

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
EL PERSONAL DE ATENCIÓN A PACIENTES CON VIH
DEL HOSPITAL NAVAL – CALLAO, 2019**

Para Optar : El Título Profesional de Psicóloga

Autores : Bach. Elizabeth Marlene SALAZAR CAHUAS

Bach. Luisa GAMARRA VILLANUEVA

Asesora : Lic. Paola Ines GUERRA ROJAS

Línea de Investigación : Salud y gestión de la salud

Fecha de Inicio y Término: Octubre de 2019 – Julio de 2022

Huancayo - Perú

2022

DEDICATORIA

Dedicamos a nuestros padres que siempre se preocuparon por el logro de nuestros objetivos y a nuestros hijos, que nos acompañan mostrando su amor y apoyo incondicional en los distintos acontecimientos que se presentaron en esta investigación, sin el apoyo de ellos no sería posible alcanzar nuestras metas.

Elizabeth y Luisa

AGRADECIMIENTO

A los señores catedráticos de la Universidad Peruana Los Andes, por sus sabias enseñanzas para desenvolvemos en esta profesión tan hermosa, a nuestra asesora Lic. Paola Inés Guerra Rojas, por el apoyo constante y acertado en el desarrollo de la investigación; así mismo, a los funcionarios y trabajadores del Hospital Naval del Callao, por habernos permitido el acceso a la institución y poder recopilar la información necesario para el presente estudio.

Elizabeth y Luisa



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, hace constar por la presente, que el Informe Final titulado:

SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN A PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL – CALLAO, 2019

Cuyo autor (es) : **SALAZAR CAHUAS ELIZABETH MARLENE**
GAMARRA VILLANUEVA LUISA
Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**
Escuela Profesional : **PSICOLOGÍA**
Asesor (a) : **PS. GUERRA ROJAS PAOLA INÉS**

Que fue presentado con fecha: 20/10/2022 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 27/10/2022; con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 20%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el Artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Se analizó con el software dos veces.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 27 de octubre de 2022



CONSTANCIA N° 422 – DUI – FCS – UPLA/2022

c.c.: Archivo
EAG/vjchp

**Av. Mártires del Periodismo N° 2060 - Chorrillos - Huancayo /
Teléfono: 064-218594**

INTRODUCCIÓN

El estudio tuvo como propósito conocer la situación real que atraviesa el personal de salud del Hospital Naval del Callao, considerando que el ritmo laboral ha variado de manera considerable como consecuencia de varios factores como la innovación tecnológica, los cambios en las políticas empresariales y las nuevas tendencias asignadas en el trabajo; cuando esto ocurre es desfavorable en el desarrollo de la actividad laboral y genera los riesgos psicológicos, como es el caso del agotamiento físico y mental, más conocido con el nombre de síndrome de burnout, que a nivel mundial es reconocido como uno de los trastornos psico-laborales que afecta la salud física y mental (Izquierdo, 2021).

El objetivo general formulado en el presente estudio fue, establecer la posible asociación entre la variable satisfacción laboral y el síndrome de burnout en un grupo de profesionales de la salud que presta atención a los pacientes con VIH del Hospital Naval, Callao 2019., por lo que es necesario considerar la salud mental en el trabajo como un aspecto fundamental que debe dotarse de atención y buscar formas de mejorar este factor del trabajo.

Sobre el planteamiento metodológico el estudio fue desarrollado mediante los fundamentos teóricos del método científico de manera general y el descriptivo de manera específica; pertenece al tipo de investigación básica, de carácter descriptivo, con un diseño de investigación no experimental descriptivo correlacional; para tal efecto, se contó con la participación de una muestra de 55 trabajadores entre varones y mujeres, teniendo como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento dos cuestionarios con la suficiente validez y confiabilidad.

El informe de investigación comprende 5 capítulos bien diferenciados, los cuales fueron descritos acorde a los lineamientos estipulados en el reglamento general de investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

En el primer capítulo se realiza una amplia descripción sobre el planteamiento del

problema, el cual comprende la descripción del problema, la delimitación espacial, temporal y temática de la situación problemática, la formulación del problema, la justificación teórica, social y metodológica, para terminar con la formulación del objetivo general y los específicos.

En el segundo capítulo, titulado marco teórico, se describe detalladamente y con material actualizado los antecedentes internacionales, nacionales y locales; también se incluyen las bases teóricas y el respectivo marco conceptual, donde se plasman la definición de los términos básicos.

El tercer capítulo contiene la hipótesis general del estudio, así como las hipótesis específicas; también se describe la definición conceptual y operacional de cada variable de estudio.

En el cuarto capítulo se visualiza el aspecto metodológico del proceso de investigación, describiendo detalladamente el método general y específico de la investigación, el tipo, nivel y diseño de investigación, la muestra y el tipo de muestreo utilizado, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Este capítulo finaliza con la presentación y descripción de las técnicas de procesamiento y análisis de datos, así como los aspectos éticos tomados en cuenta en el proceso de investigación.

En el quinto capítulo se realiza la presentación de los resultados del trabajo de investigación, mediante tablas y figuras descriptivas e inferenciales; también se presenta la contrastación de la hipótesis general y las específicas, para terminar con el análisis y discusión de resultados acorde a los objetivos planteados.

Finalmente, presentamos las conclusiones y las recomendaciones propuestas a manera de sugerencias, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

CONTENIDO

Dedicatoria.....	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento	iii
Introducción.....	iv
Contenido.....	vi
Contenido de tablas	ix
Contenido de figuras.....	x
Resumen	xiii
Abstract.....	xivii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Delimitación del problema	13
1.2.1. Delimitación Espacial.....	16
1.2.2. Delimitación Temporal.....	16
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.	16
1.3. Formulación del problema.....	17
1.3.1. Problema General.	17
1.3.2. Problemas Específicos.....	17
1.4. Justificación.....	17
1.4.1. Social.	17
1.4.2. Teórica.....	18
1.4.3. Metodológica.....	19
1.5. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo General.	19
1.3.2. Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes del estudio	20
2.1.1. Ámbito Internacional.....	20
2.1.2. Ámbito Nacional.....	23
2.2. Bases teóricas o científicas	28
2.2.1. Variable 1. Satisfacción Laboral.	28
2.2.2. Variable 2. Síndrome de Burnout.....	35
2.3. Marco conceptual	48

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS	51
3.1. Hipótesis general	51
3.2. Hipótesis específicos	51
3.3. Variables de la investigación	52
3.4. Definición conceptual y operacional de las variables	52
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	53
4.1. Método de investigación.....	53
4.2. Tipo de investigación.....	53
4.3. Nivel de investigación	54
4.4. Diseño de investigación.....	54
4.5. Población y muestra.....	55
4.5.1. Población.....	55
4.5.2. Muestra.....	56
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.	57
4.6.2. Instrumento de Recolección de Datos.	58
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	61
4.7.1. Técnicas de Procesamiento de Datos.	61
4.7.2. Técnicas de Análisis de Datos.....	62
4.8. Aspectos éticos de la investigación	62
CAPÍTULO V. RESULTADOS	68
5.1. Descripción de resultados	68
5.2. Tablas de contingencia	68
5.3. Contrastación de hipótesis	72
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	78
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	94
Anexo 01. Matriz de consistencia	
Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 03. Matriz de operacionalización del instrumento	
Anexo 04. Instrumento de investigación	
Anexo 05. Confiabilidad y validez del instrumento	

Anexo 06. La data de procesamiento de datos

Anexo 07. Consentimiento informado

Anexo 08. Fotos de la aplicación del instrumento

CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	
<i>Distribución de la población según especialidades</i>	55
Tabla 2	
<i>Distribución de participante según sexo</i>	57
Tabla 3	
<i>Distribución de participante según edad</i>	57
Tabla 4	
<i>Distribución de participantes según variable satisfacción laboral</i>	64
Tabla 5	
<i>Distribución de participantes según variable Síndrome de Burnout</i>	65
Tabla 6	
<i>Distribución de participantes según dimensión agotamiento emocional</i>	66
Tabla 7	
<i>Distribución de participantes según dimensión despersonalización</i>	67
Tabla 8	
<i>Distribución de participantes según dimensión realización personal</i>	67
Tabla 9	
<i>Niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout</i>	68
Tabla 10	
<i>Niveles de satisfacción laboral y dimensión agotamiento emocional</i>	69
Tabla 11	
<i>Niveles de satisfacción laboral y dimensión despersonalización</i>	70
Tabla 12	
<i>Niveles de satisfacción laboral y dimensión realización personal</i>	71
Tabla 13	
<i>Prueba de normalidad de las variables Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout con sus respectivas dimensiones</i>	73
Tabla 14	
<i>Relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout</i>	73
Tabla 15	
<i>Relación entre satisfacción laboral y dimensión agotamiento emocional</i>	74
Tabla 16	
<i>Relación entre satisfacción laboral y dimensión despersonalización</i>	76
Tabla 17	
<i>Relación entre satisfacción laboral y dimensión realización personal</i>	77

CONTENIDO DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1	
<i>Distribución de participantes según variable satisfacción laboral</i>	65
Figura 2	
<i>Distribución de participantes según variable Síndrome de Burnout</i>	65
Figura 3	
<i>Distribución de participantes según dimensión agotamiento emocional</i>	66
Figura 4	
<i>Distribución de participantes según dimensión despersonalización</i>	67
Figura 5	
<i>Distribución de participantes según dimensión realización personal</i>	68
Figura 6	
<i>Niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout</i>	69
Figura 7	
<i>Niveles de satisfacción laboral y dimensión agotamiento emocional</i>	70
Figura 8	
<i>Niveles de satisfacción laboral y dimensión despersonalización</i>	71
Figura 9	
<i>Niveles de satisfacción laboral y dimensión realización personal</i>	72

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como propósito fundamental identificar el tipo de asociación que existe entre las variables satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud que atiende pacientes con VIH del Hospital Naval del Callao, durante el año 2019. Metodológicamente el trabajo pertenece a un enfoque cuantitativo, método científico, de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental de corte descriptivo-correlacional. Se contó con la participación de 55 trabajadores, seleccionados con un tipo de muestreo censal; los datos fueron recopilados a través de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (SL SPC) y el Inventario de Burnout de Maslach, los cuales cuentan con la suficiente validez y confiabilidad. Los resultados indican una prevalencia del nivel insatisfacción laboral (63,6%) y un nivel bajo (en riesgo) de Síndrome de Burnout (61,8%); en cuanto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, prevalece nivel medio de agotamiento emocional (54,5%), nivel alto de despersonalización (92,7%) y un nivel alto de realización personal (78,2%). Se concluye que la Satisfacción Laboral no se relaciona significativamente con el Síndrome de Burnout, toda vez que el p-valor hallado fue de $0,367 > 0,05$. Se recomienda a los funcionarios de dicha entidad la planificación, elaboración y ejecución de programas de intervención orientadas a mejorar la calidad de atención del servicio al paciente con VIH con la intención de fortalecer las habilidades de afrontamiento al estrés y la disminución de los niveles de insatisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción Laboral; Síndrome de Burnout; Agotamiento emocional; Despersonalización; Realización personal; Hospital Naval.

ABSTRACT

The main purpose of the research work was to identify the type of association that exists between the job satisfaction variables and the burnout syndrome in the health personnel who care for patients with HIV at the Naval Hospital of Callao, during the year 2019. Methodologically, the work belongs to a quantitative approach, scientific method, basic type, correlational level, non-experimental descriptive-correlational design. There was the participation of 55 workers, selected with a type of census sampling; The data was collected through the Sonia Palma Job Satisfaction Scale (SL SPC) and the Maslach Burnout Inventory, which have sufficient validity and reliability. The results indicate a prevalence of job dissatisfaction level (63.6%) and a low level (at risk) of Burnout Syndrome (61.8%); Regarding the dimensions of the Burnout Syndrome, a medium level of emotional exhaustion prevails (54.5%), a high level of depersonalization (92.7%) and a high level of personal fulfillment (78.2%). It is concluded that Job Satisfaction is not significantly related to Burnout Syndrome, since the p-value found was $0.367 > 0.05$. The officials of said entity are recommended to plan, develop and execute intervention programs aimed at improving the quality of care for patients with HIV with the intention of strengthening coping skills with stress and reducing levels of dissatisfaction labor.

Keywords: Job Satisfaction; Burnout syndrome; emotional exhaustion; depersonalization; Personal fulfillment; Naval Hospital.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Vivimos en un mundo altamente competitivo y globalizado, caracterizado en el campo organizacional por la generación de nuevas expectativas y exigencias por parte de los usuarios o clientes al momento de recibir un bien o servicio; por tal motivo, las diversas organizaciones están preocupados por optimizar la calidad en el servicio brindado a sus respectivos clientes efectivos o potenciales. Por cuanto, se han evidenciado mayores situaciones del estrés laboral en los centros laborales tanto público como privado, debido a factores relevantes como condiciones laborales, carga laboral, cantidad de horas trabajadas, incremento de sueldos o salarios, entre otros (Izquierdo, 2021). Por ello, es importante considerar la salud mental en el trabajo como un aspecto fundamental y dotarle de mayor atención a fin de mejorar este factor en el trabajo.

Sin embargo, también se sabe que no todos los colaboradores de una organización se ven afectados negativamente por estos factores amenazantes, también hay colaboradores con altos niveles de resiliencia, lo cual los fortalece para soportar las exigentes cargas laborales, largas y prolongadas jornadas de trabajo, sobreponiéndose de manera óptima a las grandes presiones laborales (Mendoza, 2018; Cajo, 2017); así mismo, en los círculos laborales se observan trabajadores con altos niveles de resiliencia, que ante las adversidades muestran su capacidad de sobreponerse ante las circunstancias negativas de su ambiente laboral, mientras que otros mas bien sucumben ante las amenazas de una probable fatiga laboral.

Según Organización Mundial de la Salud (OMS, 2000), señaló que el síndrome de Burnout o también conocido como desgaste ocupacional o profesional, fuera

declarado como un elemento de riesgo en el desempeño laboral, porque afecta la calidad de vida, así como la salud mental y hasta pone en riesgo la vida de la persona que se le presenta. De la misma manera, Rodríguez (2010) señaló que, las personas con síndrome de Burnout podrían presentar deficiencias en el cumplimiento de sus funciones al brindar un servicio y de esta manera exponer a la institución a que no se logren los objetivos propuestos y con ello pérdidas económicas.

Por otro lado, GilMonte y Peiró (2001) identificaron cuatro niveles de estresores: nivel individual: que implica el sentimiento de altruismo que induce al profesional a comprometerse de manera excesiva en el problema del usuario y los compañeros de trabajo; el nivel de la relación interpersonal: la interacción con el usuario y compañero de trabajo, que pueden generar tensiones, conflicto y de tiempo prolongado, que genera incremento en demasiado sentimiento por el trabajo; nivel organizacional: trabajo que responde a una estructura organizacional burocratizada; y el nivel de entorno social: que implica los diversos cambios en las condiciones laborales, normas legales, procedimientos, modificación en los programas de formación y actualización, que implicará, un cambio cualitativo y cuantitativo en la prestación de servicios al usuario , con cierta pérdida de nivel social o prestigio.

Además, es de conocimiento que la satisfacción laboral está relacionada con el estrés y el rendimiento laboral en los trabajadores de la salud, donde se presenta una interacción entre los trabajadores, teniendo un impacto negativo en su rendimiento. Arias y Zegarra (2013), según los autores, en un estudio realizado en Arequipa, determinaron que la realización de un clima institucional de manera óptima en un hospital oncológico tuvo una relación inversa con la manifestación del síndrome de Burnout del cuerpo médico, asistencial y administrativo

En un estudio realizado en la ciudad de Lima con un grupo de profesionales

enfermeras, Tello (2010), observó una alta prevalencia de agotamiento emocional (54,2%), despersonalización (54,1%) y realización personal (52,1%); de manera general, observó también que más de la mitad de las profesionales de la muestra de estudio (54,2%) se situaba en un nivel medio de síndrome de burnout. Sin embargo, también reportó que la gran mayoría de las enfermeras de la muestra de estudio (79,2%) hacen un adecuado uso de las estrategias de afrontamiento al estrés. El estudio presentó la siguiente conclusión:

“La mayoría de los profesionales presentan un nivel Medio de Síndrome de Burnout, evidenciándose que las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización tienden a ser una debilidad, por qué generan, el riesgo de alteraciones físicas, emocionales o predisponen a la queja y la pérdida de disfrutar del trabajo”. (p. 51)

Del mismo modo, Lauracio y Lauracio (2020), hallaron indicadores de Síndrome de Burnout entre la muestra evaluada, obteniendo un puntaje de 7.09 en una escala de 1 a 10; también observaron una prevalencia de un adecuado desempeño laboral alcanzando un puntaje de 35 en una escala de 0 a 40. Como conclusión general se apreció que entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral no existe una relación directa ni significativa, toda vez que el p-valor obtenido fue igual a 0,063; por último, también reportaron que prevalece el nivel medio de síndrome de burnout y el desempeño laboral es alto.

En el control de pronóstico, se ha determinado que existen diversos conceptos de la aparición del estrés laboral que está relacionada a las situaciones laborales que desempeña cada trabajador del sector salud (Mendoza, 2018; Cajo, 2017); tal es el hecho del personal de atención de salud, como los médicos, enfermeras, técnicos y auxiliares del Hospital Naval del Callao, que se encuentran sometidos a una escala de estresores que de manera progresiva consume física y psicológicamente su salud, limitando seriamente la satisfacción laboral.

Por los motivos indicados se cree necesario emprender el presente trabajo de investigación lo cual permitirá establecer la asociación existente entre la variable satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el Personal de Atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval del Callao, habiéndose formulado el problema de investigación.

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Delimitación Espacial

La presente investigación se ha desarrollado en la sala de infectología del Hospital Naval de El Callao, ubicado en la Av. de la Marina Cdra. 36 s/n – La Perla, provincia del Callao y departamento de Lima.

1.2.2 Delimitación Temporal

El periodo que comprendió la elaboración y ejecución del trabajo de investigación fue del 19 de octubre del 2019 hasta el 20 de julio del 2022.

1.2.3 Delimitación Conceptual o Temática

La satisfacción laboral, expresa el grado de conformidad del empleado en relación a su entorno y condiciones de trabajo; mientras que el síndrome de burnout se refiere a la respuesta del estrés laboral integrado por actitudes y sentimientos negativos por el estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador. De esta manera se tomó en cuenta la teoría propuesta por Herzberg (2015) para el fundamento científico de la variable Satisfacción Laboral; mientras que para la variable Síndrome de Burnout se tomó en cuenta la propuesta teórica de Saborio e Hidalgo (2015), quienes a su vez se basaron en la propuesta conceptual de Maslach y Jackson (1981).

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Problema General

¿Cuál es el tipo de relación que se da entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao 2019?

1.3.2 Problemas Específicos.

1. ¿Qué tipo de asociación se da entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019?
2. ¿Qué tipo de asociación se da entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019?
3. ¿Qué tipo de asociación se da entre la satisfacción laboral y la realización personal en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019?

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Social.

La presente investigación se justifica porque el trabajo sirve de guía para conocer ciertos problemas que afectan la salud de los funcionarios y trabajadores del Hospital Naval del Callao, como es el estrés laboral y como afecta en la vida cotidiana, ya que el síndrome de burnout es un problema laboral que afecta la vida física, personal, familiar y social; por ello, es necesario identificar las causas y efectos que generan, y las secuelas que tienen en la calidad de vida del ser humano, y así poder adoptar medidas adecuadas dentro del alcance de sus posibilidades que ayudará a mejorar las condiciones generadas por el Burnout,

lo cual permitirá que los trabajadores puedan desempeñarse de manera efectiva en su centro laboral, que repercutirá de manera significativa en la calidad del servicio de atención de salud a los pacientes con VIH y a la sociedad en general.

1.4.2 Teórica.

El presente estudio se justifica porque las variables son abordadas bajo un enfoque psicológico, sobre el cual existe poca evidencia de estudios relacionados en nuestra realidad inmediata; por otro lado, permite consolidar los conocimientos básicos del estudio que radica en que los funcionarios del Hospital Naval del Callao, una vez concluido el trabajo podrán incorporarse la aplicación de los enfoques teóricos que sirve como antecedente para llevar a cabo futuras investigaciones del caso; por cuanto permitirá fortalecer los aspectos teóricos de las variables de estudio como es la satisfacción laboral, en el cual se aprecia alta rotación del personal y mayor ausentismo de los trabajadores que se sienten desmotivados que genera un inapropiado ambiente laboral, y el síndrome de burnout que se manifiesta en un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo que tiene consecuencias serias que llega alterar la personalidad y autoestima del trabajador.

1.4.3 Metodológica.

La justificación metodológica está dada por la asignación de instrumentos válidos y confiables los cuales podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación, promoviendo de esta manera la propuesta de nuevas formas de investigación; por cuanto, la metodología se refiere a aplicar las herramientas de investigación para recopilar información objetiva, analizar los datos y contrastar el diseño como la técnica descriptiva que permitirá realizar la contrastación de las

hipótesis y la medición de las variables de estudio.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao 2019.

1.5.2 Objetivos Específicos.

1. Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.
2. Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao, 2019.
3. Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la realización personal en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Ámbito Internacional

Gómez (2019) en su tesis denominada. *“El Análisis del Estado de Burnout en Personal Administrativo de una Empresa de Comunicaciones y Servicios al Cliente de Medellín, Antioquia, Colombia”*, para obtener el Título Profesional de Psicología. Universidad de Antioquia – Medellín – Colombia. Sostiene que el propósito de la presente investigación es efectuar una medición del estado de burnout en una empresa de comunicaciones y servicios al cliente en Medellín, Colombia; y plantea como objetivo analizar el estado de burnout en personal administrativo de una empresa de comunicaciones y servicios al cliente de Medellín, toda vez que la intención se hará efectiva en un análisis y diagnóstico y para ello se tomó un grupo específico del personal conformado por cincuenta personas del sector administrativo de la organización. En el aspecto metodológico se aplicó la metodología propia del estudio, cuyos resultados y análisis nos han permitido concluir que realmente existe una baja presencia de burnout, ya que fueron pocos participantes que cumplen los criterios y a la vez se encontraron pocos casos de burnout; sin embargo, también se evidenciaron niveles de alerta que representa un riesgo significativo para las personas que participaron, dado que existen datos puntuales con tendencias altas debido a las tendencias; por consiguiente se concluye que la empresa deberá promover el mejoramiento de políticas del talento humano para obtener los resultados que muestran el grado de alerta del burnout porque un gran porcentaje de la población está en riesgo al encontrar puntos medios-altos respecto al agotamiento emocional.

Plaza (2018), en su tesis denominada. *“Síndrome de Burnout y otros Riesgos Psicológicos en Médicos Residentes, Enfermeras y Auxiliares de Enfermería de la Clínica Santa Ana”*, para obtener el Grado de Maestro en Seguridad e Higiene Industrial en la Universidad Estatal de Cuenca – Ecuador. Para la recolección de datos se utilizaron el cuestionario del método FPSICO para la variable factores psicosociales y el Maslach Burnout Inventory para evaluar los niveles de síndrome de burnout; el trabajo fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel de investigación correlacional y diseño no experimental de corte transversal; el objetivo general formulado fue describir los niveles de síndrome de burnout, así como, identificar los factores de riesgo psicosocial en un grupo de profesionales de ciencias de la salud de la clínica Santa Ana, Cuenca, Ecuador. La conclusión indica que los profesionales de ciencias de la salud, como médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería se encuentran expuestos a factores de riesgo psicosocial.

Gutiérrez y Arias (2018), en su trabajo de investigación denominada. *“Síndrome de Burnout en Personal de Enfermería: Asociación con Estresores del Entorno Hospitalario, Andalucía del Hospital de Montilla”*. Artículo científico redactado en España. El objetivo general formulado por los autores es: determinar la relación entre las variables síndrome de burnout y niveles de estrés laboral en un grupo de profesionales de la enfermería; para tal efecto se empleó el tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño no experimental de corte prospectivo; se tuvo la participación de 43 enfermeras quienes fueron seleccionadas mediante el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple. Se llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y los siguiente estresores: carga de trabajo, problemas con la jerarquía, preparación insuficiente, así como muerte y sufrimiento; mientras que la dimensión despersonalización está relacionado con los

estresores preparación insuficiente, incertidumbre respecto al tratamiento y problemas entre el personal de enfermería.

Rodríguez et al. (2017), en su trabajo de investigación denominada: *“Estudio de la Satisfacción Laboral en los Equipos de Atención Primaria en un Área Sanitaria de Asturias”*, Artículo científico redactado en Asturia. El objetivo general fue, identificar los niveles de satisfacción laboral en un grupo de profesionales del área de atención primaria de los centros de salud de Asturias; se trabajó con la totalidad de los profesionales de la salud que laboran en los centros de salud del área V (Asturias), teniendo como instrumento el cuestionario validado Font-Roja AP y el tipo de muestreo censal. El trabajo pertenece al tipo básico, nivel descriptivo y diseño descriptivo simple; como conclusión general se tiene que existe una prevalencia de una adecuada satisfacción laboral entre los profesionales de ciencias de la salud de los centros de salud evaluados.

Peralta, y Moya (2017), en su tesis denominada. *“Síndrome de Burnout en Estudiantes de Odontología”*, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería en la Universidad Central de Ecuador. El trabajo tuvo como objetivo general identificar la presencia de síndrome de burnout en un grupo de jóvenes estudiantes de nivel superior de una universidad del Ecuador; se utilizó el método científico, de tipo básica, nivel descriptivo transversal y diseño no experimental. La recopilación de datos fue posible gracias al uso del cuestionario de Maslach y Jackson, que evalúa las dimensiones baja realización personal, agotamiento emocional y despersonalización. Los resultados indican que no existe diferencias significativas entre la variable de estudio según datos demográficos, también se observó nivel alto de síndrome de burnout entre los sujetos de 20 a 25 años de edad, también niveles altos de cansancio emocional en las personas de estado civil unión libre, así como bajo nivel

de síndrome de burnout en personas que no trabajan. La conclusión indica que no hay diferencias significativas en la presencia de síndrome de burnout según los datos demográficos analizados.

Ámbito Nacional

Izquierdo (2021), en la ciudad de Tumbes, publicó su tesis titulada *“Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en las enfermeras del departamento de pediatría del Hospital Regional II – 2 JAMO. Tumbes – 2020”*; el objetivo formulado en el estudio fue describir la relación existente entre la variable satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de enfermería de un Hospital General de Tumbes. El estudio pertenece al tipo básico, con un nivel de investigación asociativo o correlacional y diseño no experimental descriptivo correlacional; se tuvo la participación de 25 profesionales de enfermería elegidos mediante el muestreo no probabilístico intencional; para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario basado en las escalas de Warr, Crock y Wali. Como resultado se observa una prevalencia del nivel medio de satisfacción laboral; también se observó una prevalencia del nivel alto y bajo de síndrome de burnout en su dimensión agotamiento emocional con un 64%; en la dimensión realización personal se observa una prevalencia del nivel alto y bajo con el 40%; mientras que prioriza el nivel bajo en la dimensión despersonalización con el 48% y un 28% en el nivel medio. La conclusión indica que no existe relación de dependencia entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en un grupo de enfermeras que laboran en el Hospital Regional II de Tumbes, obteniéndose un p-valor de $0,994 > 0,05$.

León (2021), en la ciudad de Lima, publicó la investigación titulada: *“Relación entre Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Personal de Salud”*, soduciente a la obtención del título de Licenciado en Psicología. El autor se plantea como objetivo

general, determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en un grupo de profesionales de la salud. Para llevar a cabo el estudio se ha enfocado en la metodología del análisis documental, para cuyo efecto se revisó diversas base de datos internacionales como son: el portal web Scielo, Scopus, Pubmed y Sciencia y el Directory of Open Acces Journals. Luego del análisis documental realizado se llega a la conclusión de que existe una relación significativa e inversa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en profesionales de la salud de diversos centros hospitalarios de la ciudad de Lima; en el trabajo también se concluye que es muy necesario la implementación de estrategias de intervención orientadas al fomento de la satisfacción laboral con la finalidad de reducir los niveles de síndrome de burnout.

Gabriel (2019) publicó un artículo científico titulado *“Nivel de satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería en el sistema de atención móvil de urgencias”*; el objetivo general formulado fue: Determinar la posible asociación que debe existir entre la variable satisfacción laboral y el síndrome de burnout en un grupo de profesionales de enfermería de un Sistema de Atención Móvil de Urgencias (SAMU). En el estudio se contó con la participación de 70 enfermeras a quienes se les administraron dos cuestionarios, el de satisfacción laboral y el inventario de burnout de Maslach (MBI), los cuales fueron adecuadamente validados con la suficiente validez y confiabilidad; fue un estudio de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional con diseño no experimental, descriptivo correlacional. Los resultados indican que el 40% de los enfermeros se encuentran insatisfechos y medianamente satisfechos; el 42,9% presenta un nivel alto de agotamiento emocional y el 38.6% nivel medio por ausencia de realización personal. En el estudio de investigación científica se concluye que no existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral y el síndrome de burnout en un grupo de profesionales de enfermería.

Atalaya (2018) publicó una tesis titulada “*Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*”; el objetivo general formulado fue establecer la posible relación existente entre las variables satisfacción laboral y los diversos factores o dimensiones del síndrome de burnout en un grupo de colaboradores de una universidad estatal de la ciudad de Lima. Se contó con la participación de 616 trabajadores administrativos de ambos sexos, seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico intencionado; los instrumentos utilizados para efectos de la recopilación de datos fueron la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y el inventario de Burnout de Maslach. Fue un estudio de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental correlacional transversal; los resultados indican una prevalencia del nivel medio de satisfacción laboral alcanzando el 74,5% de los sujetos evaluados; así mismo se observa una prevalencia del nivel medio de síndrome de burnout. Como conclusión se observa que existe una relación significativa inversa o negativa entre la satisfacción laboral con las dimensiones de síndrome de burnout denominadas agotamiento y cinismo.

Mendoza (2018), en su tesis denominada. “*Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima*”, previo a optar el Grado de Licenciado en Enfermería de la Universidad César Vallejo. Sostiene que es importante realizar dicha investigación, cuyo objetivo general de la investigación es establecer la posible asociación que se pueda dar entre la variable síndrome de burnout y la satisfacción laboral en un grupo de profesionales de enfermería que laboran en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de la ciudad de Lima. Para realizar la metodología se ha considerado el estudio descriptivo correlacional, de tipo básica, de nivel descriptivo, diseño es descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, cuya muestra representativa fue 86 profesionales de

enfermería, utilizando el cuestionario de preguntas con el fin de hallar los resultados respecto a una prevalencia de un nivel bajo de síndrome de burnout, como técnica de recolección de datos se recurrió al uso de la encuesta y dos instrumentos con la suficiente validez y confiabilidad, los cuales fueron administrados a la totalidad de la muestra. La conclusión indica que existe una relación significativa e inversa entre ambas variables en un grupo de profesionales de la enfermería de un nosocomio estatal de la ciudad de Lima; así mismo, en el trabajo se recomienda generar espacios laborales gratificantes, lo cual repercute en el mejoramiento del bienestar psicológico, así como el desarrollo empresarial de los hospitales materia de estudio.

Bedoya y Barrientos (2018), en la investigación denominada. “*Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho*”, indican que es de vital importancia para una institución de administración pública, asegurar que los trabajadores de la entidad no presenten síntomas de burnout, lo cual ha motivado realizar el estudio de investigación. Cuyo objetivo central fue establecer la asociación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de la ciudad de Ayacucho. La metodología empleada en la investigación fue no experimental, nivel descriptivo correlacional, con una población de estudio conformada por trabajadores que fueron seleccionados mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento una escala de satisfacción y un Cuestionario de preguntas, ambos con la suficiente validez y confiabilidad. Por tanto, se concluye que es importante establecer una política de motivación en el cual se debe efectuar actividades de salud mental, así como también incentivar a los trabajadores a destacar buen desempeño laboral, así como también es necesario programar talleres de

capacitación para optimizar los niveles de calidad de vida del personal administrativo de una organización del sector salud.

Cajo (2017), en su tesis denominada. “*Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los Médicos del Hospital Nacional Hipólito Unánue*”, se plantea como objetivo general, identificar la posible asociación existente entre las variables Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en un grupo de profesionales médicos de un Hospital general de la ciudad de Lima; para tal efecto se recurrió al uso del método científico, con tipo de investigación básica, de nivel explicativo y un diseño no experimental de corte descriptivo correlacional. La población muestral estuvo constituida por un total de 60 profesionales médicos de ambos sexos; para la recolección de datos se recurrió al uso de la técnica denominada encuesta y como instrumento se aplicaron dos escalas debidamente validadas. Los resultados obtenidos indican que se observa una prevalencia del nivel alto de síndrome de burnout con el 26,7% de los médicos evaluados; por otro lado, el 55% de los médicos de la muestra denotan un eficiente desempeño laboral. La conclusión del estudio indica que existe una directa y significativa relación entre las variables síndrome de burnout y el desempeño laboral en un grupo de profesionales médicos de un hospital general de Lima.

Alegre (2016), en su trabajo de investigación denominada. “*Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Capacitadores de una Empresa de Call Center de Lima Metropolitana*”, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología en la Universidad San Ignacio de Loyola. Sostiene la importancia que tiene la satisfacción laboral en las organizaciones, de manera que se relaciona con el síndrome de burnout; para ello se planteó como objetivo evaluar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en capacitadores de un Call Center de

Lima Metropolitana. La metodología empleada fue un estudio cuantitativo con diseño descriptivo correlacional, con estudio descriptivo correlacional, con una población representativa de 81 personas, los instrumentos utilizados fue la escala de satisfacción laboral. En consecuencia, se aprecia los resultados que indican la relación directa y significativa entre cada una de las dimensiones del síndrome de burnout y la variable satisfacción laboral en un grupo de colaboradores de una empresa de Call Center de la ciudad de Lima. También se concluye que existe una relación directa y significativa entre ambas variables.

2.2 Bases teóricas o científicas

Las bases teóricas en el presente estudio fueron elaboradas tomando como referencia bibliografía pertinente y actualizada sobre las variables de interés con la finalidad de dar soporte científico al trabajo de investigación.

Definición de satisfacción laboral

Salessi y Omar (2016), indicaron que “una actitud se define como los sentimientos y las creencias que establecen en gran forma el modo en la cual el trabajador percibe su entorno de trabajo, su responsabilidad en las actividades asignadas y por ende su conducta” (p. 94). Es decir, la satisfacción laboral está referido al estado afectivo positivo que un trabajador experimenta en el desempeño de sus funciones en el seno de las organizaciones que le resulta atractivo por los múltiples beneficios que éste le otorga, como son una buena remuneración, un agradable clima organizacional, adecuadas compensaciones sociales y psicológicos, entre otros.

Según Herzberg (2015), la satisfacción laboral es el grado de conformidad que muestra el colaborador con relación a clima y cultura organizacional, un ambiente físico cómodo y confortable, el sentido de logro, etc.

En un artículo original, Ledesma (2014) indica que la satisfacción laboral “es

un estado emocional positivo y placentero, que resulta de una percepción subjetiva de la experiencia laboral de la persona” (p. 12); es decir, para este autor, los niveles de satisfacción laboral están acorde a la satisfacción de las necesidades básicas que demanda las expectativas familiares, a través de un atractivo salario, oportunidades de reconocimiento y oportunidades de ascenso profesional, adecuado clima laboral, entre otros.

Para Sonia Palma (1999), la satisfacción laboral “es la predisposición del trabajador y su ambiente de trabajo, que se fundamenta en las convicciones y cualidades desplegadas desde el inicio de su práctica laboral hasta que cumpla una función laboral” (p.34). Por cuanto se refiere la disposición emotiva favorable o agradable que emerge la valoración del trabajo y las cualidades que adquieren los trabajadores en el trajín o vivencia laboral, que logra cumplir sus objetivos y metas previstas en sus planes y programas identificando su responsabilidad.

En tal sentido, la variable satisfacción laboral puede ser comprendido como el conjunto de percepciones positivas que todo colaborador posee sobre sus propias experiencias laborales, así como, el clima y la cultura organizacional prevalente en su organización; el reporte de diversas investigaciones indica que la variable satisfacción laboral puede estar relacionada la escala remunerativa, el trato recibido de parte de sus jefes o supervisores y el compromiso institucional.

Importancia de la satisfacción laboral

Para Sanín y Salanova (2015; p.65), la satisfacción laboral es importante. “cuando un trabajador se siente motivado, contento y dichoso de su labor”. Esto sucede, cuando un trabajador percibe un agradable clima laboral, oportunidades de estabilidad y crecimiento profesional, entre otros.

Es preciso señalar, que en toda organización es importante contar con un

trabajador que se sienta satisfecho porque necesitan un fuerte crecimiento y un equilibrio entre la vida laboral y personal en el lugar donde labora.

Por lo visto, los niveles de satisfacción laboral repercuten positivamente desde dos perspectivas diferentes: los trabajadores y los empleados.

a. Para los trabajadores.

Todo colaborador de una empresa valora primordialmente el buen salario, la estabilidad laboral y el buen clima organizacional, por lo que permanentemente aspiran obtener recompensas laborales, reconocimientos afectivos y materiales, crecimiento profesional constante, etc.

b. Para los empleados.

Se ha visto que un empleado satisfecho por lo general contribuye más a la empresa que otro insatisfecho, por lo que es importante garantizar su estabilidad laboral, brindarle oportunidades de crecimiento profesional, oportunidades de aprendizaje y perfeccionamiento laboral, entre otros.

Teoría que sustenta la satisfacción laboral

Herzberg (2015), citado en Madero (2019), ha propuesto la teoría de motivación e higiene, indicando que el eje central de atención para una buena satisfacción laboral debe ser el trabajo en sí mismo; por tal motivo, este autor plantea que la satisfacción laboral gira en torno a dos factores laborales: factor de motivación y factor de higiene.

a. Factor de motivación

Son aquellos factores que se relacionan con la tarea en sí, es decir, son factores generadores del impulso necesario para conducir a las personas hacia la consecución de las metas y los objetivos laborales. Este factor depende del control ejercido por el propio sujeto que desempeña la actividad laboral; así mismo, se sabe que la ausencia de este factor no provoca insatisfacción, pero su presencia en el

entorno laboral genera en el trabajador altos niveles de realización y motivación laboral.

b. Factor de higiene

Son aquellos factores correspondientes al entorno laboral y las condiciones que las rodea, donde su presencia no genera motivación, pero su ausencia conlleva a una total insatisfacción laboral; por ello, se considera imprescindible propiciar un ambiente físico agradable, garantizar seguridad laboral, entablar buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, etc.

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Para Chiang et al. (2011), la variable psicológica satisfacción laboral está en estrecha relación con la psicología del trabajador de instituciones sanitarias, en consecuencia, esta variable es clave al momento de conceptualizar la calidad en la atención prestada a los clientes.

Los factores que determinan la satisfacción laboral según Chiang et al. (2011), son los siguientes: la calidad de las relaciones interpersonales, el tipo de realización personal, el establecimiento de las políticas administrativas, los beneficios laborales y remunerativos, el tipo de relación con la autoridad, el tipo de lazo establecido entre gerentes y trabajadores, contar con un sistema de incentivos, promover el trabajo en equipo, contratar a las personas adecuadas para cada puesto de trabajo, entre otros.

Según Palma (1999), todo colaborador de una organización que se encuentre satisfecho y contento con el trabajo que realiza en la empresa siempre estará predispuesto y motivado para emprender con ahínco y dedicación su actividad laboral; según esta autora, los factores que contribuyen a la satisfacción laboral son los siguientes:

a) Compensación, incentivos y condiciones laborales.

El nivel de compensación y los beneficios laborales son considerados como factores significativos de la satisfacción laboral; precisamente, ello se ve reflejado en un gratificante salario, bonificaciones ordinarias y extraordinarias, incentivos emotivos y materiales, posibilidades de atención médica permanente al trabajador y sus familiares, entre otros; todo ello contribuye a que el trabajador se sienta muy motivado y realice sus actividades laborales con prontitud y mucha responsabilidad.

b) Mesura y equidad entre el trabajo y la vida.

El anhelo de todo trabajador es tener un buen lugar de trabajo y el tiempo suficiente para dedicar mayor tiempo de calidad a sus amigos y familiares, toda vez que, los niveles de satisfacción laboral están en función a la instauración de adecuadas políticas de equilibrio entre el trabajo y la vida.

c) Respeto y reconocimiento.

Todo colaborador de una organización lo que más desea es ser respetado y reconocido por sus jefes y compañeros de trabajo, lo cual sirve de motivación para lograr un óptimo desempeño laboral.

d) Seguridad laboral.

La seguridad y estabilidad laboral son considerados los pilares de una buena cultura organizacional, lo cual otorga tranquilidad y confianza en el desempeño de sus funciones.

e) Retos y desafíos.

La monotonía y la rutina en las actividades emprendidas genera insatisfacción laboral, por ello, actividades de rotación laboral, dinámicas laborales, entre otros, contribuyen al fortalecimiento de la satisfacción laboral.

f) Desarrollo y crecimiento profesional.

Las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional siempre serán tomadas en cuenta como una prioridad en la vida laboral de un colaborador, toda vez que podrán acceder a mejores puestos de trabajo con el consiguiente incremento de sus salarios y remuneraciones.

Fuentes de satisfacción en el puesto laboral

Perea y Castro (2016), plantean la existencia de múltiples y variadas fuentes de satisfacción laboral, indicando que a raíz de sus investigaciones lograron identificar que, si los campos de especialidad coinciden con el empleo ejercido, es una garantía de la presencia de satisfacción laboral; por ello se presenta las principales fuentes de satisfacción laboral:

a. El mismo trabajo.

Entre los indicadores laborales generadores de satisfacción laboral se tiene un agradable clima organizacional, adecuadas relaciones interpersonales entre los trabajadores y el personal directivo y jerárquico, espacios físicos agradables en el lugar de trabajo, ausencia de sobrecarga laboral, etc.

b. El salario y/o remuneración

Se reconoce que los sueldos y salarios son factores muy importantes y significativos para promover la satisfacción laboral, toda vez que el dinero conlleva a la satisfacción de las necesidades básicas y superiores, y además con un buen nivel salarial se está en la capacidad aspirar a una mejor calidad de vida personal y familiar.

c. Oportunidades de promoción

La oportunidad de un ascenso laboral o promoción de un empleo bien remunerado está íntimamente relacionado a una sensación de bienestar emocional y

material, lo cual se ve reflejado en la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización.

d. Control y/o Supervisión

La supervisión puede ser un factor generador de satisfacción laboral en la medida que sea positiva o constructiva, donde el supervisor demuestre un real interés por el bienestar del empleado o trabajador.

e. Grupo de trabajo

El trabajo hoy en día es en equipo, e inclusive multidisciplinario y tiene un efecto en la satisfacción laboral; el grupo de trabajo es específicamente un equipo unido, sirve como una fuente de apoyo, bienestar y consejo para los miembros individuales.

f. Condiciones de trabajo

Las condiciones laborales positivas o adecuadas son generadoras de satisfacción laboral en los empleados de una organización; si por el contrario, dichas condiciones son negativas o desagradables, repercutirá también de manera negativa sobre la satisfacción laboral del empleado, toda vez que dificultará el cabal cumplimiento de sus funciones laborales.

Medición de la satisfacción laboral

Para la evaluación de la variable satisfacción laboral se utilizó la escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma (1999), el cual está compuesto por cuatro dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social y la dimensión beneficios económicos.

Significación de la tarea (8 ítems). Referido a las diferentes habilidades hacia el trabajo realizado el cual tiene un impacto personal sobre la autorrealización y el desarrollo laboral.

Condiciones de trabajo (9 ítems). Son los que se otorga al trabajador para poder cumplir bien sus funciones laborales de acuerdo con las disposiciones establecidas por la organización.

Reconocimiento personal o social (5 ítems). Referido al reconocimiento que la organización ofrece a sus colaboradores, con la finalidad de generar estabilidad emocional, lo cual permite el desarrollo de su autoestima y la superación personal.

Beneficios económicos (5 ítems). Referido al reconocimiento económico o material por el trabajo desplegado en bien de la organización.

SÍNDROME DE BURNOUT

Definición

Los verdaderos especialistas en el tema, Maslach y Jackson (1981), citado en Martínez (2010), plantean una definición psicosocial del síndrome de Burnout, indicando que es el producto de la interacción de varios factores del entorno laboral y las características personales del trabajador; es así que el Síndrome de Burnout se define como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, analizada como un síndrome tridimensional conformado por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Según Saborio e Hidalgo (2015), el síndrome de burnout, es un trastorno psicoafectivo que se puede definir como “una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico, caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal” (p. 123). Por tanto, podemos señalar que el síndrome de burnout es una complicación del estrés laboral que siempre va causar conflicto en el desempeño laboral de los trabajadores que va ir creciendo generalmente, y no se ha generado por la influencia de un solo factor laboral, sino por la coexistencia de múltiples factores tanto personales, como laborales e incluso familiares; en consecuencia, no se puede

identificar un solo factor detonante o determinante para la aparición del síndrome de Burnout y tampoco se puede identificar como un simple desgaste o estrés laboral generado por la exigencia laboral cotidiana o rutinaria.

Según Jácome (2019) “es un trastorno psicológico que se representa en respuesta a diversos estresores cotidianos relacionados con las condiciones de trabajo” (p. 23). Este fenómeno denominado síndrome de burnout afecta de manera significativa a todos los profesionales de la salud que trabajan en contacto directo con los pacientes.

Según lo descrito por Freudenberg, citado en Martínez (2010), durante los años 70 observó que sus compañeros de trabajo de una clínica de salud mental entre médicos y enfermeras empezaron a manifestar síntomas de ansiedad y depresión, progresiva pérdida de energía, pérdida de motivación para con las actividades laborales cotidianas, reacciones agresivas hacia sus pacientes, entre otros, que al principio fueron considerados como simples fatigas laborales, pero que con el paso de los años ahora sabemos que se trataba de un verdadero síndrome de burnout.

De acuerdo a Martínez (2010), el síndrome de burnout se define, “como una respuesta al estrés laboral crónico, decidido al contacto negativo y recurrente con personas” (p. 46). Este trastorno psicoafectivo suele manifestarse bajo tres modalidades o dimensiones, como son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal; estas tres dimensiones convergen en la manifestación de síntomas negativos con la consiguiente pérdida de energía y su consiguiente baja realización personal.

Para Letelier et al. (2015) el síndrome de burnout es conocido también con los términos: síndrome del trabajador desgastado, síndrome de quemarse en el trabajo o lo que tenga que ver con un trabajador agotado mentalmente, “es un padecimiento que se genera como producto de la manifestación a presiones prolongadas que un individuo

sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales interconectados con el trabajo” (p.33). Por consiguiente, el síndrome de burnout es catalogado como un estrés crónico conformado por una triada sintomatológica: el cansancio emocional, la despersonalización y una baja realización personal.

Factores que contribuyen al surgimiento el Burnout

Según Álvarez (2012), las condiciones o factores que coadyuvan al surgimiento del síndrome de burnout se pueden identificar tanto en el medio ambiente como en el contexto personal del propio trabajador, los cuales se pasan a detallar a continuación:

a. Elementos del contenido.

Este factor hace referencia a una relación directa existente entre los niveles de requerimiento emocional y las condiciones laborales para la aparición del trastorno del síndrome de burnout; es decir, a mayores niveles de violencia infantil, habrá mayor riesgo de contraer con facilidad el síndrome de burnout, sobre todo cuanto las condiciones laborales sean consideradas como disfuncionales o amenazantes.

b. Condiciones personales.

Significa que el síndrome surge cuando el contexto del testimonio se suma a ciertas situaciones personales, como la aspiración de destacar una diferenciación, trabajo reducidamente delicado con el sufrimiento de los demás, relaciones negativas y disconformidades con los colegas.

Por su parte Martínez (2012), menciona que los factores determinantes para el síndrome de burnout, son:

a. Factores laborales o profesionales:

Condición deficitaria de infraestructura, recursos humanos, organizaciones laborales, un bajo salario, mayor trabajo, limitado trabajo real de equipo. Estructura

organizacional jerarquizada y vertical, demasiada burocracia, carencia de participación del trabajador.

b. Factores sociales:

Necesidad de ser un profesional prestigioso, y ser considerado social y familiarmente, con un buen estatus económico. Tratar con el usuario de manera armónica, aunque sea problemático. Relación conflictiva con el usuario, negativa dinámica de trabajo, una relación tensa, competitiva, conflicto entre compañeros de trabajo y usuarios.

c. Factores ambientales:

Los cambios significativos de la vida diaria como: fallecimiento, matrimonios, divorcios, el nacimiento de hijos, etc.

d. Factores de riesgo desencadenantes:

Reconocen el síndrome de Burnout, como un proceso multicausal y complejo, donde incluyendo el estrés, está involucrado factores como el aburrimiento, crisis en el desarrollo profesional, aislamiento, entre otros.

Según Martínez (2012) el riesgo de padecer del síndrome de burnout estará en función a los factores de riesgo personales, familiares o sociales; éstos factores, son entre otros: las condiciones desfavorables y negativas en el lugar de trabajo, bajos niveles salariales, exposición al dolor y la muerte, falta de apoyo social, trabajo sobre presión, exposición a riesgos sanitarios, falta de autonomía y autoridad en la toma de decisiones, trabajar a un ritmo muy acelerado, entre otros.

Causas del síndrome de burnout

Saborio e Hidalgo (2015) similar a los casos anteriormente descritos, existen múltiples factores que pueden afectar la salud biológica y psicológica; entre los principales factores generadores de síndrome de burnout tenemos:

a. A nivel cognitivo.

Es probable que se pueda diferenciar como variable, si existen factores organizacionales que dificultan la realización de la labor del trabajador.

b. Alineamiento entre objetivos y valores del trabajador con la organización.

Si en caso no se logran cumplir los objetivos y metas trazadas, se crean impresiones de frustración en la persona que puede parecer pretexto para que aparezca el síndrome.

c. Definir los objetivos en los trabajadores

Es necesario que se defina los objetivos de manera que aspiran llegar como persona y profesional, y a la vez contribuirá a reducir los niveles de síndrome en su desarrollo personal y laboral.

d. Expectativas personales y en equipo.

Debería de concretarse las expectativas personales y trabajo en equipo, de forma tal que cada persona se considera útil e importante en su labor con la finalidad de satisfacer su ego y autoestima personal, que conduce a una superación personal.

e. Se exponen falsas expectativas no cumplidas por el trabajador.

Existen falsas expectativas que no cumple el trabajador en su ambiente laboral, genera el crecimiento de niveles de estrés y desengaño para una persona, permitiendo que avance el síndrome.

f. Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación

Existen bajos niveles de desafío sobre los resultados, así como también el apoyo social de compañeros que accedan el desarrollo una impresión de éxito en el trabajador y la noción de auto eficiencia que se percibe.

Fases del síndrome de burnout

Para Jácome et al. (2019). “el estrés laboral es una base fundamental para que

surja el fenómeno burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante”; en el proceso de manifestación del síndrome de burnout se distinguen tres fases muy importantes, las que citamos a continuación:

a. Fase inicial de estrés.

Es la fase mediante el cual se genera un desequilibrio entre las exigencias laborales propios del puesto de trabajo y las aptitudes personales de los trabajadores.

b. Fase de agotamiento.

Es la fase primordial en la que se proporcionan las respuestas crónicas que genera mucha preocupación, tensión, ansiedad y cansancio.

c. Fase de agotamiento defensivo

En esta fase se perciben cambios de conducta del trabajador, como consecuencia de las altas demandas laborales a las cuales son sometidos los trabajadores como parte de sus obligaciones laborales.

Manifestaciones clínicas

Para Letelier et al. (2015). Cuando se indica que una persona o sujeto sufre de burnout, generalmente en el entorno empresarial y a nivel público, es comprensible que sufre de fatiga, cansancio; por ello, es necesario citar y detallar los síntomas. Por cuanto, las manifestaciones clínicas se presentan de la siguiente manera:

a. Nivel emocional.

Las principales manifestaciones emocionales del síndrome de burnout se resalta los altos niveles de frustración, irritabilidad, ansiedad, depresión y diversas dificultades familiares y/o sociales.

b. Nivel psicosomático

Aquí tenemos patologías psicofisiológicas como cefaleas, lumbalgias, úlcera gastrointestinal, insomnio, fatiga crónica, pérdida de apetito, dolores osteoarticulares, pérdida de peso, etc.

c. Nivel de conducta

En este aspecto, se aprecian manifestaciones comportamentales disfuncionales, como son: llantos injustificados, relaciones interpersonales disfuncionales, tono de voz elevado, bajos niveles de atención y concentración, disminución en la calidad del servicio prestado, uso y abuso del consumo de sustancias tóxicas, etc.

En tal sentido, los síntomas expuestos, hace que una persona es emocionalmente insegura, y todo lo que anteriormente la hacía sentir motivado ahora la hace sentir desdichado; por tanto, la productividad se verá disminuida en su rendimiento, y por más que se esfuercen siempre seguirán percibiendo que el trabajo nunca termina.

Tratamiento del síndrome de burnout

Para Álvarez (2012). Realmente, desde el entorno psicológico existen diversas teorías y sistemas de afrontar el síndrome de burnout, tales como las estrategias y técnicas de afrontamiento que son los esfuerzos, de conductas como cognitivos que efectúa una persona para dominar, reducir o tolerar las exigencias establecidas por las transacciones estresantes.

Por cuanto, para afrontar el problema es preciso resaltar dos puntos específicos de afrontamiento: El primero, realizar los esfuerzos comportamentales necesarios para la resolución de la problemática estresante, modificando el curso de la situación estresante; el segundo, relacionado a la disminución o control del estrés emocional

mediante conductas de evasión del afrontamiento.

De lo tratado anteriormente se puede distinguir hasta tres tipos de estrategias de afrontamiento al estrés, como son:

a. Afrontamiento centrado en el problema:

Son aquellas estrategias de afrontamiento enfocadas a la eliminación de actividades distractoras, desarrollo de afrontamiento buscando apoyo social, planificación y refreno del afrontamiento.

b. Afrontamiento centrado en la emoción:

Son aquellas estrategias enfocadas a la búsqueda de apoyo emocional, demanda de apoyo social, fortalecimiento de la reinterpretación positiva, búsqueda de aceptación y desahogo.

c. Evitación al afrontamiento:

Referido a las actitudes de pasividad e indiferencia frente a los agentes estresores, buscando refugio en el consumo de sustancias tóxicas con la falsa creencia de evadir la situación estresante, actitudes de negación, desconexión conductual y mental, entre otros.

En tal sentido, el síndrome de burnout, se debe prevenir de la siguiente manera:

- Fortalecimiento de las habilidades sociales encaminadas a mantener un estilo de vida saludable
- Promover las condiciones de satisfacción física y psicológica en el lugar de trabajo.
- Promover la generación mecanismos de apoyo personal y social entre los trabajadores de la empresa.
- Fomentar el desarrollo de las habilidades comunicativas entre los miembros de la comunidad laboral.

- Mejora de la organización personal

El proceso de burnout y el VIH: Principales implicancias en los trabajadores de la salud.

Para Moreno et al. (2010), en su revista de psicología, precisa que el síndrome de deterioro se ha identificado como serio problema en los profesionales vinculados con la atención directa del cuidado de la salud; específicamente para quienes laboran en cuidado crónico. En consecuencia, el desgaste por trabajo físico y mental, se conceptualiza como un tipo particular de estrés que transcurre especialmente en contextos profesionales donde existen grandes demandas de trabajo, principalmente las de naturaleza interpersonal, generan niveles elevados de síndrome de burnout y su consiguiente aumento de agotamiento emocional crónico, despersonalización y baja realización personal.

Considerando que el tema central, se refiere al área de las enfermedades ligadas con el VIH/ SIDA, que en la década anterior se hizo cada vez más importante, toda vez que se ha evidenciado que no se han realizado investigaciones respecto a dicha enfermedad. Por tanto, el presente artículo es una revisión selectiva de la literatura en más de 200 artículos científicos referidos al síndrome en trabajadores de la salud que atienden a pacientes con VIH, los mismos que fueron publicados desde 1998. El propósito central, es suministrar información en base al enfoque teórico y un paradigma global respecto al proceso del desgaste emocional; contando entre los procesos evaluados; los procesos, estresores, amortiguadores y los efectos del agotamiento.

Atención a pacientes con VIH.

De acuerdo con el Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre VIH /Sida (ONUSIDA, 1997) se afirma que uno de los principios que puede interferir el desarrollo apropiado de la atención y la consejería en las Personas que Conviven con

el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (PVVIH) es el burnout, cuya situación llega al límite en que llegan los trabajadores de la salud, alterando la calidad de la atención de los pacientes, las relaciones laborales e inclusive las relaciones familiares. Por cuanto, los pacientes se apersonan a los servicios de infectología VIH/SIDA y ETS, con la finalidad de que se les absuelva con lujo de detalles respecto a los síntomas que vienen experimentando, lo que genera en el personal sanitario exigencias y tensiones al momento de recibir la visita de estos pacientes; también deben lidiar con los elevados niveles de ansiedad de los pacientes por las ideas erróneas que tienen sobre las consecuencias de ser declarados pacientes seropositivos, el temor a realizarse el examen respectivo, el temor a dañar a sus familiares más cercanos.

El personal sanitario encargado de brindar tratamiento a los PVVIH experimenta elevados niveles de ansiedad y angustia por la idea de tener que enfrentar la responsabilidad de brindar comunicación real y oportuna de los resultados DE LA evaluación a los pacientes seropositivos, lo cual también genera altos niveles de estrés en estos trabajadores, sobre todo, cuando perciben que los pacientes se desesperan ante las dificultades de acceso al tratamiento antirretroviral y a la prevención secundaria del VIH. Dichos procesos de atención primaria requieren que los profesionales sanitarios utilicen hábilmente sus habilidades y capacidades, manteniendo el control y equilibrio emocional, así como el conocimiento y manejo de gran cantidad de información relacionada al VIH/SIDA y ETS.

Las principales fuentes de agotamiento laboral en el personal que trabajan directamente con pacientes con VIH/SIDA y ETS, provienen de la misma naturaleza y las características del virus de inmunodeficiencia adquirida; estas fuentes de agotamiento laboral, a su vez, interactúan con otras tres fuentes de desgaste como son: los factores individuales, factores personales y factores o características institucionales

propias del puesto de trabajo desempeñado.

Creencias y prejuicios asociados al VIH

Es importante resaltar que las creencias y prejuicios asociados al VIH/SIDA, realmente generan sensaciones de impotencia ligado por mucho tiempo directamente a la muerte y a pesar que en la actualidad existen accesos a terapias antirretrovirales (TARGA), aun así, sigue siendo una situación preocupante en la salud crónica, y la asociación con la muerte aún persiste; así mismo, las creencias irracionales sobre los riesgos de las ETS también dificultan la intervención oportuna y adecuada en las actividades de prevención y tratamiento. Hoy en día aún prevalecen los prejuicios asociados al VIH/SIDA y las ETS, como se observa en por ejemplo en la asociación irracional que se hace sobre el Virus de Inmuno Deficiencia Adquirida con la homosexualidad, la prostitución y la promiscuidad.

Síntomas de desgaste y burnout en trabajadores.

El personal de salud que labora en el área VIH/SIDA y las ETS debe saber identificar signos y síntomas de un posible agotamiento emocional, con la finalidad de prevenir la presencia del estrés laboral o en situaciones más agudas el síndrome de burnout; el desgaste laboral, también llamado síndrome del quemado, se manifiesta a través de múltiples síntomas a nivel individual o grupal. Por ello, es muy importante fortalecer las diversas habilidades sociales que nos prepare para enfrentar con éxito el cansancio y las tensiones laboral; en suma, se recomienda desarrollar estrategias de afrontamiento que nos prepara para enfrentar con éxito el cansancio, la tensión y el estrés laboral e incluso el síndrome de burnout; para no ser presa del síndrome de burnout se sugiere tener muy en cuenta las siguientes consideraciones:

a. Síntomas físicos y trastornos que generan malestar físico.

- Agotamiento y pasividad corporal: la persona se halla desganado, con el cuerpo

pesado y sin energías para emprender las actividades cotidianas.

- Disfunciones oníricas: se debe observar la presencia de insomnio, o su opuesto dormir demasiado tiempo de lo normal.
- Trastornos alimenticios: bulimia, falta de apetito o comer demasiado.
- Trastornos dermatológicos: alergias o laceraciones cutáneas.
- Alteraciones digestivas: colon irritable o úlcera duodenal.
- Trastornos psicosexuales: impotencia, eyaculación precoz.
- Trastornos articulatorios: artritis y artrosis.

b. Experiencias emocionales que alteran negativamente cuando se reprime y no se toma en cuenta.

- Niveles de ansiedad que generan desgaste laboral
- Incapacidad para fijar límites emocionales entre el profesional de la salud y su paciente.
- Poca tolerancia ante las situaciones conflictivas en la relación terapéutica médico-paciente.
- Sensación de impotencia al no poder resolver la totalidad de las consultas realizadas por sus pacientes.
- Sensación de fatiga con la consiguiente disminución de sus fuerzas y energías.
- Sensación de malestar y aburrimiento por realizar trabajos rutinarios.
- Reacciones de impotencia y frustración por la realización deficiente de las obligaciones laborales.

Entre los principales indicadores que podrían permitir reconocer la situación son las siguientes:

- Ideas posesivas en la relación con los pacientes.
- Ideas obsesivas por la relación médico-paciente a tal punto de no poder quitarse de

la mente a los pacientes.

- Reacciones de ansiedad ante la idea de no poder satisfacer las demandas de los pacientes.
- Actitudes compulsivas en el cumplimiento de los deberes laborales, prolongando sus horarios habituales de trabajo, llevándose tareas laborales a la casa, sacrificando horas de atención a la familia y los hijos.
- Reacciones de enojo y agresividad en la relación con sus compañeros de trabajo, lo cual incrementa los niveles de desgaste laboral.
- Distorsión del sentido laboral, con sentimientos de confusión sobre sus obligaciones laborales cotidianas, lo desencadena en muchos casos despidos en su centro de trabajo.

A nivel de los equipos de trabajo también se pueden identificar los siguientes síntomas:

- Deficiente clima organizacional.
- Nulo o deficiente apoyo solidario entre compañeros de trabajo.
- Ausencia de satisfacción laboral en el equipo de trabajadores.
- Actitudes negativistas respecto al cumplimiento de sus obligaciones laborales.
- Actitudes de desesperanza colectiva generalizada.
- Ausencia de iniciativa grupal para emprender el desarrollo organizacional.
- Mecanismos de transferencia ante los errores cometidos en el desempeño de sus funciones.

2.3 Marco conceptual

Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se define como el nivel o grado de conformidad que el trabajador vivencia con relación a su ambiente de trabajo; es decir, está referido a la

percepción positiva que el trabajador experimenta sobre las experiencias laborales sobre su ambiente laboral, lo cual desencadena en una sensación de bienestar emocional (Herzberg, 2015).

Significación de la tarea.

Constituye el valor asociado al trabajador con sus labores cotidianas en la institución donde labora; por cuanto el desempeño es aplicar habilidades y capacidades que el cargo ocupacional lo requiere; asimismo, es la capacidad responsable en el desarrollo de sus actividades para cumplir adecuadamente sus deberes y obligaciones inherentes al cargo laboral que desempeña en su puesto y según el perfil profesional para el desenvolvimiento en el ejercicio de su carrera (Palma, 2014).

Condiciones de trabajo.

Un ambiente o espacio laboral agradable genera sensación de bienestar lo que a su vez repercute en una satisfacción laboral, como por ejemplo: un espacio físico limpio y ordenado, con las respectivas comodidades para el desempeño de sus funciones, ambiente adecuadamente iluminado, buena ventilación, etc.; por el contrario, si las condiciones laborales son deficientes, malas o negativas, como por ejemplo ambiente muy rudo y ruidoso, al personal se le dificultará realizar sus labores cotidianas; dentro de ellas se considera el confort o comodidades como la iluminación, ventilación, limpieza y orden, entre otros (Herzberg, 2015).

Reconocimiento personal y/o social.

Realmente, cualquier trabajador aprecia y se siente motivado si es respetado en su lugar de trabajo. Además, es más interesante si se les premia por su ardua labor, toda vez que motiva aún más a los trabajadores; por ello, los trabajadores prefieren un trabajo donde utilice habilidades y capacidades, y que pueda realizar su actividad de manera libre, e informarse sobre el cumplimiento de sus funciones y rendimiento

laboral que permite que el trabajo logre el ejercicio mental (Chiang et al., 2011).

Beneficios económicos.

Se refiere a la compensación que implica percibir una remuneración a cambio de su labor realizada; el sistema de recompensas, salarios, y la promoción, son importantes e influyentes en la satisfacción laboral, toda vez que permite lograr satisfacer las necesidades fisiológicas; así como también permite lograr un status social, que significa reconocer y proporcionar seguridad razonable al trabajador y otorgarle mayor libertad en su vida cotidiana y la adquisición de valores (Ledesma, 2014).

Síndrome de burnout.

Maslach y Jackson (1981), citado en Martínez (2010), plantean que el síndrome de burnout se define como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, analizada como un síndrome tridimensional conformado por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Agotamiento emocional.

Constituye un estado enérgico, experimentado como cansancio mental que se obtiene por sobrecarga de esfuerzo psíquico; implica un sobre involucramiento con los conflictos laborales, las responsabilidades laborales o con la presencia de estímulos adversos de tipo cognitivo; este síntoma no surge repentinamente, sino es el producto de todo un proceso prolongado de insatisfacciones que termina cuando la persona se afecta y se ubica en un escenario de depresión profunda, parálisis aunque a veces también puede manifestarse con síntomas semánticos; el agotamiento, constituye 9 ítems que detalla sentimientos de agotamiento emocional por el trabajo (De la Cruz y Abellán, 2015).

Despersonalización.

Esta alteración emocional entendida como un descontrol personal producto de un desconocimiento de su propia identidad y existencia física, es como si uno fuese un observador externo de sí mismo, cuya aparición se da como consecuencia de la ingesta recreativa y temporal de drogas psicotrópicas, muy común en personas con altos niveles de estrés; esta dimensión está conformada por 5 reactivos relacionados con un sentimiento de indiferencia o desinterés por la salud de sus pacientes o clientes, así como actitudes de negligencia hacia ellos (García, 2009).

Realización personal.

Denominado también como la autorrealización, que constituye el poder conseguir las motivaciones personales, las esperanzas, los objetivos y ambiciones previstas de una persona a través del crecimiento personal; es decir, la sensación de ser una persona autónoma, independiente y capaz de afrontar nuevos retos. La realización personal es evaluado mediante ocho reactivos orientados a fortalecer el máximo potencial, procurando alcanzar el éxito personal y familiar, así como construir una vida feliz mediante un estilo de vida saludable (Rodríguez y Naysha, 2015)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 HIPÓTESIS

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao 2019.

Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao 2019.
2. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao, 2019.
3. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.

3.2 Variables de investigación

Variable 1: Satisfacción Laboral.

Definición conceptual

Según Herzberg (2015), la satisfacción laboral es el grado de conformidad que muestra el colaborador con relación a clima y cultura organizacional, un ambiente físico cómodo y confortable, el sentido de logro, etc.

Definición operacional

Constituye el nivel de conformidad de la persona con relación a su ambiente

laboral que influye en la actitud del trabajador frente a sus funciones asignadas, los cuales fueron determinadas mediante una escala de satisfacción laboral orientado a la evaluación de esta variable mediante cuatro dimensiones: primero, la significación de tareas; segundo, las condiciones de trabajo; tercero, el reconocimiento personal o grupal; cuarto, los beneficios económicos.

Variable 2: Síndrome de Burnout.

Definición conceptual

Maslach y Jackson (1981), citado en Martínez (2010), plantean que el síndrome de burnout se define como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, analizada como un síndrome tridimensional conformado por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Definición operacional

Son síntomas que se caracterizan por una excesiva insatisfacción laboral que puede terminar en problemas emocionales y físico si no se previene a tiempo; esta variable es determinada mediante el inventario de Burnout de Maslach y Jackson, el cual evalúa esta variable mediante tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

Para efectos del procedimiento metodológico en el presente estudio se utilizó el método científico que de acuerdo a Bernal (2016) significa, “el camino a seguir a través de una serie de operaciones y conjunto de postulados, reglas establecidas que nos permiten conseguir un resultado u objetivo; en otras palabras, es el camino para llegar a un fin o una meta”.

Como método específico se recurrió al uso del método descriptivo, inductivo y deductivo, el cual según Palella y Martins (2014) es descriptivo porque “consiste en describir, analizar e interpretar metódicamente un conjunto de hechos o fenómenos y variables que les caracterizan de forma tal como se dan en el presente” (p. 87); y es inductivo porque “los procedimientos van de lo simple a lo compuesto” y deductivo se refiere “a descomponer los procedimientos que van desde lo general a lo particular y se caracterizan porque contendrá un análisis estadístico” (p.95).

4.2 Tipo de investigación

El presente estudio se enmarcó en el tipo de investigación básica, toda vez que los resultados del presente estudio estarán orientados a enriquecer el caudal de información teórica existente sobre la relación entre ambas variables. Según Hernández et al. (2015) la investigación es de tipo básica porque sus resultados no se orientan de manera inmediata a la resolución de problemas de la vida cotidiana, dado que el estudio tiene como fin principal la generación de nuevos conocimientos sobre la relación entre los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de burnout.

4.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación utilizado fue el correlacional, el cual consiste en

asociar dos o más variables de investigación mediante un patrón predecible para una determinada población; este tipo de estudios tiene como fin medir y conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (Hernández et al., 2015).

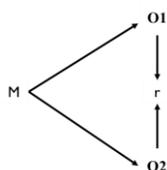
4.4 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación fue no experimental, transversal - correlacional, toda vez que no se realizó ninguna manipulación de variables, sólo se buscó asociar dos variables categóricas luego de la evaluación realizada en un mismo momento.

Según Vara (2015, p.237), es no experimental “porque no se manipularon deliberadamente las variables y en los que solo se observaran los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

El diseño es de naturaleza descriptiva porque busca caracterizar el estado actual de las variables de estudio; por último, es correlacional porque buscó establecer la posible asociación existente entre las dos variables de estudio (Príncipe, 2016).

El diseño del esquema es:



Donde:

M : Tamaño muestral de la investigación

O1 : Variable Satisfacción Laboral.

O2 : Variable Síndrome de Burnout.

r : Representa la posible relación de ambas variables.

4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población que comprende el trabajo de estudio está delimitada por 55 personas que trabajan en el área de salud, que comprende el personal de salud

profesional o no profesional que realizan trabajos de atención a los pacientes con VIH en el Hospital Naval del Callao.

Según Vara (2015, p.261) “Designa a la población como la totalidad del fenómeno estudiado (objetos, personas, empresas, documentos, etc.) que posee una característica en común”.

Tabla 1

Distribución de la población según especialidades.

Unidad de Investigación	Trabajadores del Hospital Naval del Callao, 2019.	Población (N)
Fuentes internas	Médicos	7
	Énfermeras	10
	Nutricionistas	2
	Psicólogos	2
	Ásistente social	1
	Odontólogos	2
	Técnicos en enfermería	28
	Técnicos en farmacia	6
	Auxiliares	2
	TOTAL:	55

Fuente. Oficina de recursos humanos del Hospital Naval del Callao.

Asimismo, es necesario precisar el ámbito en la que se desarrolló la investigación es el Hospital Naval, ubicado en el distrito del Callao y departamento de Lima. El periodo de estudio que abarcó fue el año 2019.

Muestra.

Se utilizó la técnica de muestreo censal, toda vez que el número de sujetos evaluados fue la totalidad de sujetos que conformó la población de estudio, el cual está conformado por 55 sujetos entre varones y mujeres que desempeñan sus funciones en el servicio de atención de pacientes con el VIH del Hospital Naval del Callao.

Para Abanto (2009), la muestra es censal “porque la cantidad de la muestra de sujetos representa a todas las unidades de investigación considerada en el universo, es decir, el 100% de la población estudiada” (p. 49).

Se consideró el uso del muestreo censal por la reducida cantidad de trabajadores que laboran en el servicio de atención a los pacientes con VIH, cuya fórmula es:

$$M = P$$

La unidad de análisis es el personal del Hospital Naval, ubicado en el distrito del Callao y departamento de Lima.

Para efectos del presente estudio también se consideró los respectivos criterios de inclusión y exclusión; los criterios de inclusión, considera que el Hospital Naval del Callao, agrupa a las autoridades, funcionarios y trabajadores del área de salud que son personas habituales en la actividad o pertenezcan al lugar de estudio o ámbito geográfico de esta investigación; en tanto que los criterios de exclusión, son los indicadores que representan características indeseables para efectos de la presente investigación.

Criterios de Inclusión

Los criterios de inclusión en la que se considera que el Hospital Naval del Callao, agrupa a las autoridades, funcionarios y trabajadores del área de salud que son personas habituales en la actividad o pertenezcan al lugar de estudio o ámbito geográfico de esta investigación.

- Personal de salud que labore en los servicios de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval del Callao.
- Participación activa de los profesionales y no profesionales que labore en los servicios de atención de pacientes con VIH
- Trabajadores del área de salud que hayan firmado voluntariamente el consentimiento informado

Criterios de Exclusión

- Personal que no haya firmado la hoja de consentimiento informado.
- Colaborador de la organización hospitalaria que no haya culminado con la evaluación requerida.
- Trabajadores que hayan faltado el día de la evaluación.

Tabla 2*Distribución de participante según sexo.*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Mujer	34	61,8%
	Varón	21	38,2%
	Total	55	100,0%

Fuente: Evaluación a personal sanitario del Hospital Naval

Descripción: En la tabla 1 se observa una prevalencia de las mujeres (61,8%), sobre los varones (38,2%).

Tabla 3*Distribución de participante según edad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18-25	28	50,9%
	26-30	11	20,0%
	31-40	12	21,8%
	41-50	2	3,6%
	51 en adelante	2	3,6%
Total		55	100,0%

Fuente: Evaluación a personal sanitario del Hospital Naval

Descripción: En la tabla 2 se observa una prevalencia de personas entre los 18 a 25 años (50,9%), seguido de personas entre los 31 y 40 años de edad.

4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

Para el proceso de recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, el cual es definido por López y Fachelli (2015) como “una de las técnicas de investigación social de más extendido uso, que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica” (p.51), determinado como el uso sistemático de los

sentidos en la búsqueda de información requerida para absolver un problema de investigación.

4.6.2 Instrumento de Recolección de Datos.

Para proceder con la recolección de datos se recurrió al uso del cuestionario, el cual es definido por Hernández, R. (2015) como “un instrumento que utiliza el investigador para recolectar los datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una variable a medir” (p. 214); como tal, el cuestionario se entiende como una conversación entre el entrevistador y el entrevistado con la finalidad de recopilar información sobre la problemática de la investigación emprendida.

Ficha Técnica del Instrumento 1

Nombre de la Escala	: Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC)
Autora	: Sonia Palma Carrillo.
Año de creación	: 1999
Procedencia	: Lima – Perú
Administración	: Individual o colectiva
Aplicación	: Adultos de 18 años a más, varones y mujeres
Duración	: 15 minutos
Aplicación	: Trabajadores del área de atención a pacientes con VIH (Hospital Naval- Callao)
Significación	: Evaluación del nivel de satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones (autorrealización, involucramiento laboral y realización personal).
Tipo de ítem	: Politémica, de cinco alternativas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Total acuerdo

Tipo de ítem	Ítems
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24

Tipo de ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Validez y confiabilidad

El instrumento fue validado por Sonia Palma (2004) en un grupo de trabajadores de Lima Metropolitana; para hallar la fiabilidad del instrumento la autora utilizó dos métodos: Método por Consistencia Interna y Método por mitades, hallando un índice de fiabilidad mayores a 0,80 para los coeficientes de Alfa de Cronbach y Guttman, respectivamente, lo cual indica una buena confiabilidad del instrumento. Por otro lado, Camones (2021) también observó un Alfa de Cronbach de 0,903, lo cual indica que el instrumento para evaluar satisfacción laboral es altamente confiable para su aplicación en la muestra de sujetos.

La validez fue determinada por la autora de la prueba original mediante el método de Análisis Factorial, haciendo uso del coeficiente de Kaiser-Meyer, obteniendo un índice de $0,852 > 0,05$, lo cual significa que los datos poseen una buena validez.

Para efectos del presente estudio también se determinó la validez y confiabilidad del instrumento utilizado; la confiabilidad fue determinada a través del método de fiabilidad por consistencia interna, mediante la técnica de estudio piloto, conformado por 25 sujetos cuyos resultados figuran en los anexos del presente informe (Anexo 5).

Para determinar la validez del instrumento se utilizó el método de Validez de Contenido, mediante la técnica de juicio de expertos, contando con la participación de 5 expertos quienes dieron su opinión favorable sobre los ítems de la escala, en función a cuatro criterios de evaluación: Suficiencia de los ítems, relevancia, coherencia y

claridad de los ítems (Anexo 5).

Ficha Técnica del Instrumento 2

Nombre de la Escala	: “Maslach Burnout Inventory” (MBI)
Autora	: Maslach y Jackson (1981)
Adaptación	: Adaptación al español por Gil-Monte (2002); Fernando y Pérez (1996).
Duración	: Aproximadamente quince minutos en formato físico.
Aplicación	: Individual y/o colectiva
Significación	: Autoevaluación de los niveles de satisfacción laboral a través de cuatro dimensiones: dimensión de autorrealización, dimensión de involucramiento Laboral, dimensión comunicación y dimensión condiciones laborales.

Validez y Confiabilidad:

En la validez y confiabilidad del instrumento, se ha procedido según el siguiente detalle: La validez se obtuvo por el método de validez factorial obteniendo resultados mayores al 0,80, lo cual indica una buena validez; la fiabilidad del instrumento fue determinada mediante el método de Consistencia interna, a través del coeficiente de alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron mayores a 0,96, lo cual indica una muy buena confiabilidad del instrumento.

- a) Realización de la tarea: Reactivos (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)
- b) Condiciones de trabajo: Reactivos (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15)
- c) Reconocimiento personal y/o social: Reactivos (16, 17, 18, 19, 20, 21)
- d) Beneficios económicos: Reactivos (22, 23, 24, 25, 26, 27)
- e) Agotamiento emocional: Reactivos (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)

f) Despersonalización: Reactivos (5, 10, 11, 15, 22)

g) Realización personal: Reactivos (4, 7, 9, 12, 17,18, 19, 21)

Para el desarrollo de la presente investigación también se determinó la validez y confiabilidad del instrumento utilizado; la confiabilidad fue determinada a través del método de fiabilidad por consistencia interna, mediante la técnica de estudio piloto, conformado por 25 sujetos cuyos resultados figuran en los anexos del presente informe (Anexo 5).

Para determinar la validez del instrumento se utilizó el método de Validez de Contenido, mediante la técnica de juicio de expertos, contando con la participación de 5 expertos quienes dieron su opinión favorable sobre los ítems de la escala, en función a cuatro criterios de evaluación: Suficiencia de los ítems, relevancia, coherencia y claridad de los ítems (Anexo 5).

4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Técnicas de Procesamiento de Datos.

Para el procesamiento de los datos en el presente estudio se recurrió al uso de las siguientes consideraciones estadísticas:

- Los datos fueron procesados mediante el uso del software estadístico SPSS v.25.
- Los datos fueron organizados en tablas y figuras estadísticas de frecuencia y porcentaje.
- También se elaboró tablas cruzadas o de contingencia.
- Se procedió a la descripción de dichas tablas y figuras estadísticas.

Técnicas de Análisis de Datos.

El análisis de datos fue posible gracias a la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial con la finalidad dar a conocer los resultados y su consiguiente contrastación de las hipótesis; para el análisis de datos descriptivos se utilizó las tablas y figuras de frecuencia, así como las tablas cruzadas o de contingencia. Para el análisis

de datos inferenciales se utilizó el estadístico alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos, el estadístico Kolmogorov-Smirnov para determinar la distribución normal de los datos obtenidos, así como el coeficiente Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Para adoptar las consideraciones éticas se tomó como referencia los principios del reglamento de ética de la investigación estipulados en el Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes; precisamente se tomó en cuenta los artículos 27° y 28° de dicho reglamento.

Art. 27°. Principios que rigen la actividad investigativa.

- a) En todo el proceso de investigación se tuvo como marco de referencia ética el respeto por la dignidad humana, el derecho a la confidencialidad y la privacidad de las personas participantes de dicho proceso.
- b) Se elaboró y presentó la hoja de consentimiento informado a cada uno de los sujetos evaluados en señal de una aceptación voluntaria para participar en el proceso de investigación.
- c) En todo el proceso de investigación se garantizó la integridad física y moral de las personas evaluadas, mediante el tratamiento confidencial de los datos recopilados.
- d) Durante todo el proceso de investigación, las autoras del presente estudio actuaron con absoluta responsabilidad en relación a la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación.
- e) Las autoras del presente trabajo garantizan la veracidad de los resultados obtenidos en todas las etapas del proceso de investigación.

Art. 28°. Normas de comportamiento ético.

- a) Las autoras del trabajo de investigación garantizan la pertinencia, originalidad y coherencia del estudio con las líneas de investigación.
- b) En todo el proceso de investigación se procedió con rigor científico, asegurando la validez y confiabilidad de las técnicas y métodos utilizados.
- c) Las autoras del estudio garantizan la confidencialidad y el anonimato de las personas participante sen el proceso de investigación.
- d) En el desarrollo del presente trabajo de investigación no pesa ningún conflicto de interés como autoras de la misma.
- e) Las autoras se comprometen a publicar los resultados del presente estudio en estricto cumplimiento del reglamento de propiedad intelectual de la Universidad Peruana Los Andes.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

5.1.1 Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 4

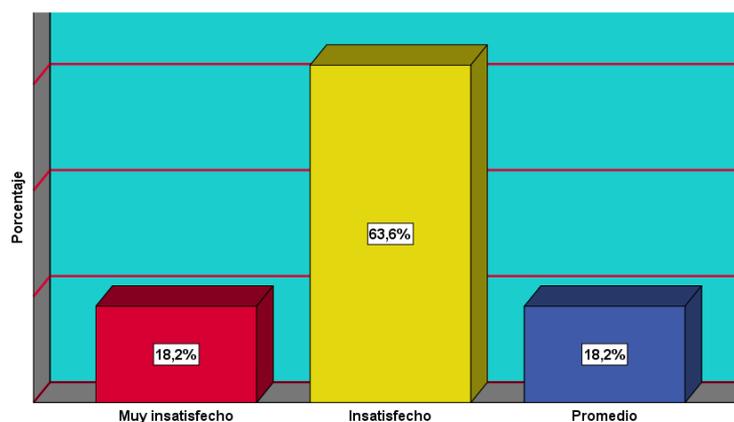
Distribución de participantes según variable satisfacción laboral.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	10	18,2%
Insatisfecho	35	63,6%
Promedio	10	18,2%
Satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	0	0%
Total	55	100,0%

Fuente: Evaluación a personal sanitario del Hospital Naval

Figura 1

Distribución de participantes según variable satisfacción laboral



Descripción: En la tabla 4 y figura 1 se observa que el 63,6% de los participantes se encuentran insatisfechos con el trabajo realizado; el 18,2% se encuentran en un nivel

promedio y la misma cantidad en nivel muy insatisfecho; mientras que ningún participante se ubica en un nivel satisfecho ni muy satisfecho.

Tabla 5

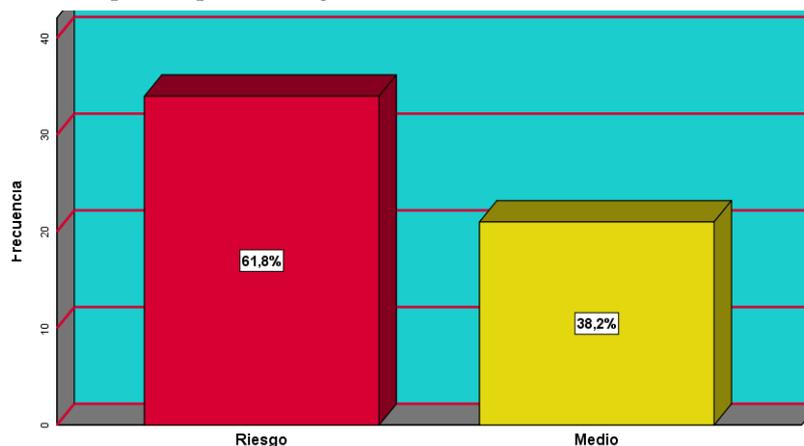
Distribución de participantes según variable Síndrome de Burnout.

Nivel de Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo	34	61,8%
Medio	21	38,2%
Alto	0	0,0%
Total	55	100,0%

Fuente: Evaluación a personal sanitario del Hospital Naval

Figura 2

Distribución de participantes según variable Síndrome de Burnout.



Descripción: De acuerdo con la tabla 5 y figura 2 se percibe que el 61,8% de los participantes se encuentra en riesgo de síndrome de burnout; el 38,2% se encuentra en un nivel medio; mientras que ningún participante se ubica en un nivel alto de síndrome de burnout.

Tabla 6

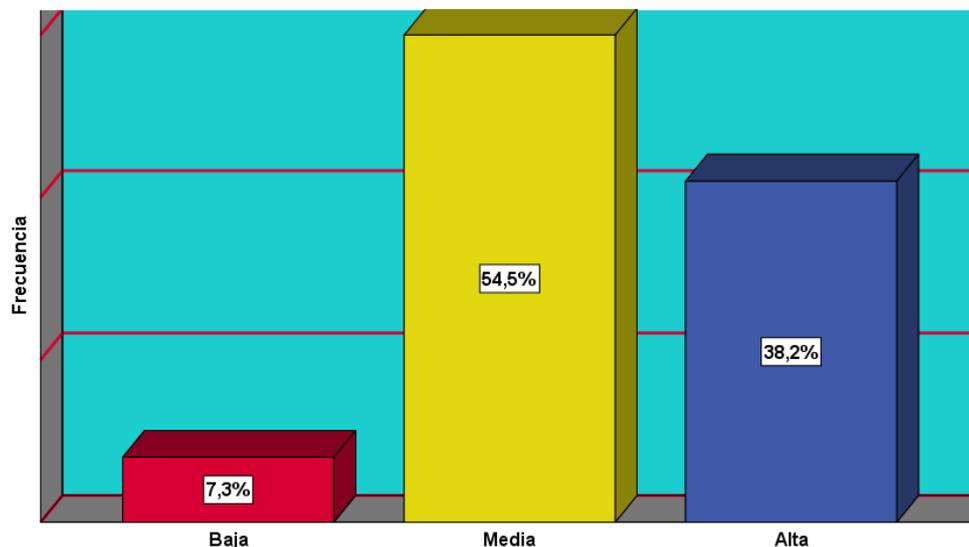
Distribución de participantes según dimensión agotamiento emocional.

Nivel de dimensión agotamiento emocional	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	7,3
Media	30	54,5
Alta	21	38,2
Total	55	100,0

Fuente: Evaluación a personal sanitario del Hospital Naval

Figura 3

Distribución de participantes según dimensión agotamiento emocional



Descripción: En la tabla 6 y figura 3 se observa que el 54,5% de los participantes se encuentran en el nivel medio de la dimensión agotamiento emocional; el 38,2% percibe un alto agotamiento emocional; mientras que tan solo el 7,3% percibe un bajo agotamiento emocional.

Tabla 7

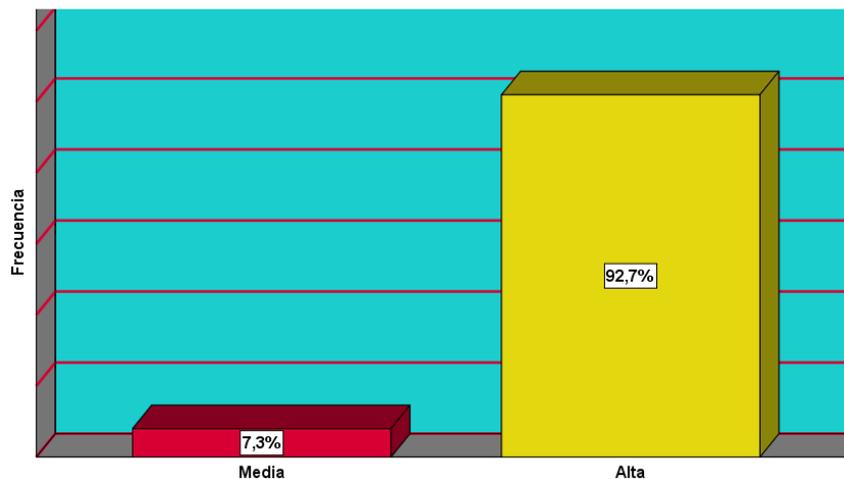
Distribución de participantes según dimensión despersonalización.

Nivel de dimensión despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0%
Media	4	7,3%
Alta	51	92,7%
Total	55	100,0%

Fuente: Evaluación a personal sanitario del Hospital Naval

Figura 4

Distribución de participantes según dimensión despersonalización.



Descripción: En la tabla 7 y figura 4 se observa que el 92,7% de los participantes se ubican en un nivel alto de la dimensión despersonalización; el 7,3% se ubica en un nivel promedio; mientras que ningún sujeto evaluado (0,0%) se ubica en un nivel bajo de la dimensión despersonalización.

Tabla 8

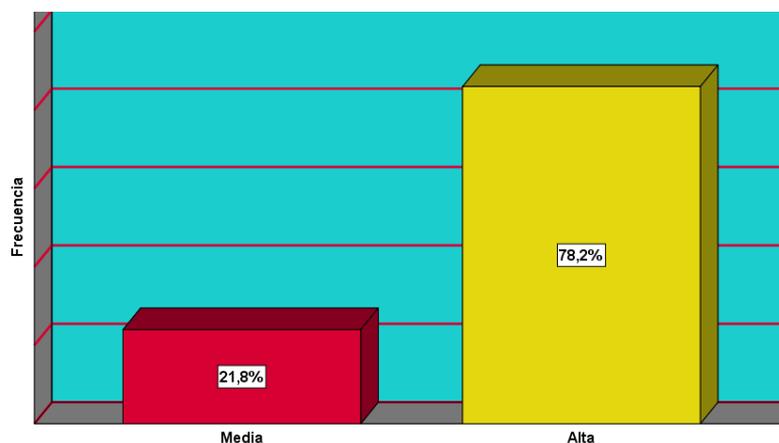
Distribución de participantes según dimensión realización personal.

Nivel de dimensión realización personal	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0%
Media	12	21,8%
Alta	43	78,2%
Total	55	100,0%

Fuente: Evaluación a personal sanitario del Hospital Naval

Figura 5

Distribución de participantes según dimensión realización personal



Descripción: Como se observa en la tabla 8 y figura 5, el mayor porcentaje de participantes (78,2%) denotan un nivel alto de la dimensión realización personal; el 21,8% se ubica en un nivel promedio; mientras que ningún sujeto evaluado (0,0%) se ubica en un nivel bajo de la dimensión realización personal.

Tablas de contingencia

Tabla 9

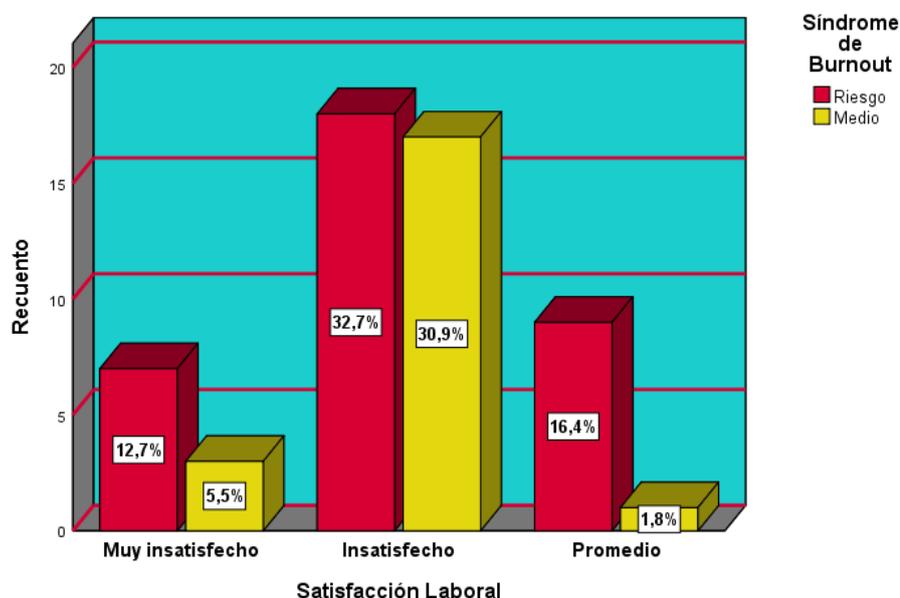
Niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout

			Síndrome Burnout			Total
			Riesgo	Medio	Alto	
Satisfacción Laboral	Muy insatisfecho	N	7	3	0	10
		%	70,0%	30,0%	0,0%	100,0%
	Insatisfecho	N	18	17	0	35
		%	51,4%	48,6%	0,0%	100,0%
	Promedio	N	9	1	0	10
		%	90,0%	10,0%	0,0%	100,0%
	Satisfecho	N	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Muy satisfecho	N	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		N	34	21	0	55
		%	61,8%	38,2%	0,0%	100,0%

Fuente: Evaluación a personal sanitario del Hospital Naval

Figura 6

Niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout



Descripción: En concordancia con lo observado en la tabla 9 y figura 6, del total de sujetos con insatisfacción laboral, el 51,4% se encuentran en riesgo de síndrome de burnout y el 48,6% se ubica en un nivel medio de síndrome de burnout; ningún sujeto evaluado obtuvo se ubica en los niveles altos de síndrome de burnout.

Tabla 10

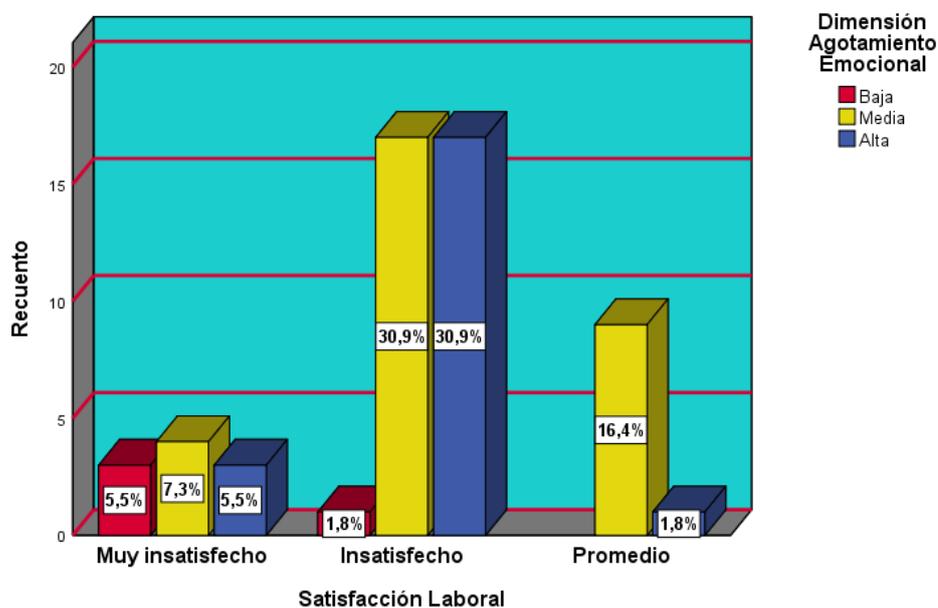
Niveles de satisfacción laboral y dimensión agotamiento emocional

			Dimensión Agotamiento Emocional				
			Baja	Media	Alta	Total	
Satisfacción Laboral	Muy insatisfecho	N	3	4	3	10	
		%	30,0%	40,0%	30,0%	100,0%	
	Insatisfecho	N	1	17	17	35	
		%	2,9%	48,6%	48,6%	100,0%	
	Promedio	N	0	9	1	10	
		%	0,0%	90,0%	10,0%	100,0%	
	Satisfecho	N	0	0	0	0	
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Muy satisfecho	N	0	0	0	0	
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Total		N	4	30	21	55
			%	7,3%	54,5%	38,2%	100,0%

Fuente: Evaluación a personal sanitario del Hospital Naval

Figura 7

Niveles de satisfacción laboral y dimensión agotamiento emocional



Descripción: De lo observado en la tabla 10 y figura 7 se deduce que de todos los sujetos con insatisfacción laboral, casi la mitad de los sujetos evaluados (48,6%) se ubican en un nivel alto y medio de la dimensión agotamiento emocional, mientras que tan solo el 2,9 % se ubican en un nivel bajo.

Tabla 11

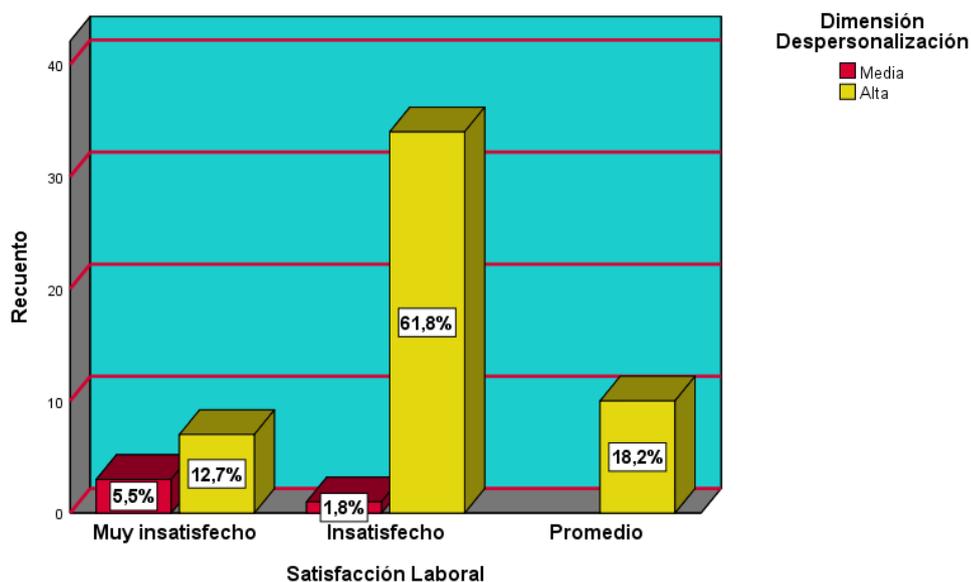
Niveles de satisfacción laboral y dimensión despersionalización

			Dimensión Despersionalización			
			Baja	Media	Alta	Total
Satisfacción Laboral	Muy insatisfecho	N	0	3	7	10
		%	0,0%	30,0%	70,0%	100,0%
	Insatisfecho	N	0	1	34	35
		%	0,0%	2,9%	97,1%	100,0%
	Promedio	N	0	0	10	10
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Satisfecho	N	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Muy satisfecho	N	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		N	0	4	51	55
		%	0,0%	7,3%	92,7%	100,0%

Fuente: Evaluación a personal sanitario del Hospital Naval

Figura 8

Niveles de satisfacción laboral y dimensión despersionalización



Descripción: En la tabla 11 y figura 8 se observa que, de todos los sujetos con insatisfacción laboral, el 97,1% se ubica en un nivel alto de la dimensión despersonalización, mientras que tan solo el 2,9 % se ubican en un nivel medio; por otro lado, ningún sujeto evaluado se ubica en un nivel bajo de la dimensión despersonalización.

Tabla 12

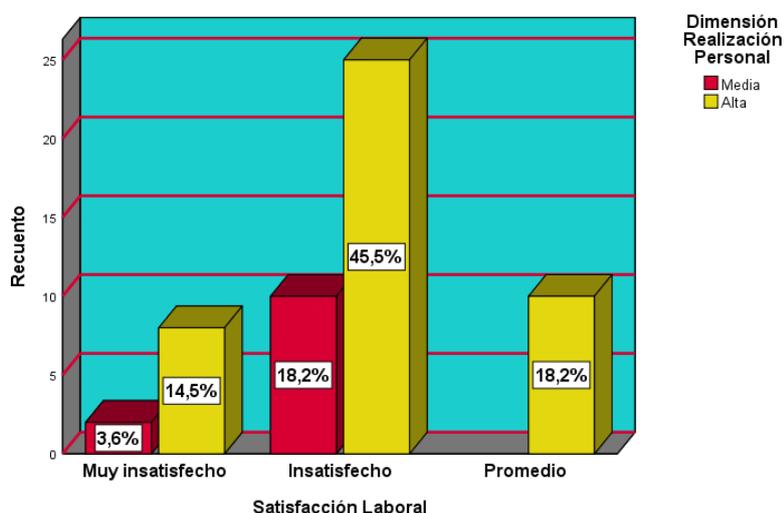
Niveles de satisfacción laboral y dimensión realización personal

			Dimensión Realización Personal			
			Baja	Media	Alta	Total
Satisfacción Laboral	Muy insatisfecho	N	0	2	8	10
		%	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%
	Insatisfecho	N	0	10	25	35
		%	0,0%	28,6%	71,4%	100,0%
	Promedio	N	0	0	10	10
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Satisfecho	N	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Muy satisfecho	N	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		N	0	12	43	55
		%	0,0%	21,8%	78,2%	100,0%

Fuente: Evaluación a personal sanitario del Hospital Naval

Figura 9

Niveles de satisfacción laboral y dimensión realización personal



Descripción: En la tabla 12 y figura 9 se observa que, de todos los sujetos con insatisfacción laboral, el 71,1% se ubica en un nivel alto de la dimensión realización personal, mientras que el 28,6 % se ubican en un nivel medio; por otro lado, ningún sujeto evaluado se ubica en un nivel bajo de la dimensión realización personal.

5.1.2 Contrastación de hipótesis.

Contrastación de hipótesis general.

a) Formulación de hipótesis

HO: No existe evidencia estadísticamente significativa sobre la relación entre la variable Satisfacción Laboral y los niveles de Síndrome de Burnout en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao 2019.

H1: Se observa una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao 2019.

b) Nivel de significancia:

Por tratarse de variables categóricas se trabajará a un nivel de confianza del 5%.

c) Elección de prueba estadística

Para elegir la prueba estadística primero se debe determinar la distribución de normalidad de los datos recabados.

Tabla 13

Normalidad de las variables Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout con sus respectivas dimensiones.

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,120	55	,046
Dimensión agotamiento emocional	,209	55	,000
Dimensión Despersonalización	,198	55	,000

Dimensión realización personal	,226	55	,000
Síndrome Burnout	,265	55	,000

Como se observa en la tabla 13 los datos obtenidos de la evaluación realizada denotan una distribución normal para las variables Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral, obteniéndose un $p = 0,000$ y $0,046 < 0,05$, respectivamente; por lo que, se decide trabajar con el estadístico Rho de Spearman que es una prueba no paramétrica.

d) Estimación de p-valor

Si $p \leq 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.

Si $p > 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla 14

Relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout

		Correlaciones		
			Satisfacción Laboral	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,124
		Sig. (bilateral)	.	,367
		N	55	55
	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	-,124	1,000
		Sig. (bilateral)	,367	.
		N	55	55

e) Toma de decisión

De lo observado en la tabla 14 se concluye que no existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao 2019.

Contrastación de hipótesis específica 1.

a) Formulación de hipótesis

HO: No existe evidencia estadísticamente significativa sobre la relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional en el

servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.

H1 Se observa una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.

b) Nivel de significancia:

Por tratarse de variables categóricas se trabajará a un nivel de confianza del 5%.

c) Elección de prueba estadística

La prueba de normalidad arrojó un p-valor de 0,000, el cual es menor al valor alfa 0,05, por lo que se decide trabajar con el estadístico Rho de Spearman que es una prueba no paramétrica.

d) Estimación de p-valor

Si $p \leq 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.

Si $p > 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla 15

Relación entre satisfacción laboral y dimensión agotamiento emocional

Correlaciones				
			Satisfacción laboral	Dimensión agotamiento emocional
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,000
		Sig. (bilateral)	.	1,000
		N	55	55
	Dimensión agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	1,000	.
		N	55	55

e) Toma de decisión

De lo observado en la tabla 15 se concluye que no existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la dimensión agotamiento emocional en el

servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao 2019.

Contrastación de hipótesis específica 2

a) Formulación de hipótesis

HO: No existe evidencia estadísticamente significativa sobre la relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión despersonalización en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao, 2019.

H1: Se observa una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao, 2019.

b) Nivel de significancia:

Por tratarse de variables categóricas se trabajará a un nivel de confianza del 5%.

c) Elección de prueba estadística

La prueba de normalidad arrojó un p-valor de 0,000, el cual es menor al valor alfa 0,05, por lo que se decide trabajar con el estadístico Rho de Spearman que es una prueba no paramétrica.

d) Estimación de p-valor

Si $p \leq 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.

Si $p > 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla 16

Relación entre satisfacción laboral y dimensión despersonalización

Correlaciones			Satisfacción laboral	Dimensión despersonaliza ción
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,348**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	55	55

Dimensión despersonalización	Coefficiente de correlación	,348**	1,000
	Sig. (bilateral)	,009	.
	N	55	55

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

e) Toma de decisión

De lo observado en la tabla 16 se concluye que existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la dimensión despersonalización en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao 2019.

Contrastación de hipótesis específica 3

a) Formulación de hipótesis

HO: No existe evidencia estadísticamente significativa sobre la relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión realización personal en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.

H1: Se observa una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.

b) Nivel de significancia:

Por tratarse de variables categóricas se trabajará a un nivel de confianza del 5%.

c) Elección de prueba estadística

La prueba de normalidad arrojó un p-valor de 0,000, el cual es menor al valor alfa 0,05, por lo que se decide trabajar con el estadístico Rho de Spearman que es una prueba no paramétrica.

d) Estimación de p-valor

Si $p \leq 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de investigación.

Si $p > 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla 17

Relación entre satisfacción laboral y dimensión realización personal

Correlaciones			Satisfacción laboral	Dimensión realización personal
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,146
		Sig. (bilateral)	.	,287
		N	55	55
	Dimensión realización personal	Coeficiente de correlación	,146	1,000
		Sig. (bilateral)	,287	.
		N	55	55

e) Toma de decisión

De lo observado en la tabla 17 se concluye que no existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la dimensión realización personal en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao, 2019.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general del estudio fue determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019; para ello, se trabajó con 55 trabajadores que pertenecen al área de salud.

Según la OMS (2008), el estrés laboral puede definirse como sigue:

“... un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento destrezas o habilidades y que retan su habilidad para enfrentar la situación, el estrés laboral se da cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador...” (p. 10).

Respecto a los resultados se halló un p-valor de 0,367, mayor al valor alfa, por lo que se decide dar credibilidad la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, es decir, se concluye que no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019, excepto en la relación entre satisfacción laboral y la dimensión despersonalización en donde si se observa una relación significativa; esta conclusión es coherente con lo indicado por los especialistas, como Herzberg (2015), que en su teoría de motivación-higiene en recursos humanos, sostiene que la satisfacción laboral es la actitud de los trabajadores frente a su entorno laboral basado en sus creencias, valores y actitudes que dichos colaboradores desarrollan y no necesariamente repercuten sobre sus niveles de bienestar físico o mental. De acuerdo con los resultados del estudio se percibe que los niveles de satisfacción no son condición necesaria para la presencia o ausencia total del estrés laboral, toda vez que la insatisfacción laboral no generará inevitablemente niveles altos de estrés laboral; por ello, se concluye que la satisfacción laboral es la autopercepción sobre las comodidades y condiciones laborales que los propios trabajadores experimentan en un momento

determinado (Ministerio de Salud, 2015).

Los resultados obtenidos en el presente estudio concuerdan con los observado por Gabriel (2019) quien reportó que entre las variables de estudio no existe una relación significativa; los resultados también son concordantes con lo observado por Izquierdo (2021), quien también reportó la no existencia de una relación significativa entre ambas variables en un grupo de enfermeras que laboran en el Hospital Regional II de Tumbes; del mismo modo, Broncano (2014), en un trabajo realizado en la ciudad de Lima, también observó que no existe evidencias estadísticamente significativas sobre la relación entre ambas variables categóricas.

Teóricamente los resultados son fortalecidos con la afirmación de que el Síndrome de Burnout obedece a factores multicausales que van desde los rasgos personales, disfunciones familiares y hasta el mismo ambiente laboral (Menéndez, 2009). Por otro lado, en la misma línea, Herzberg (2015) concluye que la insatisfacción laboral está directamente relacionada con los factores ambientales, físicos y diversas situaciones difíciles que no están necesariamente relacionadas a la presencia o ausencia de niveles de estrés laboral.

Sin embargo, los resultados no concuerdan con lo observado por autores como Atalaya (2018); Mendoza (2018); Bedoya y Barrientos (2018) y Alegre (2016), quienes reportaron que entre ambas variables existe una relación inversa y significativa entre las dimensiones de la variable síndrome de burnout y los niveles de satisfacción laboral, trabajadas en su mayoría con personal administrativo de universidades y empresas diversas, como es el caso de Atalaya (que realizó el estudio con trabajadores administrativos de una universidad nacional), Bedoya y Barrientos (que realizó el estudio con trabajadores administrativos de una Dirección Regional de Salud) y Alegre (que realizó el estudio con trabajadores de una Empresa de Call Center de Lima Metropolitana); como se observa, los niveles de satisfacción laboral sí están relacionados con los niveles de síndrome de burnout

cuando el estudio está orientado a los trabajadores administrativos que está en permanente contacto con las demás personas.

Los resultados con relación al primer objetivo específico indican que entre la variable satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional no existe una relación significativa, toda vez que el nivel de significancia bilateral es de $1,000 >$ al nivel alfa de $0,05$, aceptándose la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna; siguiendo la teoría de Maslach, citado en Gabriel (2019), la dimensión agotamiento emocional está íntimamente relacionado a la fatiga mental, física y psicológica, los cuales no están supeditados a los niveles de satisfacción laboral, con lo cual se corroboran los resultados hallados. Sin embargo, autores como Alegre (2016) observó que entre la variable satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional existe una relación estadísticamente significativa; De la Cruz y Abellán (2015), también reportaron que el agotamiento emocional es producto del cansancio mental que se adquiere por el recargado esfuerzo psíquico, es decir, referido a un exceso de demanda de los recursos emocionales durante el desempeño de las tareas, asociado a la pérdida progresiva de energía y desgaste físico, lo cual se interpreta como una manifestación del síndrome de burnout; concluyéndose que los estados de satisfacción o insatisfacción laboral estarían condicionados a los niveles de agotamiento emocional.

Los resultados sobre el segundo objetivo específico denotan la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión despersonalización, toda vez que se obtuvo un coeficiente de correlación de $0,348$ y un p-valor de $0,009 > 0,05$, rechazándose de esta manera la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; los resultados son similares a lo observado por Cajo (2017) quien al trabajar con profesionales médicos observó que entre la variable 1 y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout existe una relación directa y significativa; del mismo modo, Alegre (2016) también reportó que entre dicha variable y la dimensión del

síndrome de burnout indicada existe una relación estadísticamente significativa en un grupo de trabajadores de una empresa limeña.

De acuerdo con los resultados sobre el tercer objetivo específico se observa que entre la variable satisfacción laboral y la tercera dimensión del síndrome de burnout no existe una relación significativa, porque los resultados estadísticos obtenidos dan pie para llegar a esta conclusión; los resultados son concordantes con lo hallado por Gabriel (2019) quien también observó que entre estas variables no existe una relación estadísticamente significativa. Sin embargo, Izquierdo (2021) en un trabajo realizado en la ciudad de Tumbes observó un p-valor de $0,040 < 0,05$, lo cual indica que entre ambas variables existe relación de dependencia en un grupo de enfermeras que laboran en un hospital de Tumbes. Así mismo, Alegre (2016) también observó que entre estas variables existe una relación inversa y estadísticamente significativa.

Por otro lado, se observa que el 63,6% denota una insatisfacción laboral, el 18,2% se ubican en el nivel muy insatisfecho, mientras que ningún trabajador sanitario denota un nivel satisfecho, ni muy satisfecho; según Herzberg (2015), estos resultados denotarían un grado elevado de disconformidad para con sus actividades laborales cotidianas, lo cual es una consecuencia de una serie de factores negativos, que en este caso particular sería: trabajo a presión, interactuar con pacientes portadores de VIH, largas jornadas de trabajo estresante, entre otros. Los resultados son concordantes con lo hallado por Rocha et al. (2019), quienes observaron que el 25% de los profesionales que trabajan en la sala de emergencias y el 50% de los trabajadores del sector de cuidados intensivos manifestaron su insatisfacción con el trabajo realizado; en la misma línea, Gabriel (2019) también observó que casi la mitad de los profesionales evaluados (40%), denotan un nivel de insatisfacción laboral. Sin embargo, Rodríguez et al. (2017) al trabajar con los equipos de atención primaria en un área sanitaria observaron que el 83,9% de los equipos de atención primaria

en un área sanitaria de Asturias se autodeclaran satisfechos laboralmente.

Los resultados del presente estudio también indican que el 100% de los trabajadores sanitarios se ubican entre el nivel medio y en riesgo del síndrome de burnout (el 61,8% se ubican en el nivel bajo (riesgo) de síndrome de burnout y el 38% en el nivel medio); a los mismos resultados arribó Mendoza (2018) que al evaluar a un grupo de enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de Lima observó que el 76,7% se ubica en un nivel bajo de síndrome de burnout; Cajo (2017) también llegó a la conclusión de que 40% de los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unánue presentan un nivel bajo de síndrome de burnout; éstas mismas conclusiones también se observaron en trabajadores administrativos de distintas organizaciones laborales, como por ejemplo Atalaya (2018) al trabajar con personal administrativo de una universidad estatal, así como Bedoya y Barrientos (2018) al trabajar con personal administrativo de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho. Por lo referido, existe evidencia estadística suficiente para afirmar que antes del periodo de la pandemia por COPVID 19, se daba poca prevalencia del síndrome de burnout entre los trabajadores sanitarios de distintas organizaciones sanitarias del país y el extranjero. Después de la pandemia se reportaron muchos trabajos donde si se observa prevalencia del nivel alto de síndrome de burnout, como lo observó Izquierdo (2021) al trabajar con un grupo de enfermeras de un hospital de Tumbes, reportó que el 64% denotó padecer altos niveles de síndrome de burnout.

De los dos párrafos anteriores se puede inferir que la satisfacción/insatisfacción de los trabajadores no condiciona la manifestación o la ausencia del síndrome de burnout; es decir, se corrobora la hipótesis de que entre ambas variables no existe una relación significativa.

En cuanto a las diversas dimensiones de la variable Síndrome de Burnout, se observa que en la dimensión agotamiento emocional más de la mitad de los participantes (54,5%)

se ubican en el nivel medio, en la dimensión despersonalización el 92,7% se ubica en el nivel alto, mientras que en la dimensión realización personal el 78,2% se ubica también en el nivel alto; los resultados no contrastan con los antecedentes hallados, por ejemplo Izquierdo (2021), encontró prevalencia del nivel alto de agotamiento emocional (44%), nivel bajo en dimensión despersonalización (48%) y nivel tanto alto como bajo en la dimensión realización personal. En tanto que, Gabriel (2019), halló una prevalencia del nivel alto de agotamiento emocional (42,9%), nivel bajo de despersonalización (41,4%) y nivel medio de realización personal (38,6%). Esta ligera prevalencia de los niveles altos en las diversas dimensiones de Síndrome de Burnout se correlaciona con lo referido en los reportes científicos sobre el tema, como por ejemplo Román et al. (2017), afirmaron que el Síndrome de Burnout es una variable que afecta el normal desarrollo profesional de los profesionales de la salud, especialmente en las áreas de cuidados intensivos o el área de atención de pacientes terminales.

En consecuencia, la relevancia de la investigación radica en brindar un enfoque alternativo en la búsqueda en conocer la relación objetiva sobre la relación que existe entre las dos variables de estudio, con el único afán de contribuir al mejoramiento de las condiciones laborales e incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud del Hospital Naval del Callao.

CONCLUSIONES

1. La principal conclusión indica que entre las variables de estudio (Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout) no existe una relación significativa.
2. Sobre el objetivo específico 1 se concluye que entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional no existe una relación significativa.
3. Sobre el objetivo específico 2 se concluye que entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización existe una relación significativa, dado que los ambientes donde se atienden a los pacientes con VIH son ambientes de aislamiento, especialmente el área de hospitalización, provocando malestar en el personal sanitario expresados mediante relaciones interpersonales disfuncionales.
4. Sobre el objetivo específico 3 se concluye que entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal no existe una relación estadísticamente significativa.
5. Las características sociodemográficas indican que el 61,8% pertenecen al género femenino, mientras que el 38,2% pertenecen al género masculino; el 50,9% de los trabajadores sanitarios se ubican entre las edades de 18 y 25 años de edad, en segundo lugar, se observa personas entre los 31 y 40 años de edad (21,8%).
6. Sobre la distribución de participantes según la variable satisfacción laboral, el 63,6% de los trabajadores evaluados se ubican en un nivel de insatisfacción con el trabajo realizado.
7. Sobre la distribución de participantes según la variable síndrome de burnout, el 61,8% de los trabajadores evaluados se ubican en un nivel bajo o de riesgo, el 38,2% en el nivel medio, mientras que ningún sujeto evaluado se ubica en un nivel alto de síndrome de burnout.
8. Sobre las dimensiones del síndrome de burnout, se observa una prevalencia del nivel medio en la dimensión agotamiento emocional, alcanzando el 54,5% de los

trabajadores evaluados; sin embargo, se observa una prevalencia del nivel alto, tanto en la dimensión despersonalización, como en la dimensión realización personal.

RECOMENDACIONES

1. Al personal directivo y jerárquico del Hospital Naval del Callao, se sugiere fortalecer y mejorar las relaciones laborales de los trabajadores, orientado al afianzamiento de lazos de compromiso institucional para alcanzar los objetivos estratégicos indicados en sus planes y programas, toda vez que el 81,8% de los trabajadores sanitarios evaluados se muestran insatisfechos y muy insatisfechos con la actividad laboral realizada en la sala de infectología.
2. Por la relevancia del tema tratado se sugiere a las autoridades de la Universidad Peruana Los Andes publicar los resultados del presente estudio a través de los canales de comunicación documentada y demás canales digitales para servir como antecedentes a otros estudios de investigación.
3. A la comunidad científica, se sugiere replicar el trabajo de investigación ampliando el tamaño muestral a población de mayor alcance, mejorando los métodos empleados en el presente estudio.
4. A otros investigadores, se recomienda promover y desarrollar estudios de investigación sobre el síndrome de burnout con poblaciones más amplias, relacionando con otras variables de interés.
5. A las autoridades del Hospital Naval del Callao, se recomienda brindar nuevas alternativas de capacitación al personal profesional y no profesional, que contribuya en el desarrollo de nuevas estrategias de enseñanzas para el servicio de atención a los pacientes con VIH, a fin de realizar focus group para levantar información acerca de sus emociones, opiniones y recomendaciones acerca de procedimientos que se realiza cuando un paciente llega a la sala.
6. A las autoridades sanitarias del Hospital Naval del Callao se recomienda implementar un plan de crecimiento profesional para el personal del área de salud, que los capacite

para una atención adecuada a los pacientes con diagnóstico de VIH.

7. Se recomendaría a la jefa de la sala del Hospital Naval del Callao, que elabore un informe presentando todos los riesgos que presentan los trabajadores de la sala de infectología al estar expuestos con pacientes con enfermedades de alto riesgo, para que de alguna forma buscar igualar los beneficios que tienen los trabajadores de otras salas con el mismo nivel de riesgo, toda vez que el personal que atiende a los pacientes de VIH no reciben beneficio económicos a pesar que ponen en riesgo su vida al poder contagiarse con este virus y evitar los malestares cotidianos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W. (2015, p.45) “*Validez y confiabilidad de los instrumentos*”. Para trabajos de investigación”. Perú. Educapunte.
- Alegre, R. (2016). “Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Capacitadores de una Empresa de Call Center de Lima Metropolitana”. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Álvarez, D. (2012; p.160, 1-4). “El síndrome de burnout”: Síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*.
- Arias, W. & Zegarra, J. (2013). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Atalaya, M.C. (2018). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://core.ac.uk/download/323345305.pdf>
- Bedoya, Y. & Barrientos, R. (2018). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho*. Universidad César Vallejo.
- Broncano, Y. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencias y cuidados críticos del hospital San Bartolomé, 2010. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 7(2); 53.63. https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2014_Broncano.pdf
- Cajo, J. (2017). *Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los Médicos del Hospital Nacional Hipólito Unánue*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, la Cantuta – Chosica.
- Camones, J.D. (2021). Clima y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa

- Correos del Perú S.A. Lince, 2017. [Tesis de Titulación, Universidad Peruana Los Andes].
- Chiang, M., Méndez, G. y Sánchez, G. (2011). “*Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail*”. *Theoria*, 19(2),21-36.
- De la Cruz, S. y Abellán, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino- Americana de Enferma, Brasil*. 23(3).
- Gabriel, V. (2019). Nivel de satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería en el sistema de atención móvil de urgencias. *Revista de Enfermería Herediana*; Vol. 12(1); 26-32.
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3962>
- García, N. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Cuba. Medical Mil*. 38 (1), 2-8
- Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Gómez, A. (2019). *El Análisis del Estado de Burnout en Personal Administrativo de una Empresa de Comunicaciones y Servicios al Cliente de Medellín, Antioquia, Colombia*, Universidad de Antioquia – Medellín – Colombia.
- Gutiérrez, B. & Arias, A. (2018). Síndrome de Burnout en Personal de Enfermería: Asociación con Estresores del Entorno Hospitalario, Andalucía del Hospital de Montilla. *Revista Enfermería Universitaria*; Vol. 15(1): 30-44
- Hernández, R. (2015) “*Metodología de la Investigación*”. 6ta. Edición. Colombia: Mc Graw Hil.
- Hernández, R.; Fernández, C.; & Baptista, P. (2015) *Metodología de la Investigación*. México Editorial McGraw Hil. 3era Edición.

- Herzberg, F. (2015). *Teoría de Higiene – Motivacional*. En F. Adrián, Psicología Organizacional. México: Alfaomega grupo Editor S.A. de C.V.
- Izquierdo, S.R. (2021). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en las enfermeras del departamento de pediatría del Hospital Regional II – 2 JAMO. Tumbes – 2020. [Tesis de Especialización, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2501/TESIS%20-%20IZQUIERDO%20LEON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jácome, S., Villaquirán, A., García, C. & Duque, L. (2019). Prevalencia del Síndrome de Burnout en residentes de especialidades médicas. *Revista Cuidarte*, 10(1), 1-2 <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i1.543>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing. Decimoprimer edición; Pearson Educación de México, S.A. 2013.
- Lawler, A. (2012). *“Teoría de la Satisfacción Laboral”*. En T. A. Stephen P. Robbins, Comportamientos Organizacional. México: Pearson.
- León, L. (2021). *“Relación entre Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Personal de Salud”*. Universidad de Lima.
- Letelier, G., Navarrete, E. & Farfán, C. (2015). *“Síndrome Organizacionales”*. Mobbing y burnout. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 1 (1), 29-40.
- Ledesma, N. (2014). Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la micro red de San Juan Bautista – Ayacucho, 2014. *Revista Médica Basadrina* Vol.2; Núm. 1. 11-19. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/618/632>
- López, R. y Fachelli, S. (2015). *“Metodología de la Investigación Social”*. Universidad Autónoma de Barcelona (1ª ed.). Barcelona, España: Campus de la UAB Bellaterra.
- Madero, S. M. (2019). Factores de la Teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria* Vol. 29, e2153.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>

Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revistas de comunicación Vivat Academia*, núm. 112; 42-80. Universidad

Complutense de Madrid. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Maslach, C. (2009). “*Comprendiendo el Burnout*”. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43.

Organización Mundial de la Salud (2000). *Salud ocupacional: Éticamente correcta, económicamente adecuada*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud (OMS)

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981): *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

Mendoza, M. (2018). *Síndrome de Bornout y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima*. Universidad César Vallejo.

Menéndez, F. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales*. Valladolid.

España: 4ta. Edición; Ed. LEX NOVA.

https://books.google.com.pe/books?id=_RGIvwd2A84C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Ministerio de salud MINSA (2012). *Guía técnica para la elaboración de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. Dirección general de salud de las personas. Dirección de calidad en salud. Ministerio de Salud de Perú. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*.

http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=AE69F1686673356F55728B0AD7F13B7A?sequence=1

Palella, S. y Martins, F. (2014). “*Metodología de la investigación*” (4° ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.

- Palma, S. (1999) Elaboración y validación de una escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en una muestra de Trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la facultad de Psicología, U.R.P.* (Vol. IX, N°1).
- Perea, K., & Castro, R. (2016). Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Peralta, C. & Moya, T. (2017). Síndrome de Burnout en Estudiantes de Odontología. Universidad Central de Ecuador.
- Plaza, C. (2018). Síndrome de Burnout y otros Riesgos Psicológicos en Médicos Residentes, Enfermeras y Auxiliares de Enfermería de la Clínica Santa Ana. Universidad Estatal de Cuenca – Ecuador.
- Príncipe, G. (2016). *“La Investigación Científica. Teoría y Metodología”*. Primera edición. Editorial: Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Rodríguez, J. (2010). *“Propuesta: Programa Integral de Autocuidado”*. Enfermería en Costa Rica, 31, 2-7.
- Rocha, L. J., Da Conceição, M., Werneck Cortes, J., Días, E. C., De, F., Fernández, M., & Días Gontijo, E. (2019). Burnout profesional y satisfacción laboral en trabajadores de urgencias y cuidados intensivos en un hospital público. *Rev Bras Med Trab*, 17(3), 300– 312. <https://doi.org/10.5327/Z1679443520190404>
- Rodríguez, A., Gómez, P. & Del Valle, R. (2017). *Estudio de la Satisfacción Laboral en los Equipos de Atención Primaria en un Área Sanitaria de Asturias*, Artículo científico Asturia.
- Román, A., Matzumura, J. & Gutiérrez, H. (2015). Satisfacción laboral en el servicio de Rayos X de una institución privada de salud de Lima, nivel III, 2015. *Revista Horizonte Médico*, 15(3): 20-25. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v15n3/a04v15n3.pdf>

- Saborío, L. & Hidalgo, L. (2015). “*Síndrome de Burnout*”. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Salessi, S. & Omar, A. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Revista Alternativas en Psicología*. Febrero – Agosto del 2016. V. 1; Núm. 1; pp. 93-108.
<https://alternativas.me/attachments/article/116/8%20-%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20Gen%C3%A9rica.pdf>
- Sanín, J & Salanova, M. (2015). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-23.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009>
- Valderrama, S. (2016). “*Pasos para elaborar proyecto de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*”. Publicación: Lima editorial San Marcos.
- Vara, A. (2015). “*Siete pasos para una tesis exitosa*”. Un Método para las Ciencias Empresariales. P.319. Edición, Pacífico. Lima: Macro EIRL.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCION LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao 2019?</p> <p>PE1 ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019?</p> <p>PE2 ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao, 2019?</p> <p>PE3 ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la realización personal en el</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao 2019.</p> <p>OE1 Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.</p> <p>OE2 Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao, 2019.</p> <p>OE3 Determinar la relación que existe entre la satisfacción</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en el servicio de atención de pacientes con VIH del Hospital Naval – Callao 2019.</p> <p>HE1 Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.</p> <p>HE2 Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao, 2019.</p> <p>HE3 Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la realización personal en el servicio de atención de</p>	<p>VARIABLE 1 Satisfacción Laboral.</p>	<p>D1. Significación de tareas.</p> <p>D2. Condiciones de trabajo</p> <p>D3. Reconocimiento personaly/o social</p> <p>D4. Beneficios económicos.</p>	<p>Nivel de investigación. Correlacional.</p> <p>Tipo de estudio. Investigación Aplicada.</p> <p>Método de investigación. Método general es Científico, y métodos específicos Descriptivo, Estadístico, Deductivo e inductivo.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, descriptivo - correlacional</p> <p>Población y Muestra. Población Conformada por 55 trabajadores del Hospital Naval del Callao.</p> <p>Muestra Es Censal.</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:</p> <p>Técnicas. - Encuesta</p>
			<p>VARIABLE 2 Síndrome de Burnout.</p>	<p>D1. Ágotamiento emocional.</p> <p>D2. Despersonalización.</p> <p>D3. Realización personal.</p>	

<p>servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019?</p> <p>PE4 ¿Qué relación existe entre los beneficios económicos y el síndrome de Burnout en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019?</p>	<p>laboral y la realización personal en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.</p> <p>OE4 Determinar la relación que existe entre los beneficios económicos y el síndrome de Burnout en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.</p>	<p>Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.</p> <p>HE4 Existe relación significativa entre los beneficios económicos y el síndrome de Burnout en el servicio de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao 2019.</p>			<p>Instrumentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC). - “Maslach Burnout Inventory” (MBI)
--	---	---	--	--	---

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
V1. SATISFACCIÓN LABORAL	Según Herzberg, F. (2015). Es el conjunto de actitudes que muestra el sujeto frente a su propio colaborador, dicha actitud se basa en las creencias, valores y actitudes que el trabajador desarrolla; también se dice, "es el grado de conformidad de la persona con relación a su ambiente de trabajo". Por tanto, la satisfacción laboral se refiere a la percepción subjetiva de las experiencias laborales que tienen los profesionales de la salud con relación a su ambiente de trabajo, que realmente da como respuesta un estado emocional positivo y una sensación de bienestar.	Constituye el nivel de conformidad de la persona con relación a su ambiente laboral que influye en la actitud del trabajador frente a sus funciones asignadas. Acciones para medir a través de dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o grupal, beneficios económicos.	<p>D1. Significación de la tarea.</p> <p>Constituye el valor asociado al trabajador con sus labores cotidianas en la institución donde labora; por cuanto el desempeño es aplicar habilidades y capacidades que el cargo ocupacional lo requiere; asimismo, es la capacidad responsable en el desarrollo de sus actividades para cumplir adecuadamente sus deberes y obligaciones inherentes al cargo laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Emocionalmente agotado - Me siento vacío - Satisfecho con las labores - Siento mucha energía - Clima agradable - Satisfecho con la labor - Turno de trabajo - Horario de trabajo 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8	Ordinal
			<p>D2. Condiciones de trabajo.</p> <p>Las condiciones de trabajo generan un efecto moderado en la satisfacción laboral; si las condiciones son buenas, como por ejemplo un ambiente limpio atractivo, entonces al personal se le facilitara llevar a cabo su trabajo, dentro de ella se considera el confort, o comodidades como la iluminación, ventilación, limpieza y orden, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Salario - Promociones - Reconocimiento - Beneficios - Supervisión - Conmpañeros - Dirección 	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	
			<p>D3. Reconocimiento personal y/o social.</p> <p>El trabajador se siente motivado si es respetado en su lugar de trabajo. Además, es más interesante si se les premia por su ardua labor, toda vez que motiva aún más a los trabajadores; por ello, los trabajadores prefieren un trabajo donde utilice habilidades y capacidades, y que pueda realizar su actividad a de manera libre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elogio en el trabajo - Estimado por los pacientes - Cosas valiosas en el trabajo - Satisfacción con el trabajo - Satisfecha con el servicio - Formación profesional 	16, 17, 18, 19, 20, 21	

<p>V2. SÍNDROME DE BURNOUT</p>			<p>D4. Beneficios económicos.</p> <p>Se refiere a la compensación que implica recibir una remuneración a cambio de su labor realizada; el sistema de recompensas, salarios, y la promoción, son importantes e influyentes en la satisfacción laboral, toda vez que permite lograr satisfacer las necesidades fisiológicas; así como también permite lograr un status social, que significa reconocer y proporcionar seguridad al trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultad material - Satisfecho con el sueldo - Cargo que ocupa - Trabajo en turno - Pago de guardia - Seguros médicos - Vacaciones - Seguros afiliados 	<p>22, 23, 24, 25, 26, 27, 28</p>	
	<p>Según Jácome, S. (2019). Es un trastorno psicológico que se presenta en respuesta a diversos estresores cotidianos relacionados con las condiciones de trabajo; dicho fenómeno denominado síndrome de burnout afecta de manera significativa a todos los profesionales que trabajan constantemente directo con los pacientes. Es una complicación del estrés laboral que siempre causara conflicto en el desempeño laboral de los trabajadores que va ir creciendo generalmente, y no se ha generado por</p>	<p>Son síntomas que se caracterizan por una excesiva insatisfacción laboral que puede terminar en problemas emocionales y físico si no se previene a tiempo. Acciones para medir a través de las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, realización personal en el trabajo.</p>	<p>D1. Agotamiento emocional.</p> <p>Constituye un estado enérgico, experimentado como cansancio mental que se obtiene por sobrecarga de esfuerzo psíquico; que involucra asumir conflictos, responsabilidades o estímulos adversos de tipo emocional o cognitivo, este síntoma no surge de manera espontánea, sino que es todo un proceso de incubación lenta que termina cuando la persona se afecta y se ubica en un escenario de depresión profunda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Emocionalmente defraudado - Jornada de trabajo agotado - Enfrento otra jornada de trabajo - Cansancio en el día de trabajo - El trabajo desgasta - Frustración por el trabajo - Demasiado tiempo en el trabajo - Trabajo diario cansa - Contacto directo en trabajo cansa - Límite de posibilidades 	<p>29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>D2. Despersonalización.</p> <p>Es un fenómeno psicopatológico, así como una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo, de manera que uno se siente “separado” de los procesos mentales, del mundo, como de su identidad y existencia física, como si uno fuese un observador externo a los mismos, este trastorno podría resultar en niveles altos de ansiedad que pueden incrementar aún más</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trato a los pacientes - Siento ser duro con la gente - Endurecer emocionalmente - Poco interés en atender a paciente - Los pacientes me culpan 	<p>39, 40, 41, 42, 43</p>	

	un solo factor laboral, sino que se debe a muchos factores personales y laborales.		estas percepciones.			
			<p>D3.</p> <p>Realización personal. Denominado también como la autorrealización, que constituye el poder conseguir las motivaciones personales, las esperanzas, los objetivos y ambiciones previstas de una persona a través del crecimiento personal; es decir, la sensación de ser una persona autónoma, independiente y capaz de afrontar nuevos retos. La realización personal, se refiere a tratar de lograr el máximo potencial, lograr el éxito y construir una vida feliz de la que puedas sentirte orgulloso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atender al paciente - Efectividad en atención de problemas - Influyó en la vida de los pacientes - Enérgico en el trabajo - Clima agradable en el trabajo - Sentirse estimulado - Tratamiento de problemas emocionales 	44, 45, 46, 47, 48, 49, 50	

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

Anexo 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
V 1. SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea.	<ul style="list-style-type: none"> - Emocionalmente agotado - Me siento vacío - Satisfecho con las labores - Siento mucha energía - Clima agradable - Satisfecho con la labor - Turno de trabajo - Horario de trabajo. 	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	Ordinal Índice: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Frecuente 4. Muy frecuente	Cuestionario
			2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío		
			3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado		
			4. Siento que puedo entender fácilmente a los paciente		
			5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales		
			6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa		
			7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes		
			8. Se siente satisfecho con los horarios de trabajo?		
	Condiciones de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Salario - Promociones - Reconocimiento - Beneficios - Supervisión - Compañeros - Dirección 	9. Se siente satisfecho con el salario que percibe como retribución a su trabajo?		
			10. La entidad realiza promociones y ascensos del personal de salud?		
			11. Hay elogios y reconocimiento por la realización del trabajo.		
			12. Se siente satisfecho con los beneficios que otorga la entidad?		
			13. El trabajo del personal es supervisado por la gerencia?		
			14. Está satisfecho con las supervisiones que recibe.		
			15. Está satisfecho con el apoyo que le brindan sus compañeros.		
	Reconocimiento personal y/o social.	<ul style="list-style-type: none"> - Elogio en el trabajo - Estimado por los pacientes - Cosas valiosas en el trabajo - Satisfacción con el trabajo - Satisfecha con el servicio - Formación profesional 	16. Hay elogios por la realización del trabajo.		
			17. Me siento estimado por los pacientes		
			18. Se siente satisfecho por las cosas valiosas en el trabajo?		
			19. Se siente satisfecho con las diferentes labores que realiza en su trabajo		
			20. Se siente satisfecho con los servicios que presta la entidad?		

<p>V 2.</p> <p>SINDROME DE BURNOUT</p>	<p>Beneficios económicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dificultad material - Satisfecho con el sueldo - Cargo que ocupa - Trabajo en turno - Pago de guardia - Seguros médicos - Vacaciones - Seguros afiliados 	21. Existen oportunidades de formación profesional orientadas al servicio donde trabaja.	<p>Ordinal</p> <p>Índice:</p> <p>1. En ninguna ocasión</p> <p>2. Raramente</p> <p>3. Algunas veces</p> <p>4.</p> <p>Frecuentemente</p> <p>5. Siempre</p>	<p>Cuestionario</p>
		22. Existen dificultades materiales o humanas para realizar su trabajo		
		23. Se siente satisfecho con el sueldo que recibe.		
		24. Está satisfecho con el cargo que ocupa.		
		25. Se siente satisfecho con el trabajo de turno		
		26. Se siente satisfecho con el pago de guardias y AETAS		
		27. Se siente satisfecho con los seguros médicos recibidos.		
		28. Se siente satisfecho con las vacaciones.		
		29. Está Satisfecho con los seguros a los cuales está afiliado.		
	<p>Agotamiento emocional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emocionalmente defraudado - Jornada de trabajo agotado - Enfrento otra jornada de trabajo - Cansancio en el día de trabajo - El trabajo desgasta - Frustración por el trabajo - Demasiado tiempo en el trabajo - Trabajo diario cansa - Contacto directo trabajo cansa - Límite de posibilidades 	30. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.		
		31. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.		
		32. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.		
		33. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.		
		34. Siento que mi trabajo me está desgastando.		
		35. Me siento frustrado por mi trabajo.		
36. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				
37. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.				
38. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.				
<p>Despersonalización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trato a los pacientes - Siento ser duro con la gente - Endurecer emocionalmente - Poco interés en atender a paciente - Los pacientes me culpan 	39. Siento que estoy tratando a los pacientes, como si fuesen objetos impersonales			
	40. Siento que me he hecho más duro con la gente.			
	41. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.			
	42. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente			
	43. Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.			

	Realización personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Atender al paciente - Efectividad en atención de problemas - Influyó en la vida de los pacientes - Enérgico en el trabajo - Clima agradable en el trabajo - Sentirse estimulado - Tratamiento de problemas emocionales 	<p>44. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes que tengo que atender.</p> <p>45. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.</p> <p>46. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>47. Me siento muy enérgico en mi trabajo.</p> <p>48. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo</p> <p>49. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.</p> <p>50. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada</p>		
--	------------------------------	--	--	--	--

Anexo 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SF-SPC)

Estimado Sr. (a) funcionario y trabajadores.

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información relativa a las variables. Esta información servirá para determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el Hospital Naval del Callao.

Buenos días somos las bachilleres de Psicología: Salazar Cahuas, Elizabeth Marlene y Gamarra Villanueva Luisa, nos encontramos realizando un estudio de investigación, con el fin de obtener información acerca del “Satisfacción Laboral y síndrome de Burnout en el personal de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval, Callao, 2019”, para lo cual solicito su colaboración a fin de que proporcione respuestas sencillas y veraces, garantizándole que es de carácter anónimo y confidencial.

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que invocamos que sus respuestas sean reales y veraces.

INSTRUCCIONES:

- Lee cada una de las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, seleccionando la respuesta que escogiste MARCA con una “X”.

Nunca	Casi nunca	Frecuente	Muy frecuente
1	2	3	4

Nº	ITEMS	CLAVE			
1	Se siente satisfecho al trabajar en su institución.	1	2	3	4
2	Se siente satisfecho con las diferentes labores que realiza en su trabajo.	4	3	2	1
3	Está satisfecho con las oportunidades de aprendizaje que tiene su trabajo. Capacitaciones, talleres, cursos, etc.	1	2	3	4
4	Existen dificultades materiales o humanas para realizar su trabajo.	1	2	3	4
5	Está satisfecho con la cantidad de trabajo en su turno.	1	3	3	2
6	Esta satisfecha (o) en el servicio donde trabaja.	1	2	3	4
7	Se siente satisfecho con el sueldo que recibe.	4	2	3	4
8	Está satisfecho con el cargo que ocupa.	4	3	3	2
9	Existen oportunidades de formación profesional orientadas al servicio donde trabaja.	1	2	3	4
10	Hay elogios por la realización del trabajo.	1	2	3	4
11	Existen críticas en su trabajo.	1	3	3	2
12	Existe la igualdad con la propia percepción.	1	2	3	4
13	Se siente satisfecho con el pago de guardias y AETAS.	1	2	3	4
14	Se siente satisfecho con los seguros médicos recibidos.	1	3	3	2

15	Se siente satisfecho con las vacaciones.	4	2	3	4
16	Está Satisfecho con los seguros a los cuales está afiliado.	4	4	3	2
17	Está Satisfecho con los horarios de trabajo.	4	4	3	2
18	Existen descansos a lo largo de la jornada laboral.	1	3	2	1
19	Está satisfecho con el Diseño del puesto de trabajo	4	3	4	5
20	Está satisfecho con el ambiente físico donde labora.	1	2	3	2
21	Está satisfecho con las supervisiones que recibe.	1	2	3	4
22	Está satisfecho con las relaciones administrativas de su trabajo.	1	2	3	4
23	Está satisfecho con la competencia que hay entre trabajadores.	4	3	3	2
24	Está satisfecho con el apoyo que le brindan sus compañeros.	1	2	3	4
25	Está satisfecho con la comunicación que hay entre trabajadores.	1	2	3	4
26	Está satisfecho con las relaciones amistosas con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
27	Está satisfecho con la Política de beneficios que establece su institución.	4	2	3	4
28	Está satisfecho con la Política de salarios que establece su institución.	1	4	3	2

Muchas gracias por su valioso apoyo.

Total, de puntaje; _____

Escala de puntaje de la satisfacción laboral:

Nivel Alta : De 56 a 84 puntos.

Nivel Intermedia : De 28 a 55 puntos.

Nivel baja : De 0 a 27 puntos.

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON

Estimado Sr. (a) funcionario y trabajadores.

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información relativa a las variables. Esta información servirá para determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el Hospital Naval del Callao.

Buenos días somos las bachilleres de Psicología: Salazar Cahuas, Elizabeth Marlene y Gamarra Villanueva Luisa, nos encontramos realizando un estudio de investigación, con el fin de obtener información acerca del “Satisfacción Laboral y síndrome de Burnout en el personal de atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval, Callao, 2019”, para lo cual solicito su colaboración a fin de que proporcione respuestas sencillas y veraces, garantizándole que es de carácter anónimo y confidencial.

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que invocamos que sus respuestas sean reales y veraces.

INSTRUCCIONES:

- Lee cada una de las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, seleccionando la respuesta que escogiste MARCA con una “X”.

Nunca	Pocas veces al año	Una vez al año	Unas pocas veces	Pocas veces	Todos los días
1	2	3	4	5	6

Nº	ÍTEMS	CRITERIOS						
		NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ A	UNAS POCAS	UNA VEZ A	POCAS VECES	TODOS LOS DÍAS
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0	1	2	3	4	5	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	1	2	3	4	5	6
4	Siento que puedo entender fácilmente a los paciente	0	5	4	3	2	1	0
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	5	4	3	2	1	0
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	0	5	4	3	2	1	0
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6

10	Siento que me he hecho más duro con la gente	0	2	2	3	4	5	6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	3	4	1	2	4	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	4	1	2	3	5	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo	0	5	4	3	5	1	6
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	6					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	2	2	3	4	5	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	0	3	4	1	2	4	6
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	0	4	1	2	3	5	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	5	4	3	5	1	6
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	3	4	1	2	4	6
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	4	1	2	3	5	6
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

Muchas gracias por su valioso apoyo.

<p>Total, de puntaje: _____</p> <p>La escala de puntaje según prevalencia de síndrome de Burnout:</p> <p>Sin síndrome Burnout : 0 a 44</p> <p>puntos Síndrome de Burnout leve : 45 a 89 puntos</p> <p>Síndrome de Burnout moderada : 90 a 132 puntos.</p>	<p>Escala de puntaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desgaste emocional: <ul style="list-style-type: none"> Alto: de 27 a 54 puntos Medio: 19 a 26 puntos Bajo: 0 a 18 puntos. - Despersonalización: <ul style="list-style-type: none"> Bajo: 0 a 6 puntos Medio: 7 a 9 puntos: Alto: 10 a 30 puntos - Baja realización personal: <ul style="list-style-type: none"> Alto: De 40 a 48 puntos. Medio: de 31 a 39 puntos. Bajo: De 0 a 30 puntos.
---	--

Fuente: OIT.

SOLICITO AUTORIZACIÓN
PARA LA APLICACIÓN DEL
PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL Y
SINDROME DE BURNET EN EL
PERSONAL DE ATENCIÓN DE
PACIENTES CON VIH DEL
HOSPITAL NAVAL-CALLAO
2019

SEÑOR Director del Centro Médico Naval "Quilma Mayor Santiago Lavra"
S.C.M.

Que los investigadores SALAZAR Cahuas Elizabeth Marlene y
GAMARRA Villanueva Luisa identificada con N° DNI 09285364, Bachilleres de la
Facultad de Psicología de la Universidad Peruana de las Américas y habiendo
realizado mi Internado en este nosocomio en el año 2017, ante Ud. nos
presentamos con el debido respeto.

Que, habiendo aprobado el proyecto de tesis "SATISFACCIÓN
LABORAL Y SINDROME DE BURNET EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES
CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL-CALLAO 2019", para obtener el título de licenciada
en Psicología, solicito a Ud. se nos autorice realizar el mencionado trabajo de
investigación el tiempo que consta de una encuesta, respetando la
confidencialidad y de forma voluntaria al personal que labora atendiendo a los
pacientes con VIH en este nosocomio.

POR LO EXPUESTO:

A Ud., agradecemos por anticipada la atención que brinda a la presente
solicitud.

BELLAVISTA, 26 DE JUNIO DEL 2019



ELIZABETH SALAZAR CAHUAS
DNI. 0703119



LUISA GAMARRA VILLANUEVA
DNI. 09285364

MINISTERIO DE DEFENSA	
MARINA DE GUERRA DEL PERÚ	
DIRECCIÓN GENERAL DE MEDICINA NAVAL	
DIRECCIÓN GENERAL DE MEDICINA	
RECIBIDO	
RECIBO: 2019-06-26	PARA: 
FECHA: 26-06-2019	
ORACIÓN: NDA	



PERÚ

Ministerio
de DefensaMarina de Guerra
del PerúDivisión de Asesoría
Técnica Naval "COMST"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

El Jefe del Servicio de Enfermedades Infecciosas y Tropicales del Centro Medico Naval "CMST", autoriza:

Doña ELIZABETH MARLENE SALAZAR CAHUA, identificada con D.N.I. 07031197 con CODIGO F11776A y doña LUISA GAMARRA VILLANUEVA con D.N.I. 09285364 con CODIGO F12789E, bachilleres de la Universidad Peruana Los Andes, quienes se encuentran realizando su trabajo de investigación titulado "SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL - CALLAO, 2019", Autoriza a realizar la encuesta "ESCALA DE OPINIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL -SPC Y MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH" dirigido al personal que brinda atención a los pacientes con VIH en el Centro Medico Naval.

Bellavista, 10 de julio del 2019

Capitán de Navío SN (MC)

Jefe del Servicio de Enfermedades Infecciosas y Tropicales

Alejandro MERCADO Noriega

02956585



PERÚ

Ministerio
de DefensaMarina de Guerra
del PerúComando en Jefe
Hospital Naval - Callao

CONSTANCIA

El Director Médico de la Dirección del Centro Médico Naval "CMST"

Hace constar:

Que, doña ELIZABETH MARLENE SALAZAR CAHUA, identificada con D.N.I. 07031197 con CODIGO F11776A y doña LUISA GAMARRA VILLANUEVA con D.N.I. 09285364 con CODIGO F12789E, bachilleres de la Universidad Peruana Los Andes, quienes se encuentran realizando su trabajo de investigación titulado "SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL - CALLAO, 2019" para lograr el grado académico correspondiente, han aplicado en el Centro Médico Naval "CMST" "ESCALA DE OPINIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL -SPC Y MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH" dirigido a médicos, enfermera, psicólogo, asistente social, odontólogo, técnico de enfermería que atienden a los pacientes con VIH en el Centro Médico Naval

Se expide la presente a solicitud de las interesadas para fines que estime conveniente, siempre y cuando no contravengan a los intereses del Centro Médico Naval.

Bellavista, 13 de julio del 2020

Contralmitante SN. (MC)
Sergio MOLINA Espejo
01833893

Anexo 5.

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de Atención de Pacientes con VIH del Hospital Naval, Callao 2019.

En la **validez y confiabilidad** del instrumento, se ha procedido según detalle:

Para obtener la confiabilidad del instrumento se aplicaron el coeficiente alfa de Crombach cuyo valor calculado es de 0.96 concluyendo que la confiabilidad del instrumento es aceptable para la investigación

- a. Realización de la tarea: Reactivos (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)
- b. Condiciones de trabajo: Reactivos (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15)
- c. Reconocimiento personal y/o social: Reactivos (16, 17, 18, 19, 20, 21)
- d. Beneficios económicos: Reactivos (22, 23, 24, 25, 26, 27)
- e. Agotamiento emocional: Reactivos (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)
- f. Despersonalización: Reactivos (5, 10, 11, 15, 22)
- g. Realización personal: Reactivos (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

h. Las alternativas a usar son:

1= En ninguna ocasión.

2= Raramente.

3= Algunas Veces.

4= Frecuentemente

5= Siempre

MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory Human Services Survey, el instrumento (cuestionario) que se utilizó durante la investigación fue el MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory Human Services Survey) en su última edición y adaptado al castellano por Fernando y Pérez, en 1996, dirigido a los profesionales de la salud, considerando la versión clásica del

MBI (Maslach y Jackson, 1981).

Para medir la confiabilidad del instrumento de la variable: *Satisfacción Laboral* en el Hospital Naval del Callao, se ha procedido a aplicar el instrumento, empleado la técnica de Alfa ce Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad variable Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,86	,86	28

La escala total muestra un coeficiente alfa de Cronbach de 0,86, valor considerado como bastante aceptable.

Para medir la confiabilidad del instrumento de la variable: *Síndrome de Burnouth* en el Hospital Naval del Callao, se ha ha procedido a aplicar el instrumento, empleado la técnica de Alfa ce Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad variable Síndrome de Burnout

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,799	,799	22

Se obtuvo un alfa de Cronbach de .0.799 para toda la escala, con un 41,6 % de varianza explicada.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: LUIS MIGUEL VALDEZ VILCA

Formación académica: LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: CLÍNICA / ORGANIZACIONAL

Tiempo: 3 AÑOS Cargo actual: PSICOLOGO

Institución: CSMI CACHICADAN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de evaluación denominado Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC); que forma parte de la investigación titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X



.....
PS. LIC. LUIS MIGUEL VALDEZ VILCA

C.P.S.P.: 39474

Constancia

Juicio de experto

Yo, LUIS MIGUEL VALDEZ VILCA, con Documento Nacional de Identidad N° 46619765 certifico que realicé el juicio de experto a los instrumentos presentados por las bachilleres: Elizabeth Marlene Salazar Cahuas y Luisa Gamarra Villanueva, en la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Lima, diciembre del 2019



.....
PS. LIC. LUIS MIGUEL VALDEZ VILCA

C.P.S.P.: 39474

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: TESSY GUERRERO HUAMAN

Formación académica: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: CLÍNICA / ORGANIZACIONAL

Tiempo: 07 AÑOS

Cargo actual: JEFA DE RRHH

Institución: URBANO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de evaluación denominado Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC); que forma parte de la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X



TESSY GUERRERO HUAMAN
 LIC. EN PSICOLOGIA
 C.Ps.P. 38681

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: TESSY GUERRERO HUAMAN

Formación académica: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: CLÍNICA / ORGANIZACIONAL

Tiempo: 07 AÑOS

Cargo actual: JEFA DE RRHH

Institución: URBANO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de evaluación denominado “Maslach Burnout Inventory” (MBI); que forma parte de la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X



TESSY GUERRERO HUAMAN
 LIC. EN PSICOLOGIA
 C.Ps.P. 38681

Constancia

Juicio de experto

Yo, TESSY GUERRERO HUAMAN , con Documento Nacional de Identidad N° 46989375 certifico que realicé el juicio de experto a los instrumentos presentados por las bachilleres: Elizabeth Marlene Salazar Cahuas y Luisa Gamarra Villanueva, en la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Lima, diciembre del 2019



TESSY GUERRERO HUAMAN
LIC. EN PSICOLOGIA
C.Ps.P. 38681

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: SAÚL JESÚS MMMALLQUI

Formación académica: Psicología Pre y Post Grado Universidad Nacional Federico Villarreal

Áreas de experiencia laboral: Docencia e Investigación

Tiempo: 23 años

Cargo actual: Docente

Institución: Universidad Peruana Los Andes

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de evaluación denominado Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC); que forma parte de la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).		X	
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).		X	
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		X	
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		X	

Atentamente,



.....
 Ps. Saúl Jesús Mallqui
 C.Ps.P.: 7892

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: SAÚL JESÚS MMMALLQUI

Formación académica: Psicología Pre y Post Grado Universidad Nacional Federico Villarreal

Áreas de experiencia laboral: Docencia e Investigación

Tiempo: 23 años

Cargo actual: Docente

Institución: Universidad Peruana Los Andes

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de evaluación denominado “Maslach Burnout Inventory” (MBI); que forma parte de la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).		X	
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).		X	
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		X	
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		X	

Atentamente,





 Ps. Saul Jesús Mallqui

 C.P.S.P.: 7897

Sello y Firma del Experto

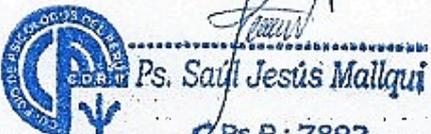
Constancia

Juicio de experto

Yo, Saúl Jesús Mallqui, con Documento Nacional de Identidad N° 07328976, certifico que realicé el juicio de experto a los instrumentos presentados por las bachilleres: Elizabeth Marlene Salazar Cahuas y Luisa Gamarra Villanueva, en la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Lima, diciembre del 2019

Atentamente,



Sello y Firma del Experto

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: LILEYA DAYAN SURCO PEREZ

Formación académica: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: CLÍNICA

Tiempo: 06 AÑOS

Cargo actual: PSICÓLOGA CLÍNICA

Institución: Policlínico Avancemos Unidos

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de evaluación denominado Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC); que forma parte de la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X

Lileya S.P.P.

Ps. Lileya Surco Perez
Psicóloga
C.P.S.P n° 27070

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: LILEYA DAYAN SURCO PEREZ

Formación académica: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: CLÍNICA

Tiempo: 06 AÑOS

Cargo actual: PSICÓLOGA CLÍNICA

Institución: Policlínico Avancemos Unidos

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de evaluación denominado “Maslach Burnout Inventory” (MBI); que forma parte de la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X

Ps.
Lileya
Surco
Perez

Psicóloga
C.PS.P

n° 27070



Constancia

Juicio de experto

Yo, LILEYA DAYAN SURCO PEREZ , con Documento Nacional de Identidad N° 46394947 certifico que realicé el juicio de experto a los instrumentos presentados por las bachilleres: Elizabeth Marlene Salazar Cahuas y Luisa Gamarra Villanueva, en la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Lima, diciembre del 2019



Ps. Lileya Surco Perez
Psicóloga
C.P.S.P n° 27070

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: JENNIFER PALACIOS AGUINAGA

Formación académica: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: CLÍNICA

Tiempo: 08 AÑOS

Cargo actual: PSICÓLOGA CLÍNICA

Institución: CENTRO MÉDICO NAVAL

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de evaluación denominado Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC); que forma parte de la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X


 Jennifer R. Palacios Aguinaga
 Lic. Psicóloga
 C.Ps.P. 24481

INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: JENNIFER PALACIOS AGUINAGA

Formación académica: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: CLÍNICA

Tiempo: 08 AÑOS

Cargo actual: PSICÓLOGA CLÍNICA

Institución: CENTRO MÉDICO NAVAL

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de evaluación denominado “Maslach Burnout Inventory” (MBI); que forma parte de la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X


 Jennifer R. Palacios Aguinaga
 Lic. Psicóloga
 C.Ps.P. 24481

Constancia

Juicio de experto

Yo, JENNFIER PALACIOS AGUINAGA , con Documento Nacional de Identidad N° 44000558 certifico que realicé el juicio de experto a los instrumentos presentados por las bachilleres: Elizabeth Marlene Salazar Cahuas y Luisa Gamarra Villanueva, en la investigación titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL NAVAL, CALLAO 2019”.

Lima, diciembre del 2019



Jennifer R. Palacios Aguinaga
Lic. Psicóloga
C.Ps.P. 24481

Anexo 6: DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Variable 1: Satisfacción Laboral

N ^o	DIMENSIÓN:SIGNIFICACIÓN DE TAREA								ST	DIMENSIÓN:CONDICIONES DE TRABAJO							ST	DIMENSIÓN:RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL						ST	DIMENSIÓN:BENEFICIOS ECONÓMICOS							ST	ST
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20	21		22	23	24	25	26	27			
1	2	1	2	2	3	1	2	4	11	4	5	5	5	5	4	29	4	5	4	4	5	5	27	4	3	4	4	2	3	20	11		
2	2	1	2	2	2	1	2	2	19	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	19		
3	2	1	1	2	2	2	2	5	15	5	5	5	5	5	5	25	5	5	1	4	5	5	25	2	2	5	5	4	1	19	15		
4	3	1	3	2	4	1	1	5	17	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	4	2	5	25	4	4	5	4	4	4	29	17		
5	2	1	2	2	3	2	2	4	14	4	5	3	3	4	4	23	4	4	2	2	4	4	20	4	3	4	4	3	4	22	14		
6	3	1	2	2	3	2	1	5	15	5	4	4	4	4	5	25	5	4	2	5	5	4	25	4	4	5	4	5	4	26	15		
7	1	1	1	1	2	2	2	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	2	4	22	16		
8	2	1	2	2	3	2	2	4	13	4	4	4	4	5	5	25	5	5	3	4	4	5	26	4	3	5	4	1	1	18	13		
9	3	1	1	2	4	2	1	3	14	3	4	4	4	4	5	23	5	4	4	4	4	4	25	4	3	5	3	4	3	22	14		
10	4	1	1	1	4	2	1	5	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	5	29	3	3	5	3	3	5	22	13		
11	3	1	1	1	4	2	1	4	17	4	2	4	4	3	4	21	5	5	4	3	5	4	26	5	4	4	5	5	5	28	17		
12	3	1	2	2	3	2	2	2	12	2	5	5	4	5	5	26	5	5	4	5	5	4	28	5	4	4	5	4	5	27	12		
13	2	1	3	2	3	2	2	4	10	4	5	5	4	4	5	27	5	5	5	4	4	5	28	2	2	4	4	3	2	17	10		
14	2	1	1	1	3	2	2	5	11	5	4	4	3	4	4	24	5	5	4	4	4	4	26	3	3	4	4	3	3	20	11		
15	1	1	1	2	2	2	2	3	10	3	5	4	4	4	5	25	5	5	5	5	4	4	28	1	2	5	4	1	1	14	10		
16	2	1	2	2	3	2	2	4	12	4	2	4	4	4	5	23	5	5	5	5	5	5	30	3	2	5	4	4	2	20	12		
17	2	1	2	2	3	2	2	4	11	4	3	4	5	4	4	24	4	4	4	5	5	4	26	3	3	4	4	3	2	19	11		
18	2	1	2	2	3	2	2	5	11	5	4	4	5	4	4	26	5	5	4	4	4	4	26	2	2	3	3	4	3	17	11		
19	2	1	2	2	3	2	2	4	13	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	5	5	5	27	3	3	4	4	4	3	21	13		
20	2	1	2	2	3	2	2	5	13	5	3	5	5	4	4	26	4	4	5	5	4	4	26	3	3	5	5	4	3	23	13		
21	2	1	2	2	3	2	2	4	10	4	4	5	4	4	5	26	5	4	4	4	4	5	26	2	2	4	4	3	3	18	10		
23	2	2	2	2	3	2	2	5	10	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	4	4	4	27	3	2	4	4	2	3	18	10		
14	2	1	2	2	3	2	2	5	11	5	4	4	5	4	4	26	5	5	4	4	4	4	26	2	2	3	3	4	3	17	11		

15	2	1	2	2	3	2	2	4	13	4	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	5	5	5	27	3	3	4	4	4	3	21	13
26	2	1	2	2	3	2	2	5	13	5	3	5	5	4	4	4	26	4	4	5	5	4	4	26	3	3	5	5	4	3	23	13
27	2	1	2	2	3	2	2	4	10	4	4	5	4	4	5	5	26	5	4	4	4	4	5	26	2	2	4	4	3	3	18	10
28	2	2	2	2	3	2	2	5	10	5	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	4	4	4	27	3	2	4	4	2	3	18	10

DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Variable 2: Síndrome de Burnouth

N°	DATOS DE VARIABLE																									ST			
	DIMENSION: AGOTAMIENTO EMOCIONAL										ST	DIMENSION: REALIZACIÓN PERSONAL										ST	DIMENSION: DESPERSONALIZACIÓN					ST	
	1	2	3	6	8	13	14	16	20		4	7	9	12	17	18	19	21		5	10	11	15	22					
1	1	1	1	0	1	0	6	0	1	11	0	1	1	0	0	0	5	0	7	0	0	0	0	0	0	18			
2	1	1	1	0	1	1	4	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0	1	1	0	0	2	21			
3	3	3	1	0	1	0	3	0	2	13	0	3	0	0	0	0	5	0	8	0	4	2	0	0	6	27			
4	1	0	1	2	3	0	5	1	1	14	1	0	0	0	0	0	0	0	5	1	1	0	0	0	2	21			
5	3	0	1	5	4	1	1	5	5	25	5	1	2	5	1	1	3	1	19	1	1	1	3	5	11	55			
6	3	1	1	0	3	1	2	0	2	13	1	0	6	4	1	0	1	0	13	0	1	0	0	0	1	27			
7	1	0	1	0	0	0	1	0	5	8	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	10			
8	5	1	0	0	6	3	2	3	5	25	0	3	0	0	0	0	0	6	9	0	1	5	0	0	6	40			
9	1	0	1	0	1	1	1	0	0	5	1	0	0	0	1	1	1	1	5	0	0	0	0	1	1	11			
10	3	0	1	1	1	1	1	1	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10			
11	0	1	2	1	4	3	1	1	3	16	1	3	1	5	4	3	2	2	21	2	0	0	0	0	2	39			
12	1	0	0	0	1	0	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4			
13	4	0	3	0	3	0	5	1	2	13	2	0	0	1	0	1	5	2	11	0	1	1	1	1	4	28			
14	0	0	1	2	1	0	3	2	1	10	0	0	1	3	0	1	1	0	6	0	0	0	0	0	0	16			
15	5	0	4	5	4	3	6	3	0	30	0	1	0	1	1	1	1	0	5	1	0	0	0	0	1	36			
16	3	2	3	1	3	0	2	1	2	17	2	2	0	1	1	1	3	0	10	1	2	1	0	0	4	31			
17	2	3	2	0	2	1	3	0	3	16	1	1	1	2	2	1	2	1	11	2	1	2	1	1	7	34			
18	2	2	1	1	3	2	2	1	2	16	2	1	1	2	1	0	2	1	10	2	2	2	0	0	6	32			
19	4	3	2	1	2	2	2	1	1	18	1	2	2	1	1	1	2	2	12	1	1	2	1	1	6	36			
20	3	3	2	1	1	2	2	1	1	16	1	2	1	2	2	2	1	0	11	2	1	1	0	0	4	31			
21	2	2	3	2	3	3	3	3	2	23	2	2	2	1	1	1	2	1	12	2	2	2	1	1	8	43			
22	2	3	2	2	2	1	1	1	2	16	1	1	2	0	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	6	30			

Anexo 7. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

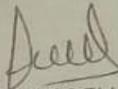
Título: "Nivel de satisfacción Laboral y síndrome de Burnout en el servicio de atención a pacientes con VIH del hospital Naval-callao, 2019".

Señores (as), somos Bachilleres de psicología, nuestros nombres son: LUISA GAMARRA VILLANUEVA y ELIZABETH MARLENE SALAZAR CAHUAS, estamos realizando un estudio sobre "Nivel de Satisfacción Laboral y síndrome de Burnout en el servicio de atención a pacientes con VIH del hospital Naval", con el propósito de: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de atención a pacientes con VIH.

Si accede a participar en este estudio será de forma voluntaria, anónima y confidencial por lo que usted tiene todo el derecho de aceptar o negarse a participar del estudio, los datos obtenidos se analizaran en forma agrupada y con la ayuda de códigos.

Luego del proceso de los datos obtenidos los instrumentos utilizados para la recolección de datos serán eliminados con el fin de proteger la integridad física y moral de los participantes en estudio.

Los resultados de este proyecto serán de conocimiento solo del personal que realiza este trabajo.



NOMBRES Y APELLIDOS

DNI: 42408572



FIRMA Y HUELLA DIGITAL

Anexo 8: FOTOS





FOTOS APLICANDO EL INSTRUMENTO

