2019. La muestra fue de 73 enfermeras. Utilizaron las herramientas Maslach Job Satisfacción Questionnaire y Burnout Inventory. Finalmente concluyen que el 52,1% de los encuestados tenían niveles de satisfacción laboral de moderados a bajos, de los cuales el 47,9% tenían burnout moderado y el 90,4% tenían burnout medio y el 8,2% tenían burnout alto.<sup>16</sup>

## **e) Marco teórico referencial**

### **1. Bases teóricas**

#### **1.1. Síndrome de burnout**

El síndrome de burnout tiene muchas definiciones con la particularidad de ser una respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo y a ciertos eventos relacionados con el estilo de vida del individuo.<sup>17</sup>

Freudenberg (1974), fue el primero en definir al síndrome de burnout y lo definió como una sensación de fracaso y existencia agotada que resultaba de una sobrecarga laboral.<sup>18</sup>

Cristina Maslach (1986) describió el burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja satisfacción

personal que puede presentarse en los centros laborales que mantienen relaciones continuas con los pacientes, es decir a la mayoría de los profesionales de la salud.<sup>17</sup>

Perlman y Hartman (1982) definieron al síndrome de burnout de manera similar a Christina Maslach, y, concluyeron que la herramienta más favorable para la medición de este síndrome es el Maslach Burnout Inventory (MBI).<sup>19</sup>

La prevalencia de burnout entre los trabajadores de la salud en el Perú fue de 12,5 %, sin embargo, existen diferentes estudios a nivel nacional e internacional con resultados heterogéneos. En Ancash, se realizó una investigación del personal de la salud de 10 hospitales donde encontraron síndrome de burnout alto (19,6 % a 27,6 %).<sup>14</sup>

Por otro lado, el síndrome de burnout se define como una sensación de fracaso y de agotamiento o postración, muchos trabajadores identifican estar quemados, a disgusto, tener un mal día en el trabajo, esto debido a una excesiva demanda de energías, fuerzas y recursos, y se caracteriza fundamentalmente por una sensación de cansancio y aislamiento en el trabajo, por ende, una baja satisfacción laboral y bajos rendimientos. Es importante destacar que esta enfermedad es consecuencia de la exposición a determinados trabajos y no está determinada por la deficiencia en la personalidad. Puede estar relacionado a conflictos laborales, emocionales, agotamiento emocional y despersonalización. Otras de causas de agotamiento profesionales de la salud son las condiciones laborales deficientes, desigualdad por género, trabajos de horas extras no remuneradas, bajos salarios.

Por todo ello, se debe considerar al síndrome de burnout como un problema psicosocial importante que se debe sospechar y ser controlado, porque produce un deterioro físico y mental en trabajadores que lo padecen, además, suelen ser bastante negativos como absentismo, rotación, baja productividad, etc. Esta condición

tiene alta incidencia en los profesionales de la salud el deterioro de su calidad de vida también conlleva repercusiones sobre los pacientes, además, a partir de determinados niveles el síndrome de burnout, esta se convierte en una patología de actividad laboral.

### **1.1.1. Agentes de riesgo y variables para el origen del Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout tiene su origen en el carácter del individuo y las condiciones externas. Por lo tanto, puede ser dividido en factores internos (carácter) y factores externos.

#### **A. Agentes de riesgo que originan el síndrome de burnout.<sup>20</sup>**

- Profesiones que condicionan el contacto con otras personas.
- Presión por estrés crónico, por el tiempo.
- Necesidad de cumplir requisitos de altos rendimientos laborales.
- Comportamiento que carece de confianza.
- Alto entusiasmo.
- Responsables.
- Pretender la perfección en sus trabajos.
- Autoestima bajo o inestable.
- Enojo constante.
- No tener la capacidad de relajación durante desarrollo de labores.
- Persistente percepción de que las valoraciones sociales y económicas del sector no son suficientemente reconocidas.

#### **B. Variables que originan el síndrome de burnout.<sup>21</sup>**

- Diversos motivos ideológicos que impulsaron al individuo de preferir esa profesión.
- La naturaleza de la enfermedad del paciente es tal que a veces los enfermos experimentan un fracaso de tratamiento.

- La cantidad de labores y la presión por concluirlos.
- Falta de información sobre determinados procedimientos y de cómo se hace de manera adecuada.
- Las reuniones deben satisfacer algunas necesidades afectivas y de compañerismo. Las reuniones formales no son suficientes para apoyar el trabajo.
- Variables personales. Aquellos que se sentían más responsables de la recuperación de sus pacientes, resultaban ser más vulnerables al desarrollo de algún tipo de sintomatología, precisamente porque hacían recaer sobre sí el peso de los resultados.
- Variables personales. Quienes son más responsables de la mejoría del paciente son más propensos presentar signos y síntomas porque ellos mismos cargan en sus conciencias el resultado de la mejoría de los pacientes.
- Variable de formación profesional. La falta de ocasiones de pasantías necesarias para prepararse para el trabajo escolar y universitario es una trampa para los sujetos que comienzan con poca o ninguna experiencia.

### **1.1.2. Dimensiones**

El síndrome de burnout presenta las siguientes dimensiones.

- **Agotamiento emocional**

Referido a los sentimientos que se caracterizan por encontrarse demasiado abrumado(a) emocionalmente y se manifiesta mediante la pérdida de energía y desgaste físico, cansancio durante las jornadas laborales.<sup>22</sup> La sobrecarga de labores es la fuente de este agotamiento y conflictos interpersonales en el centro laboral. Los individuos que se sienten agotados, no cuentan con energía suficiente para enfrentar retos y funciones diarias del trabajo.<sup>23</sup>

- **Despersonalización**

Se refiere a respuestas y actitudes negativas, insensibles o excesivamente desapegadas de los pacientes, no muestran interés por los problemas de los usuarios, culparse por problemas ajenos, se muestran insensibles con sus compañeros de trabajo. Estos cambios se relacionan generalmente por la sobrecarga de agotamiento emocional, Comience centrándose en el riesgo, que puede volverse deshumanizante.<sup>23</sup>

- **Realización personal**

Se refiere a una disminución en los sentimientos de competencia y productividad en el trabajo, es decir evaluar de forma negativa el trabajo personal, se caracteriza por la dificultad para poder relacionarse con el personal del mismo centro de labores.<sup>22</sup> Esta dimensión se representa con depresión e incapacidad para hacer enfrentar a las demandas del trabajo y presenta bajas fuerzas para concluir sus trabajos profesionales, la cual puede verse amenazada por falta de oportunidades , falta de apoyo y desarrollo profesional. Estas personas no pueden ayudar a los pacientes, lo que puede conducir a errores autoinfligidos.<sup>23</sup>

### **1.1.3. Grupo de riesgo**

El riesgo de adolecer el síndrome de burnout es con mayor frecuencia en personas con poca capacidad en la toma de decisiones. Asimismo, la falta de autonomía se asocia con el agotamiento. De igual manera, los trabajos con riesgo de agotamiento requieren un contacto diario entre los trabajadores y personas a las que se les brinda la atención. Según las publicaciones sobre el tema del burnout, podemos enumerar los grupos de trabajo más importantes en los que se espera el desarrollo de burnout.<sup>20</sup>

Uno de los grupos que son más vulnerables es el personal de salud debido a que trabajar con la salud de las personas es más difícil que trabajar con materiales inertes. Por lo tanto, el grupo de riesgo incluye a las siguientes profesiones:

- Médicos, y otros profesionales de la salud (especialmente en los servicios de: cuidados intensivos, cirugía, de oncología psiquiatría, ginecología, emergencia, pediatría).
- Psicólogos y psicoterapeutas.
- Enfermeras.
- Trabajadores sociales.

#### **1.1.4. Fases del síndrome de burnout**

Generalmente no logramos notar los cambios en nosotros mismos o el paso por las fases del síndrome de burnout, sin embargo, nuestros alrededores lo notarán. El síndrome de Burnout no es un problema agudo es un proceso a largo plazo que asociado a la insatisfacción de determinadas necesidades. Algunos investigadores presentan diferentes clasificaciones para las fases del síndrome de burnout, por ejemplo, Maslach, Edelwich y otros, sin embargo, estas clasificaciones son similares. Por lo tanto, según Edelwich y Brodsky el síndrome de burnout tiene las siguientes fases.<sup>24</sup>

- **Entusiasmo**

El individuo está lleno de entusiasmo, con enormes expectativas positivas, promesas por parte de los empleadores. Las etapas iniciales de algo nuevo (trabajo, relación, actividad, etc.). Buen momento de ideas, ganas, planes, y realizar actividades rápidamente.

- **Estancamiento**

Retira el entusiasmo. No hay muchas novedades en el trabajo y podemos manejar todo de manera más fácil. Se pierde poco a poco el entusiasmo, la actividad. Surge la negatividad. Los sujetos

son altamente conscientes de sus necesidades primarias y privadas.

- **Frustración**

Fase donde los problemas están relacionados con el trabajo y la vida personal. Los conflictos con los clientes, los colegas y la gerencia están aumentando. Se plantearon preguntas sobre la eficiencia y la confianza en uno mismo en el trabajo. Puede haber ciertos desacuerdos con los superiores, así como problemas emocionales y físicos.

- **Apatía**

Apatía después del fracaso. Las personas trabajan para adquirir activos financieros. En esta etapa, se pierde el impulso, el entusiasmo y la visión originales. El empleado hace solo lo que tiene que hacer y rechaza la negociación, la cooperación y las horas extras.

- **Burnout**

La etapa final es el agotamiento emocional, así como la despersonalización y la negatividad. Por un lado, necesito ganar dinero, por otro lado, no quiero trabajar. La persona se encuentra en un círculo sin salida. La única solución probable sería cambiar de trabajo.

### **1.1.5. Signos y síntomas del síndrome de burnout**

La causa del origen del síndrome de burnout podría ser difícilmente descubierta similar a cualquier enfermedad. En este síndrome de Burnout se puede encontrar pérdida de la felicidad, del espíritu, pérdida de energía y el entusiasmo que son necesarios para la vida. Se evidencia frustración en los hombres, presencia de nervios, apatía, depresión, completamente agotado.<sup>25</sup> Los principales síntomas psicológicos del síndrome de burnout pueden clasificarse en síntomas cognitivos (no valorar el trabajo, pensar que realizo mal

mi trabajo sentirse contrariado, , pensar que no puedes hacerlo todo , percibirse incapaz de realizar tareas, falta de autocontrol, todo lo ve negativo, sensación de poca mejora, inseguridad general, carencia y daño del autoestima), afectivo emocionales nerviosismo, irritabilidad, asco, ira, mal humor, depresión, agresividad, aburrimiento, agobio, tristeza, depresión, dolor, culpa), actitud (falta de ganas de trabajar, apatía, irresponsabilidad hacia el trabajo, intolerancia, quejarse de todo lo sucedido, comentarios negativos a compañeros de trabajo, ver al paciente como enemigo, indiferencia, no aguantar a los pacientes, culpar a los demás), conductuales (aislamiento de los demás, no colaborar, contestar mal, enfrentamiento con los demás) y fisiológicos (muestras de cansancio general).<sup>18</sup>

#### **1.1.6. Niveles de síntomas del síndrome de burnout**

El reconocimiento de estos niveles es complicado. Los síntomas del síndrome de burnout o agotamiento son pertenecen a diferentes niveles y producen conmociones psíquicas, somáticas y sociales.<sup>25</sup> Los síntomas generalmente observados en individuos con el síndrome de burnout se dividen en 4 niveles, que son el nivel mental donde se observan síntomas cognitivos, nivel emocional donde prevalecen los síntomas afectivo emocionales, nivel físico donde generalmente se observan síntomas actitudinales y por último nivel social donde principalmente se observan síntomas de conducta.

#### **1.1.7. Efectos del síndrome de burnout**

Adicionalmente a los síntomas que podría sufrir un individuo que padece de síndrome de burnout, podrían repercutir tanto en la familia como en la calidad de trabajo en su centro de labores. El individuo suele quejarse todo el tiempo y habla de su trabajo constantemente, esto podría transformarse en un problema para la familia, dirigiendo la ira y agresividad hacia los seres queridos.

Asimismo, este síndrome cambia la conducta y daña la salud de la persona, puede adquirir dependencia de (drogas, tabaco y alcohol) los estudios revelan incremento en las tasas de estas adicciones, problemas matrimoniales, eventos psiquiátricos, depresión y suicidio entre otros, las tasas de frecuencia son superiores a las de la población general. Entre otras las tasas de mortalidad por enfermedad cardiovascular, accidente de tráfico, cirrosis hepática triplica su porcentaje de presentación entre los diversos profesionales de la salud (médicos y otros ) a comparación de otras personas con diferente cargo.<sup>26</sup> Debido al síndrome de burnout se tienen efectos mentales, efectos físicos y efectos conductuales.

- **Efectos mentales**

Surgen signos de agotamiento, fracaso, sentimientos de vacío, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Habitualmente se manifiesta por nerviosismo, intranquilidad, dificultad para la concentración y una baja tolerancia al fracaso, el mayor del tiempo se muestra bastante agresivos con sus compañeros de trabajo incluso con su familia.

**Efectos físicos**

Presencia de disturbios gastrointestinales, cefaleas, insomnio, dolores osteomusculares, taquicardias, úlceras, infecciones respiratorias, insomnio, depresión, alergias, divorcios, suicidios.

- **Efectos conductuales**

Presentan cambios conductuales usuales, mostrando falta de interés por el bienestar del paciente, consumos de sustancias alcohólicas, tendencia a la drogadicción, conflictos en la familia, falta de empatía para con sus compañeros de trabajo.

### **1.1.8. Prevención del Síndrome de Burnout**

Existen limitadas recomendaciones para prevenir la ocurrencia del síndrome de burnout, el mantenerse en comunicación constante con

las amistades, mantener buenas relaciones interpersonales forman parte importante para la prevención. Otra forma de prevención tener aficiones, intereses. Asimismo, otras maneras de prevención sería realizar paseos mensuales, o semanales realizando actividades como deportes, natación, actividades grupales. Respetar las necesidades, las prioridades de nuestros seres queridos, respetar las necesidades y prioridades de nuestros seres queridos es una parte esencial para determinar nuestro propósito en la vida. Otra forma de prevenir el agotamiento es encontrar un equilibrio entre los factores estresantes (que son las cargas de la vida) y los mentores (que nos dan poder).

También se deben reducir los requisitos exagerados hacia uno mismo, tomar la decisión de recuperar las fuerzas por medio del descanso al sentirse cansado en el trabajo y no esforzarse, ya que se puede perder la calma y entrar en crisis.<sup>27</sup> Uno de los factores más notables para prevenir el síndrome de burnout es sentirse autónomo y satisfecho en su centro de labores. Es necesario cambiar el estilo de vida. Después de un arduo trabajo necesariamente se debe tomar un descanso merecido.

Si existe mucho estrés, es necesario atraer a más personas, con la finalidad de organizar el trabajo de manera más efectiva. Si la recompensa por el trabajo no es suficiente, nos conducirá a una frustración. En este momento es muy importante decidir, si no me encuentro satisfecho en un trabajo ya sea por la paga u otra causal, se debe tomar la decisión inmediata de buscar otro trabajo, no quedarse.

Las buenas relaciones de trabajo y la no rivalidad son excelentes. Es muy importante no callar los problemas, en lo posible enunciarlos, con los demás. Se deben evitar los estereotipos y las rutinas. El personal de salud en general y especialmente los médicos conoce bastante sobre los efectos dañinos que producen los agentes adictivos, sin embargo, casi siempre lo tienen a la mano y lo utilizan

con frecuencia. Se debe enfrentar a todo problema y resolverlo. Si la persona ahuyenta a todos, se siente solo.

Por lo tanto, para prevenir el síndrome de burnout en el entorno laboral se puede tomar en cuenta lo siguiente.<sup>28</sup>

- Appreciar los esfuerzos de los trabajadores, aun sabiendo que no esta tan bien su desempeño.
- El compromiso y la competencia deben permanecer siempre en equilibrio.
- Con frecuencia se deberían realizar reuniones en el trabajo con la finalidad de conversar los problemas saltantes en el trabajo, plantear soluciones.
- Apoyar en la educación de los trabajadores, un pilar importante mantener capacitados, actualizados y competentes a través de pasantías y otros.
- Proporcionar información adecuada y concisa.
- Cada tiempo se debe rotar al personal a otro servicio, no mantenerlo en uno solo, por mucho tiempo, puesto que este último puedes ser un causal de agotamiento.

#### **1.1.9. Instrumento de evaluación del Síndrome de Burnout**

El Instrumento de evaluación del Síndrome de Burnout será el de Maslach Burnout Inventory (MBI), donde numerosas investigaciones apoyan la fiabilidad, validez y estructura factorial del MBI. El MBI es una herramienta validada a nivel internacional.

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

- Subescala de agotamiento emocional. Conformado por 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por la carga laboral. La puntuación máxima es 54. Los ítems correspondientes a esta subescala son: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 16 y 20.
- Subescala de despersonalización. Está conformada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es 30. Los ítems correspondientes a esta subescala son: 5, 10, 11, 15 y 22.
- Subescala de realización personal. Está conformada por 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La puntuación máxima es 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 para agotamiento emocional es 0.90, para la realización personal es 0.71 y 0.79 para la despersonalización; con una consistencia interna para todos los ítems de 0.80. Así mismo estos investigadores para validar el instrumento han realizado estudios factoriales, es decir que el instrumento mide realmente lo que la variable en estudio quiere medir. Por otra parte, estudios nacionales analizan el MBI y muestra

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.

La medición de la variable síndrome de burnout, mediante el instrumento indicado, será mediante los siguientes valores:

Bajo : 0 - 37  
 Medio : 38 - 75  
 Alto : 76 - 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

## 1.2. Satisfacción laboral

### 1.2.1. Definición

Como definición general, la satisfacción laboral se refiere al grado de conformidad del trabajador, en donde muestra emociones placenteras o positivas y sentimientos, favorables o desfavorables relacionados con las labores cotidianas, remuneraciones, condiciones en su centro de labores, empleados, jefe, oportunidades de carrera y, aspectos internos del trabajo<sup>3</sup>, es decir, todo lo relacionado con el ambiente laboral, donde se permite detectar las debilidades de una organización, con la finalidad de evitar y corregir errores de manera oportuna.<sup>29</sup> Además, la satisfacción laboral puede ser expresada mediante reacciones cognitivas afectivas estableciendo un estado emocional agradable y positivo que surge de la experiencia laboral de una persona.<sup>30</sup>

La satisfacción o insatisfacción laboral depende no solo de los sucesos que ocurren en su centro de labores, sino también de las preferencias de la persona con respecto a su oferta de trabajo. Por lo tanto, cuando la satisfacción laboral disminuye, el individuo o trabajador reduce la eficacia, eficiencia y calidad de trabajo, y, estará motivado a abandonar su centro de labores. El burnout se encuentra muy ligado a la satisfacción laboral, generalmente con tendencias lineales con pendiente negativa, lo cual produce en los trabajadores infelicidad en su organización, sin embargo, las circunstancias generadoras de satisfacción laboral son diferentes a las que producen la insatisfacción en el trabajo.

La satisfacción laboral en el personal médico puede facilitar la identificación de diferentes problemas y controversias en un establecimiento de salud, permitiendo la planificación de secuencias lógicas y creativas de soluciones con sustanciales mejoras en el centro laboral.

Para medir la satisfacción laboral existen diferentes clasificaciones, sin embargo, en este proyecto se consideran dos factores fundamentales, los factores intrínsecos que informan si el individuo está más o menos satisfecho en su centro de labores, y los factores extrínsecos que indicaran si el individuo se muestra insatisfecho en su trabajo.<sup>31</sup>

Por otro lado, la satisfacción laboral está conformada por tres componentes principales que son: el afectivo, un componente cognitivo y un conductual.<sup>32</sup> El componente afectivo significa un aprecio, respeto que engloba un sentimiento positivo con el centro de labores, el componente cognitivo está influenciada por la convicción del respecto a su centro laboral. A menudo estos componentes estarán relacionados. Finalmente, el componente conductual se refiere a las intenciones de comportamiento hacia un trabajo, por ejemplo, llegar temprano al centro de labores, asistir a todas las reuniones, trabajar activa y positivamente. Por lo tanto, la satisfacción laboral será una

función que dependerá de las variables como características del trabajo, personalidad del individuo y la perspectiva de los demás.

## **1.2.2. La satisfacción laboral en función de las características laborales**

### **1.2.2.1. Teoría de los dos factores de Herzberg**

Esta teoría está relacionada con el modelo de la jerarquía de las necesidades de Maslow. Esta teoría ha tenido investigaciones relacionadas al campo de la motivación laboral con altos niveles de incidencia y significación. Abarca aspectos relacionales y sociales del trabajo, y además el contenido de ambos.<sup>33</sup> Esta teoría propone que la satisfacción y la motivación laboral se relacionan mediante factores intrínsecos, y, por otro lado, la insatisfacción laboral se relaciona con factores extrínsecos<sup>5</sup>. La satisfacción laboral en todo centro laboral o establecimiento de salud se puede relacionar a tres actitudes.<sup>29</sup>

- **Dedicación a su labor en la empresa.**

Cada componente humano del equipo se compromete con su labor, los cuales dan lo mejor de sí, su tiempo su energía en sus acciones, considerando aspectos éticos, esperando superarse día a día. El personal raras veces comete faltas de diversa índole.

- **Compromiso con la empresa.**

Es la lealtad del personal con su centro de labores. También es la forma en que cada empleado se identifica con su centro de labores logrando fidelidad en sus clientes, es la disposición del empleado a seguir laborando y continuar integrando en la empresa.

- **Disposición emocional en el trabajo.**

Las actitudes y sentimientos de los trabajadores hacia su trabajo son muy cambiantes, pueden modificarse día a día. Dependerá de la priorización de las actitudes negativas o actitudes positivas, si el personal tiene una actitud muy positiva hacia su trabajo, entonces demostrará energía, mucha actividad y entusiasmo, se brindará una mejor atención a los pacientes, y reduciendo efectos negativos como tardanzas o inasistencias injustificadas.<sup>34</sup>

### 1.2.2.2. La Teoría de Herzberg

Esta teoría explica por qué los trabajadores carecen de motivación cuando se encuentran en condiciones laborales óptimas (sueldo y ambiente laboral). Si se desea que un empleado este motivado y no lo está, seguramente está fallando algo en el sistema de trabajo. En este sentido sería importante que los jefes analicen los causales de esta disconformidad de sus trabajadores.

La mayor parte de los trabajos de diferente índole, pueden ser analizados y rediseñados por su potencial motivador usando cinco dimensiones, con la finalidad de suprimir la mayor parte de las fuentes de insatisfacción.<sup>35</sup> A su vez, estas dimensiones están significativamente correlacionadas con la satisfacción laboral.

- **Variedad de habilidades:** Explica el grado en que un trabajo requiere habilidad y talento.
- **Identidad de la tarea:** Es el grado en que se debe realizar un trabajo.
- **Significado de la tarea:** Este es el significado del trabajo; cuando afecte la vida de los seres humanos.
- **Autonomía:** El administrador de la empresa es independiente en la planificación del puesto y que pasos y procedimientos se utilizaran para lograr los objetivos.

• **Retroalimentación:** Es el grado en la que se realiza un trabajo, recibe información sobre la efectividad del desempeño.

Hackman y Oldham argumentan que la atención a estas cinco dimensiones del trabajo produce tres estados psicológicos críticos.<sup>36</sup>

• **Significado del trabajo:** Define un conjunto de actividades que se realizan para lograr un objetivo, resolver un problema o proporcionar un servicio. Ejemplo: Los médicos están constantemente tratando de hacer buenos diagnósticos que beneficien a sus pacientes.

• **Responsabilidad experimentada por los resultados del trabajo:** Existe una relación causal entre el esfuerzo del trabajo y el resultado final del trabajo.

• **Comprender los resultados reales de las actividades laborales:** El empleado juzga la calidad de su desempeño.

Seguidamente, existe diversos resultados positivos al encontrarse satisfechos en sus trabajos. Los resultados de trabajo positivos son:

- Motivación constante en el centro de labores.
- Rendimiento de alta calidad.
- Alta satisfacción laboral.
- Ausentismo nulo.

### **1.2.3. Fundamentos que dan origen a la satisfacción laboral**

La satisfacción e identificación del personal con su trabajo no necesariamente depende de su salario, sino cuanto el trabajador demuestre su responsabilidad y empeño hacia sus funciones, ya que sus labores pueden producirle bienestar o felicidad. La felicidad y la

satisfacción profesional dependen de valores particulares del individuo como la responsabilidad y sus aspiraciones.

Es necesario recordar que la mayoría de los trabajadores se esfuerzan y buscan estímulos y reconocimiento por su trabajo; en este sentido la satisfacción laboral significa ayudar al empleado a alcanzar el más alto nivel de trabajo para satisfacer y cumplir sus deseos y que tengan una mejor significancia<sup>24-1</sup>. El profesional mientras tenga más satisfacción en su trabajo, demostrara trabajos más efectivos, más eficaces.

#### **1.2.4. Efectos que emanan de la satisfacción laboral**

Si el personal de salud encuentra la satisfacción en su trabajo, consecuentemente a esto mostrara cambios en sus actitudes, comportamientos demostrando estabilidad emocional, estabilidad mental, salud conservada, buenas relaciones familiares según a otras circunstancias puede influenciar en diferentes actitudes laborales frente a su centro de labores.

Existen particularidades que influyen en la satisfacción laboral de los empleados; años excesivos de labor profesional y expectativas laborales son los más importantes.<sup>37</sup> Al no contar con una satisfacción laboral se puede presentar las siguientes características :Retraimiento. La persona no tiene rano social, esta actitud es muy peligrosa para todo centro laboral.

- Oposición a los cambios. Peligroso para la organización, especialmente si hay sindicatos, sus decisiones influyen en la realización de objetivos de la empresa.
- El trabajador no muestra creatividad. Generalmente esta característica es frecuente en profesionales apáticos.
- Dejadez. Se observa en los trabajadores que solo cumplen con tareas rutinarias y evitan funciones de mayor demanda.

- Accidentabilidad. Ocurre cuando los trabajadores solicitan permisos de manera reiterada por cualquier motivo no necesariamente son justificados.
- Improductividad. Se da en trabajadores que cumplen funciones a medias sin importarles si cumplen o no su meta de producción.
- No son capaces de realizar trabajos en equipo. Se da en trabajadores individualistas, sabelotodo y siempre aducen que están ocupados.

### **1.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral**

#### **Factores extrínsecos**

Se encuentran en el ambiente que rodea al trabajador y se refieren a las condiciones en que desempeña su labor. Solemos encontrarlo fuera del entorno laboral. Usualmente lo encontramos fuera del ambiente de trabajo. Solemos encontrarlo fuera del entorno laboral. En el mejor de los casos, solo pueden evitar la insatisfacción laboral, pero no pueden mejorar la satisfacción; Pero si son inestables, pueden causar ira.<sup>3</sup> Entre los principales se tiene:

- Condiciones de trabajo: Las buenas condiciones de trabajo dan como resultado la satisfacción laboral. Si estas son aceptables (contar con servicios básicos, iluminados, limpio etc.) trabajar en estas condiciones facilita el trabajo y buenos resultados. Por otro lado si estas condiciones son deficientes (poca iluminación, temperaturas extremas, etc.) dificulta cumplir las tareas.<sup>30</sup>
- Administración de la empresa: Este trabajo de las organizaciones responde al concepto de metas, que se traduce en la implementación de planes, se desarrollan normas y políticas, y luego se buscan sujetos que puedan perfeccionar estos planes.<sup>30</sup>
- Salario: El salario se considera un factor importante para motivar a los empleados y la medida en que se percibe como justo

en comparación con el pago de otros empleados. el salario es un factor importante.<sup>30</sup>

- **Relación con los supervisores:** El supervisar a un profesional cuando esté realizando adecuadamente su trabajo, es una fuente importante de satisfacción laboral. Se centra en los trabajadores y se mide según el grado con el que un supervisor se preocupa por el empleado, vigilando su desempeño y aconsejándolo.<sup>30</sup>
- **Beneficios y servicios sociales:** De carácter no remunerativo, y son los siguientes.<sup>38</sup>
  - ✓ Comedores, guarderías.
  - ✓ Gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos.
  - ✓ Ropa de trabajo.
  - ✓ Útiles escolares y juguetes.
  - ✓ Becas o pago de cursos de capacitación especialización.
  - ✓ Gastos funerarios.

### **Factores intrínsecos**

Relacionadas con la naturaleza de las tareas realizadas por el trabajador. Tradicionalmente, las tareas se han distribuido para garantizar eficiencia y economía, sin tener en cuenta los componentes de desafío y oportunidad para la creatividad.

Con este enfoque mecanista, las tareas crean efectos desmotivadores como la apatía y el desinterés. Cuando los factores de motivación son adecuados, óptimos, entonces hay satisfacción; pero; si estos son no optimas , provocan insatisfacción.<sup>39</sup> Estos factores son los siguientes.

- **Trabajo en sí mismo:** Esta dada por el mismo trabajo en donde facilitan las oportunidades, tareas donde incrementa el aprendizaje, tareas donde hacen crecer las oportunidades.
- **Realización personal:** Son las metas que el individuo se traza para un futuro, y si estas metas no se cumplen entonces el riesgo de padecer burnout estará en incremento.

- **Reconocimiento:** El reconocimiento debe ser diariamente a través de la evaluación de desempeño de los trabajadores.
- **Progreso profesional:** Es una fase de crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto superación que experimenta cada individuo.
- **Responsabilidad:** Surge de las infracciones a las disposiciones sobre seguridad e higiene en el trabajo, y puede traer consecuencias.

#### 1.2.6. Instrumento de evaluación de la satisfacción laboral

Es un cuestionario diseñado para medir la satisfacción laboral y, está conformado por 16 preguntas, donde la valoración de cada respuesta es la siguiente:

- 0 = Nunca
- 1 = Algunas veces
- 2 = Siempre

Los valores de referencia para la medición de la variable satisfacción laboral, mediante el instrumento indicado:

- 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

## **f) Hipótesis**

### **1. Hipótesis general**

**Hi:** La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa - Lima 2021, es inversa.

**Ho:** La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa - Lima 2021, no es inversa.

### **2. Hipótesis específicas**

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

## **g) Metodología**

### **1. Tipo y diseño del estudio**

Esta investigación es prospectivo, observacional, analítico, transversal, cualitativo y de estadística inferencial.

Es prospectivo, debido a que se estudiarán los resultados de encuestas que se tomarán; observacional porque no se manipularan las variables en estudio; es analítico, dado que se demuestra una asociación entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral; es cualitativo porque

se expresan cualidades de las variables; y es de estadística inferencial, ya que se realizarán pruebas de chi cuadrado, análisis lineales de regresión de Pearson o Spearman dependiendo de la normalidad de los resultados.

## **2. Población y tamaño de muestra**

### **2.1. Población**

La población objetivo para esta investigación lo conformará el personal médico del Hospital Santa Rosa Lima que suman 115 en todas las especialidades.

### **2.2. Muestra**

Según OPENEPI, para la población de 115 médicos, se obtuvo una muestra de 89, con un intervalo de confianza de 95%, la frecuencia anticipada fue de 50% y el efecto de diseño fue 1. Sin embargo, al ser la población relativamente pequeña, se considerará la muestra igual a la población.

## **3. Criterios de inclusión, exclusión y eliminación**

Todo el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa, Pueblo Libre – Lima (2023) sin restricción de edad, género o servicio. Como criterio de eliminación se consideró el personal que no se encuentra laborando al 2023

## **4. Tamaño muestral y procedimiento de muestreo**

El tamaño muestra es igual al total de la población (115 médicos). La selección de la muestra fue de tipo no probabilística, porque se realizó por conveniencia, y, porque el número total es pequeño y por ello se seleccionó todo el universo.

## **5. Variables**

Las variables son el síndrome de burnout (variable dependiente) y la satisfacción laboral (variable independiente).

- **Nombre de las variables:** Las variables son el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.
- **Definición conceptual de la variable:** El síndrome de burnout es la reacción excesiva al estrés causado por el entorno de uno que puede caracterizarse por sentimientos de agotamiento emocional y físico, junto con un sentimiento de frustración y fracaso (Fuente: DECS). La satisfacción laboral es relativa a la situación del trabajo (Fuente: DECS).
- **Definición operacional de la variable:** Síndrome de burnout (Categoría de síndrome de burnout obtenido mediante los cuestionarios). Satisfacción laboral (Categoría de satisfacción laboral obtenido mediante los cuestionarios).
- **Dimensiones de la variable:** Síndrome de burnout (Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal), Satisfacción laboral (Factores intrínsecos, factores extrínsecos).
- **Tipo de variable:** Síndrome de burnout (Dependiente cualitativa), Satisfacción laboral (Independiente cualitativa).
- **Indicador:** Síndrome de burnout (Encuesta Maslach Burnout Inventory MBI), Satisfacción laboral (Encuesta para medir la satisfacción laboral).
- **Escala de medición del indicador:** Síndrome de burnout (Ordinal Politémica), Satisfacción laboral (Nominal Dicotómica).
- **Categorías y valores:** Síndrome de burnout (0=Agotamiento emocional, 1=Despersonalización, 2=Realización personal), Satisfacción laboral (0=Factores intrínsecos, 1=Factores extrínsecos).

## **6. Recogida de datos**

### ✓ **Técnicas.**

Es esta investigación se utilizará la encuesta con la finalidad de evaluar las variables Síndrome de Burnout y satisfacción laboral.

### ✓ **Instrumentos.**

En esta investigación se empleará dos instrumentos:

- El Instrumento de evaluación del Síndrome de Burnout será el de Maslach Burnout Inventory (MBI), Este instrumento mide el Cansancio emocional, despersonalización, baja realización personal.
- Un cuestionario para medir la satisfacción laboral del personal que está conformado por 16 ítems, donde la valoración de cada respuesta es nunca (0), algunas veces (1) y siempre (2).

## **7. Análisis de datos**

En este proyecto de investigación se aplicarán técnicas estadísticas, además, 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 hipótesis.

## **8. Procedimientos**

Para este proyecto de investigación se seguirán los siguientes procesos lógicos y secuenciales:

- Se aplicarán los instrumentos a la muestra, con la finalidad de recolectar los resultados.
- Ordenar y clasificar la información en función a las variables y a sus dimensiones.

- Procesamiento de información según los objetivos propuestos.
- Obtener las frecuencias absolutas, relativas y la media aritmética.
- Se presentará la información mediante tablas y gráficos.
- Se realizarán análisis e interpretaciones de la información basándose rigurosamente a los datos obtenidos mediante los instrumentos.

## **9. Dificultades y limitaciones**

Las limitaciones son las siguientes:

- Nivel de respuesta a las encuestas, a causa de la disponibilidad de tiempo, descanso médico de los médicos que laboran en el hospital Santa Rosa – Pueblo Libre, Lima.
- Tamaño relativamente reducido de la muestra.

## **10. Aspectos éticos y de bioseguridad**

En esta investigación se evitó el plagio y se citó a cada autor del cual se haya recogido parte de su estudio.

Para el llenado de las encuestas se consideró utilizar:

- Mascarillas.
- Alcohol gel.
- Distanciamiento mínimo de 1 metro.

## II. CRONOGRAMA

ETAPAS	2021									
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Elaboración del proyecto										
Presentación del proyecto										
Revisión bibliográfica										
Trabajo de campo y captación de información										
Procesamiento de datos										
Análisis e interpretación de datos										
Elaboración del informe										
Presentación del informe										

### III. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO (S/)	
			UNITARIO	TOTAL
<b>PERSONAL</b>	-	-	-	-
Asesor estadístico	Horas	100	50	5000
<b>BIENES</b>	-	-	-	-
Papel bond A-4	Paquete	10	12	120
Lapiceros	Caja	2	10	20
Corrector	Caja	1	15	15
Resaltador	Caja	1	15	15
Perforador	Unidad	2	25	50
Engrapador	Caja	2	15	30
Grapas	Caja	2	13	26
CD - USB	Unidad	20	2	40
Espiralado	Unidad	20	4	80
Internet	Mes	6	70	420
Fotocopias	Unidad	500	0.1	50
Movilidad	Global	1	150	150
<b>COSTO TOTAL</b>	-	-	-	<b>6016</b>

#### IV. BIBLIOGRAFÍA

1. Rotenstein LS, Torre M, Ramos MA, Rosales RC, Guille C, Sen S, et al. Prevalence of Burnout Among Physicians: A Systematic Review. *JAMA*. 18 de septiembre de 2018;320(11):1131-50.
2. Yates SW. Physician Stress and Burnout. *Am J Med*. febrero de 2020;133(2):160-4.
3. Davis K. Comportamiento humano en el trabajo /. 11a. ed.--. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, 2003.
4. Dilig-Ruiz A, MacDonald I, Demery Varin M, Vandyk A, Graham ID, Squires JE. Job satisfaction among critical care nurses: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*. 1 de diciembre de 2018;88:123-34.
5. Sánchez Trujillo MG, García Vargas Ma de LE. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Sci tech*. 30 de junio de 2017;22(2):163.
6. Medina Sandoval JE, Ospina Ruiz T, Sierra Orjuela JS. Consecuencias del síndrome del burnout en profesionales de la salud con las nuevas formas de trabajo. Aguirre, F (2018) Logoterapia, la terapia en busca de sentido Revista Vinculando [En línea] Colonia Condesa, 2018 Disponible en: [http://vinculando.org/psicoterapia\\_corporal/logoterapia\\_la\\_terapia\\_en\\_busca\\_de\\_s\\_entido.html](http://vinculando.org/psicoterapia_corporal/logoterapia_la_terapia_en_busca_de_s_entido.html) [Internet]. 14 de diciembre de 2020 [citado 25 de marzo de 2021]; Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/32648>
7. Gorgulu O, Akilli A. The determination of the levels of burnout syndrome, organizational commitment, and job satisfaction of the health workers. *Nigerian Journal of Clinical Practice*. 2017;20(1):48-56.
8. Yang S, Liu D, Liu H, Zhang J, Duan Z. Relationship of work-family conflict, self-reported social support and job satisfaction to burnout syndrome among medical workers in southwest China: A cross-sectional study. *PLOS ONE*. 16 de febrero de 2017;12(2):e0171679.
9. Tosun N, Ulusoy H. The relationship of organizational commitment, job satisfaction and burnout on physicians and nurses? *Journal of Economics & Management*. 2017;28:90-111.
10. Bridgeman PJ, Bridgeman MB, Barone J. Burnout syndrome among healthcare professionals. *American Journal of Health-System Pharmacy*. 1 de febrero de 2018;75(3):147-52.
11. Yilmaz A. Burnout, job satisfaction, and anxiety-depression among family physicians: A cross-sectional study. *J Family Med Prim Care*. 2018;7(5):952-6.
12. Fontova-Almató A, Suñer-Soler R, Juvinyà-Canal D. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de un servicio de urgencias. *TESELA*,

Liderazgo y Gestión [Internet]. 2019 [citado 25 de marzo de 2021];(26). Disponible en: <http://ciberindex.com/index.php/ts/article/view/e12286>

13. Cuya C, Haydée J. SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DEL ENFERMERO(A) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019. «Job satisfaction and burnout syndrome of the nurse in the emergency service of the Hospital Arzobispo Loayza, 2019» [Internet]. 22 de junio de 2020 [citado 25 de marzo de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3975>
14. Yslado Méndez RM, Norabuena Figueroa RP, Loli Poma TP, Zarzosa Marquez E, Padilla Castro L, Pinto Flores I, et al. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horizonte Médico (Lima). octubre de 2019;19(4):41-9.
15. Cotera M, Patricia Y. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019. Universidad Peruana Los Andes [Internet]. 2020 [citado 25 de marzo de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1689>
16. Huertas Gutiérrez EC, Santolalla Trujillo SI. Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de establecimientos de salud de la Provincia del Santa, 2019. Repositorio Institucional - UNS [Internet]. 2019 [citado 25 de marzo de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3482>
17. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job Burnout. Annual Review of Psychology. 2001;52(1):397-422.
18. Gil-Monte P. El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. 2005.
19. Perlman B, Hartman EA. Burnout: Summary and Future Research. Human Relations. 1 de abril de 1982;35(4):283-305.
20. s.r.o TC. KEBZA, Vladimír : Syndrom vyhoření [Internet]. [citado 26 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://search.mlp.cz/cz/titul/syndrom-vyhoreni/2411640/>
21. Gallego E, Fernández-Ríos L. El Síndrome de «Burnout» o el desgaste profesional (II): Estudio empírico de los profesionales gallegos del área de Salud Mental. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría. 1 de enero de 1991;11.
22. Maslach C, Jackson S, Leiter M. The Maslach Burnout Inventory Manual. En: Evaluating Stress: A Book of Resources. 1997. p. 191-218.
23. Maslach C, Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. Applied and Preventive Psychology. 1 de diciembre de 1998;7:63-74.
24. J Edelwich AB. Burn-Out - Stages of Disillusionment in the Helping Professions | Office of Justice Programs [Internet]. [citado 26 de marzo de 2021]. Disponible

en: <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/burn-out-stages-disillusionment-helping-professions>

25. Weber A, Jaekel-Reinhard A. Burnout syndrome: a disease of modern societies? *Occup Med (Lond)*. septiembre de 2000;50(7):512-7.
26. Hernandez E. Comportamiento Organizacional 10ma ed Stephen P. Robbins PDF. [citado 26 de marzo de 2021]; Disponible en: [https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento\\_Organizacional\\_10ma\\_ed\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_PDF](https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P_Robbins_PDF)
27. María Noelia Vanessa Thomaé EAA, Marina Soledad Sphan DraMAS. Etiología y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud [Internet]. [citado 26 de marzo de 2021]. Disponible en: [https://med.unne.edu.ar/revistas/revista153/5\\_153](https://med.unne.edu.ar/revistas/revista153/5_153)
28. Kiedroňová H. Prevence syndromu vyhoření [Internet]. AMBIS vysoká škola, a.s.; 2012 [citado 26 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://is.ambis.cz/th/yuq87/?so=da>
29. Carrillo SP. Escala clima laboral CL - SPC: manual. Cartolan; 2004. 39 p.
30. Luthans F. Comportamiento organizacional [Internet]. 1ª ed. México D.F.. México: McGraw-Hill Interamericana; 2008 [citado 27 de marzo de 2021]. 527 p. Disponible en: <http://www.marcialpons.es/libros/comportamiento-organizacional/9789701065136/>
31. Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. The motivation to work [Internet]. New Brunswick, N.J., U.S.A.: Transaction Publishers; 2010 [citado 27 de marzo de 2021]. Disponible en: <http://www.myilibrary.com?id=620081>
32. Jex Steve M., Thomas W. Britt. Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach, 3rd Edition | Wiley [Internet]. Wiley.com. 2014 [citado 27 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.wiley.com/en-us/Organizational+Psychology%3A+A+Scientist+Practitioner+Approach%2C+3rd+Edition-p-9781118724071>
33. Chiang Vega MM, Salazar Botello CM, Huerta Rivera PC, Nuñez Partido A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum (Talca)*. 2008;23(2):66-85.
34. Davies SJ, Hertig CA, Gilbride BP. Security Supervision and Management: Theory and Practice of Asset Protection: Fourth Edition. 2015. 1 p.
35. Arnold J, Randall R, Patterson F, Silvester J, Robertson I, Harris D, et al. Work Psychology: Understanding Human Behaviour in the Workplace [Internet]. Pearson Education; 2016 [citado 27 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://pureportal.coventry.ac.uk/en/publications/work-psychology-understanding-human-behaviour-in-the-workplace-6t>

36. Tosi H, Rizzo J, Mero N. Managing Organizational Behavior. All Books and Monographs by WMU Authors [Internet]. 15 de junio de 2000; Disponible en: <https://scholarworks.wmich.edu/books/551>
37. Robbins S. Comportamiento Organizacional. 1 de enero de 2004;
38. Miyagusuku JT. Los beneficios sociales: análisis comparativo. *Advocatus*. 2 de mayo de 2001;(004):201-28.
39. Brito-Ortíz J, Nava E, Patlán-Pérez R. Modelo teórico conceptual entre la satisfacción laboral y el engagement en personal de salud. 6 de agosto de 2019;
40. Aranda Ávila, Liz. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de salud de la micro red Pillco Marca Huánuco 2019. Huánuco: Universidad de Huánuco, 2020.

## V. ANEXOS

### 1. Instrumentos de recolección de datos

#### 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.

Nº	ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez por 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.							

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

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL 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.

De antemano le agradecemos su colaboración

N°	FACTORES INTRÍNSECOS	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	Se siente contento por el trabajo que realiza.			
2	Considera que el Hospital Santa Rosa es un espacio de realización personal.			
3	En la institución existe reconocimientos por la labor realizada.			
4	La motivación de los directivos es permanente y justa.			
5	Siente que en la institución está profesando profesionalmente.			
6	Cumple a plenitud las funciones asignadas.			
7	Respeto el horario de entrada y salida que le han asignado.			
8	Mejora permanentemente la atención a los pacientes.			
9	Reporta oportunamente los problemas graves de salud que detecta en los pacientes.			
10	Promueve principios y prácticas saludables para manejar los materiales y equipos tecnológicos que se le confiere.			
N°	FACTORES EXTRÍNSECOS	Nunca	Algunas veces	Siempre
11	El ambiente donde trabaja es limpio y atractivo			

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

## 2. Consentimiento informado

Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa – Pueblo Libre – Lima 2021

El fin de esta ficha de consentimiento es brindar información clara sobre la naturaleza de esta investigación.

La presente investigación será realizada por ARANDA AVILA LIZ médico residente del Hospital Santa Rosa de la especialidad de Radiología de la Universidad Ricardo Palma.

El objetivo es determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa – Lima 2021.

Existe muy poca información sobre la magnitud del estrés laboral en el personal médico que labora en esta institución y la diversidad de métodos y criterios utilizados para medirlos. La presente tiene la finalidad de definir una línea de investigación acerca de la realidad del profesional médico en nuestro hospital.

Los datos de los médicos serán confidenciales la cual solo será utilizado para la investigación. La información dada será totalmente confidencial de forma anónima.

.....

(FIRMA)

### 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa - Lima 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal médico según factores intrínsecos?</p> <p>¿Cuál es el nivel de</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa - Lima 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la satisfacción laboral en el personal médico según factores intrínsecos.</p> <p>Determinar la satisfacción laboral en el personal médico según factores extrínsecos.</p> <p>Determinar el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional.</p> <p>Determinar el nivel del Síndrome de Burnout</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa - Lima 2021, es inversa.</p> <p>Ho: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel del Síndrome de Burnout en el personal médico que labora en el hospital Santa Rosa - Lima 2021, no es inversa.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El personal médico se encuentra insatisfecho según los factores intrínsecos.</p> <p>El personal médico se encuentra insatisfecho según los factores extrínsecos.</p>	<p><b>1. Variable Dependiente</b></p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización persona</p> <p><b>2. Variable Independiente</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Factores intrínsecos</p>	<p><b>Tipo y nivel de investigación</b></p> <p>Observacional – Transversal – Analítico – Prospectivo - Inferencial - Correlacional</p>	<p><b>Población y muestra:</b></p> <p>Personal médico del Hospital Santa Rosa - Lima que suman en total 115.</p> <p>Según Openepi, se obtuvo una muestra de <b>89</b> con un intervalo de confianza de 95%.</p> <p><b>La población al ser pequeña, la muestra será igual a la población.</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p> <p>La técnica a utilizar será la encuesta.</p> <p>Como instrumentos se utilizarán dos cuestionarios:</p> <p>Para medir el Síndrome de Burnout, se utilizará el Cuestionario de Escala Maslach Burnout Inventory (MBI).</p> <p>Para la satisfacción laboral se utilizará un cuestionario conformado por 20 preguntas.</p>	<p>Se emplearán las siguientes técnicas estadísticas:</p> <p>Se aplicarán los instrumentos a la muestra para la recolección de la información.</p> <p>Se ordenará la información o los datos en función a las variables y sus dimensiones.</p> <p>Se procesará la información de acuerdo a los objetivos propuestos.</p> <p>Se presentará la información en tablas y gráficos.</p> <p>Se analizará e interpretará la información en base a los</p>

<p>satisfacción laboral en el personal médico según factores extrínsecos?</p> <p>¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional?</p> <p>¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout según la dimensión falta de realización personal?</p>	<p>según la dimensión despersonalización.</p> <p>Determinar el nivel del Síndrome de Burnout según la dimensión falta de realización personal.</p>	<p>El personal médico presenta un nivel alto de Síndrome de Burnout según dimensión agotamiento emocional.</p> <p>El personal médico presenta un nivel alto de Síndrome de Burnout según dimensión despersonalización.</p> <p>El personal médico presenta un nivel bajo de Síndrome de Burnout según dimensión falta de realización personal.</p>	<p>Factores extrínsecos</p>				<p>resultados obtenidos.</p>
--	--	---	-----------------------------	--	--	--	------------------------------

#### 4. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE RELACION Y NATURALEZA	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA O UNIDAD
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	<p>Reacción excesiva al estrés causado por el entorno de uno que puede caracterizarse por sentimientos de agotamiento emocional y físico, junto con un sentimiento de frustración y fracaso. Fuente: DECS.</p>	<p>Categoría de síndrome de burnout obtenido mediante los cuestionarios.</p>	<p>Ordinal Politémica</p>	<p>Dependiente Cualitativa</p>	<p>3. 1. Agotamiento emocional.  2. Despersonalización.  3. Realización personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencia agotamiento y cansancio.</li> <li>- Evidencia frustración.</li> <li>- Evidencia descontento con las tareas.</li> <li>- Maltrato a los pacientes.</li> <li>- Insensibilidad en el trato a los pacientes.</li> <li>- Despreocupación con el estado de salud del paciente.</li> <li>- Maneja de relaciones interpersonales.</li> <li>- Eficiencia y eficacia en el trato a los pacientes.</li> <li>- Trasmite energía y clima agradable al paciente.</li> </ul>	<p>0=Agotamiento emocional 1=Despersonalización 2=Realización personal</p>

						- Mantiene el buen ánimo permanentemente	
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Satisfacción personal relativa a la situación del trabajo. Fuente: DECS.	Categoría de satisfacción laboral obtenido mediante los cuestionarios.	Nominal Dicotómica	Independiente Cualitativa	1. Factores intrínsecos.  2. Factores Extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en sí.</li> <li>- Realización personal.</li> <li>- Reconocimiento.</li> <li>- Progreso profesional.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Condiciones de trabajo.</li> <li>- Administración de empresa.</li> <li>- Salario.</li> <li>- Relaciones con el supervisor.</li> <li>- Beneficios y servicios sociales.</li> </ul>	0=Factores intrínsecos 1=Factores extrínsecos

