

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN

LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL

NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO - 2021

PRESENTADA POR:

LOURDES REBECA VILLALVA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2023



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#)



15.32% SIMILARITY
APPROXIMATELY

Report #16943743

LOURDES REBECA VILLALVA MAMANI RELACION DEL SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN LOS INTERNOS DE ENFERMERA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUEZ BUTRN DE PUNO - 2021 RESUMEN El presente trabajo de investigacin titulado Relacion del Sndrome de Burnout y Satisfaccin Laboral en los Internos de Enfermera del Hospital Regional Manuel Nez Butrn Puno - 2021. Fue realizado en la ciudad lacustre de Puno donde se enfatiz como objetivos manifestar la relacion que tienen el Sndrome de Burnout con la satisfaccin laboral de los estudiantes de enfermera que estn haciendo su internado en el Hospital Regional Manuel Nez Butrn de la ciudad de Puno. 1 Investigacin aplicada, de corte transversal descriptiva, donde para dicha investigacin participaron 89 internos de una muestra que es la poblacin total de 96 internos de enfermera teniendo en cuenta los criterios de exclusin. Se aplic la encuesta personal compuesta por dos cuestionarios; el Test de Maslach y Escala General de Satisfaccin Laboral,



15.32% SIMILARITY
APPROXIMATELY

Report #16943743

LOURDES REBECA VILLALVA MAMANI RELACION DEL SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN LOS INTERNOS DE ENFERMERA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUEZ BUTRN DE PUNO - 2021 RESUMEN El presente trabajo de investigacin titulado Relacion del Sndrome de Burnout y Satisfaccin Laboral en los Internos de Enfermera del Hospital Regional Manuel Nez Butrn Puno - 2021. Fue realizado en la ciudad lacustre de Puno donde se enfatiz como objetivos manifestar la relacion que tienen el Sndrome de Burnout con la satisfaccin laboral de los estudiantes de enfermera que estn haciendo su internado en el Hospital Regional Manuel Nez Butrn de la ciudad de Puno. 1 Investigacin aplicada, de corte transversal descriptiva, donde para dicha investigacin participaron 89 internos de una muestra que es la poblacin total de 96 internos de enfermera teniendo en cuenta los criterios de exclusin. Se aplic la encuesta personal compuesta por dos cuestionarios; el Test de Maslach y Escala General de Satisfaccin Laboral,

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN

LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL

NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO - 2021

PRESENTADA POR:

LOURDES REBECA VILLALVA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

PRIMER MIEMBRO

:


Mg. IBETH MÁGALI CHURATA QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO

:


M.Sc. GIOVANA FLORES ORTEGA

ASESOR DE TESIS

:


Dra. NOEMI ELIDA MIRANDA TAPIA

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Disciplina: Psiquiatría

Especialidad: Enfermería y Salud Mental

Puno, 20 de Abril de 2023

DEDICATORIA

A DIOS:

Que con inmensa bondad me ilumina, me mantiene con vida, con mucha salud, prestándome su apoyo y protección en cada momento de mi vida, además de su infinita misericordia y amor; guiándome así por el camino del bien, también porque siempre ocupará el primer lugar en mi vida.

A MIS PADRES:

Con profundo amor en señal de mi gratitud a sus sacrificios, a su abnegada voluntad para darme la fortaleza para lograr mis objetivos y ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor incondicional.

A MI PAREJA E HIJA:

Con inmenso amor por brindarme su mayor impulso y acompañarme a lograr mis objetivos en mi vida profesional.

A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA:

En especial a los que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno, quienes con su abnegada labor luchan día a día y hacen frente a la dura batalla que se está afrontando en la actualidad a nivel mundial.

LOURDES REBECA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la vida, salud y la fortaleza para realizar este trabajo de investigación y alcanzar mi meta propuesta.

A la Universidad Privada San Carlos, por haberme brindado la oportunidad de forjarme como futura profesional.

A la Escuela Profesional de Enfermería, Decana y cuerpo de Docentes por sus conocimientos y experiencias impartidas durante mi formación profesional.

A los Miembros del Jurado: Mtra. Maritza Karina HERRERA PEREIRA, M.Sc. Ibeth Magali CHURATA QUISPE y M.Sc. Giovana FLORES ORTEGA por sus sugerencias, aportes y paciencia que me llevó a culminar el trabajo de investigación.

A la Dra. Noemí Elida MIRANDA TAPIA por su acertada asesoría y constante apoyo durante la elaboración del presente estudio de investigación.

Con profunda gratitud al Director, a la oficina de UADI y en especial al Lic. Isaac RODRIGUEZ QUISPE jefe del Departamento de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno por brindarme la aceptación y facilidades en la ejecución del estudio de investigación.

A los Internos de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno que participaron y por su colaboración se pudo culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
INDICE DE TABLAS	6
INDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	14
1.1.2 PROBLEMA GENERAL	14
1.1.3 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.2. ANTECEDENTES	15
1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	15
1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES	16
1.2.3 ANTECEDENTES LOCALES	19
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.1.2 OBJETIVO GENERAL	20
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.MARCO TEÓRICO	21
2.1.1 SÍNDROME DE BURNOUT	21
2.1.1.1. DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT	21
2.1.1.2. CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	23
2.1.1.3. PRESENTACIÓN CLÍNICA	24
2.1.1.4. CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	25
2.1.1.5. DIAGNÓSTICO	26
2.1.1.6. TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN	26
2.1.2 SATISFACCIÓN LABORAL	27
2.1.2.1. TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG	28
2.1.2.2. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	29
2.1.2.3. CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	30
2.1.2.4. DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL	31
2.2 MARCO CONCEPTUAL	32
2.2.1 BURNOUT	32
2.2.2 SATISFACCIÓN LABORAL	32
2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL	33
2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	33

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	34
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	34
3.2.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN	35
3.2.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	35

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	36
3.3.1. MÉTODOS	36
3.3.2. TÉCNICAS	37
3.3.3. INSTRUMENTO	37
3.3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS	37
3.3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.3.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS	39
3.3.7. ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	40
3.3.8. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN LABORAL	41
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	42
3.4.1 ESQUEMA: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	47
3.5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
3.5.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	47
CAPÍTULO IV	
EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1 EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	48
4.2 EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN LABORAL	50
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
BIBLOGRAFÍA	55
ANEXOS	60

INDICE DE TABLAS:

TABLA N° 01	NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO- 2021.	48
TABLA N° 02	GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO- 2021.	50
TABLA N° 03:	LA CORRELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO- 2021.	52

INDICE DE ANEXOS:

ANEXO N° 01	GRÁFICOS DE RESULTADOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.	61
ANEXO N° 02	GRÁFICOS DE RESULTADOS DEL SATISFACCIÓN LABORAL.	62
ANEXO N° 03	MATRIZ DE CONSISTENCIA.	63
ANEXO N° 04	CONSENTIMIENTO INFORMADO.	67
ANEXO N° 05	ENCUESTA.	69

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Relación del Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en los Internos de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno - 2021”. Fue realizado en la ciudad lacustre de Puno donde se enfatizó como objetivos manifestar la relación que tienen el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral de los estudiantes de enfermería que están haciendo su internado en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno. Investigación aplicada, de corte transversal descriptiva, donde para dicha investigación participaron 89 internos de una muestra que es la población total de 96 internos de enfermería teniendo en cuenta los criterios de exclusión. Se aplicó la encuesta personal compuesta por dos cuestionarios; el Test de Maslach y Escala General de Satisfacción Laboral, tanto se obtuvo los siguientes resultados; conforme a la triada de dimensiones del Síndrome de Burnout, el 52.9 % de los encuestados tiene nivel medio, mientras el 24.1 % muestra nivel alto y el 23 % presentan nivel bajo del síndrome. Por lo demostrado se concluye que los internos de enfermería demuestran un nivel medio del Síndrome Burnout . En cuanto a la Satisfacción Laboral, el 48.3% presentan satisfacción moderada, seguido por el 28.7% que manifiesta sentirse satisfecho, seguido por el 12.6% que presenta indiferencia, el 8.1% evidencia moderada insatisfacción, el 2.3% manifiestan sentirse muy satisfecho y ninguno manifiesta sentirse insatisfecho ni muy insatisfecho, por ende se puede deducir que los internos de enfermería presentan moderada Satisfacción Laboral. En cuanto a la correlación del coeficiente de correlación de Spearman, los resultados nos muestra que en la correlación bilateral, $p = 0.003 < 0.05$, por lo tanto se concluye que si tienen relación el Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral de los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021.

PALABRAS CLAVES: Burnout, Satisfacción, Laboral, Enfermería y Profesional.

ABSTRACT

The present research work entitled "Relation of Burnout Syndrome and Job Satisfaction in Nursing Interns at the Manuel Núñez Butrón Puno Regional Hospital - 2021". It was carried out in the lake city of Puno where the objectives were emphasized to express the relationship between Burnout Syndrome and the job satisfaction of nursing students who are doing their internship at the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital in the city of Puno. Applied research, of descriptive cross-section, where 89 interns participated for said research from a sample that is the total population of 96 nursing interns, taking into account the exclusion criteria. The personal survey consisting of two questionnaires was applied; the Maslach Test and the General Job Satisfaction Scale, both obtained the following results; According to the triad of dimensions of the Burnout Syndrome, 52.9% of the respondents have a medium level, while 24.1% show a high level and 23% have a low level of the syndrome. Based on what has been demonstrated, it is concluded that nursing interns show a medium level of Burnout Syndrome. Regarding Job Satisfaction, 48.3% show moderate satisfaction, followed by 28.7% who say they feel satisfied, followed by 12.6% who show indifference, 8.1% show moderate dissatisfaction, 2.3% say they feel very satisfied and none say feel dissatisfied or very dissatisfied, therefore it can be deduced that nursing interns have moderate Job Satisfaction. Regarding the correlation of the Spearman correlation coefficient, the results show us that in the bilateral correlation, $p = 0.003 < 0.05$, therefore it is concluded that if Burnout Syndrome is related to Job Satisfaction of nursing interns of the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital in the city of Puno – 2021.

.KEY WORDS: Burnout, Satisfaction, Labor, Nursing and Professional.

INTRODUCCIÓN

El sentimiento de agotamiento de la energía que presenta la persona se denomina Síndrome de Burnout o síndrome del quemado, el aumento del parámetro mental del trabajo y el sentimiento de negativismo relacionados con el mismo, también decaimiento en el desempeño laboral que padece el personal de enfermería (5), donde el 78% manifestaron el síndrome de Burnout en algún momento. Así mismo (6) los estudiantes padecen el síndrome del quemado por la mayor demanda de sus esfuerzos en su estudio, evidenciado por mayor cantidad de estudiantes de enfermería.

En cuanto a la satisfacción en el trabajo se refiere a un conjunto de actitudes frente al trabajo o una inclinación psicológica del trabajador hacia el trabajo, determinando disposiciones y sentimientos. La mayoría de estudios que se realizó sobre este síndrome, fue a grupos de enfermeros pero es muy poco el vínculo que tiene el síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral en pruebas de profesionales de salud, las responsabilidades y funciones en el trabajo son diferentes de acuerdo a la profesión, organización y estructura laboral. Por ello, es imperativo hacer estudios para aprobar o rechazar las afirmaciones al respecto.

También Robbins y Judge manifiestan que la percepción sobre la satisfacción del usuario interno es relevante y denota la sensación sobre su trabajo propio que nace de sus particularidades, el usuario con alta satisfacción laboral mantiene sentimientos positivos, que lo alejan del Síndrome de Burnout (7).

Dado la situación es donde surge el tema de estudio denominado relación del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en internos de enfermería del hospital regional Manuel Núñez butrón de Puno – 2021. Mencionado estudio organizado en cuatro divisiones donde consta de capítulos cada uno; el planteamiento del problema, los objetivos de estudio, los antecedentes de la investigación se encuentran agrupados en el Capítulo I.

Posteriormente el marco teórico y el marco conceptual de acuerdo a las línea de nuestra investigación se encuentran en el Capítulo II, En este siguiente capítulo III está constituido por el desarrollo de los procesos metodológicos, las técnicas e instrumentos así como también el diseño estadístico que se utilizó para el estudio. Continuando con el Capítulo IV donde en esta parte se evidencia el análisis y se exponen todos los resultados obtenidos con respecto a los objetivos planteados. En el último punto se describen las conclusiones concisas obtenidas, también enumeramos nuestra bibliografía al igual que los anexos y lo ponemos a disposición del lector, con esto evidenciamos el correcto desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En 1981, dos grandes impulsores como Cristina Maslach y Michael Jackson acuñaron el nombre síndrome de burnout para describir el estrés constante al que están expuestos los profesionales de la salud debido a que esta profesión requiere un cuidado profundo y persistente de los afectados (1).

Reconoce también que el trabajo excesivo y tedioso agota los recursos emocionales y físicos de las personas, lo que lleva al agotamiento emocional y físico; Como estrategia de defensa, las personas reducen su apego a los demás y gradualmente se retiran psicológicamente, lo que a su vez conduce a la despersonalización. Esta situación genera una disputa entre el profesional y la demanda del trabajo. Finalmente las personas por su cuenta reconoce la diferencia entre su optimismo de contribución a la sociedad con la realidad de la organización de su trabajo, como resultado muestran sentimientos pésimos de capacidad de relación interpersonal en el trabajo. Los estudios iniciales evidencian estas hipótesis. La explicación acertada la da Michael P. Leiter (2) donde reconoce que el agotamiento emocional conlleva a una disminución del sentimiento de logro personal cuando está presente y actúa como la variable mediadora la despersonalización.

Estudios anteriores han definido a los trabajadores de la salud como trabajadores muy estresados, con las enfermeras en mayor riesgo de sufrir trastornos relacionados con el trabajo (3). La cuarta profesión más estresante en el sector público es la enfermería, así lo clasifican algunas instituciones como el AUTORIDAD DE EDUCACIÓN PARA LA SALUD (4). Y en estudiantes el control del síndrome de Burnout o del quemado depende mucho de las estrategias de afrontamiento al estrés que apliquen frente a las demandas académicas expuestas(5).

Por otro lado, la satisfacción en el trabajo se refiere a un conjunto de actitudes frente al trabajo o una inclinación psicológica del trabajador hacia el trabajo, determinando disposiciones y sentimientos. Es así que la satisfacción en el centro de trabajo dependerá de varios factores como el ambiente físico, interacción con el jefe inmediato, la relación con los compañeros de trabajo, la realización de la persona en el trabajo, los salarios, los ascensos y la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos. Asumiendo de esta manera nuevos retos; una persona que está muy satisfecha con su trabajo tiene una actitud positiva hacia él; caso contrario refleja posiciones negativas. Cuando se habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se hace referencia a la satisfacción laboral, así lo afirma Robbins (6).

Un adecuado apoyo y confort laboral al trabajador, genera menos estrés laboral, sin conflictos psicológicos ni trastornos psiquiátricos e incentiva una adecuada actividad laboral. Por ello las instituciones gestionan estándares de calidad a nivel de salud en sus trabajadores; procurando la Satisfacción Laboral.

Para Robbins y Judge, la percepción sobre la satisfacción del usuario interno es relevante y denota la sensación sobre su trabajo propio que nace de sus particularidades, el usuario con alta satisfacción laboral mantiene sentimientos positivos, que lo alejan del Síndrome de Burnout. La sensación de una buena satisfacción del usuario interno favorece el mejor desempeño profesional (7).

Sin embargo, la mayoría de los estudios se han realizado con grupos de enfermeras y existen pocas correlaciones entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en muestras representativas de profesionales de la salud, cuyos roles y responsabilidades varían según la profesión, estructura y organización del trabajo. Por lo mismo es necesario seguir estudiando para confirmar o contradecir las afirmaciones que se precisan (8). La respuesta a las exigencias del trabajo dependen con la satisfacción que sienta el profesional de enfermería con el mismo, puesto que si evidencia insatisfacción no podrá ejecutar sus tareas eficientemente. En nuestro país las entidades públicas que se dedican a la salud hasta el momento no incorporaron políticas de evolución de la satisfacción laboral, esto evidencia falencia en el interés de recursos humanos (9).

Situación reflejada en profesional interno de enfermería que labora en el hospital regional de Puno, puesto que al estar en la última etapa de su formación ellos aplican de forma práctica todos los aprendizajes teóricos aprendidos durante su educación profesional, desempeñándose en diferentes servicios, teniendo en cuenta a cuentan con otras responsabilidades fuera de la institución de prácticas así mismo agregando que los internos de nuestro país realizan su trabajo sin percibir ninguna recompensa salarial. Con esto se pretende comprender la relación que puedan mostrar entre el síndrome de Burnout con la satisfacción laboral, reflejado en sus encuestas que se les aplicó.

1.1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El problema de nuestra investigación se define a través de las siguientes interrogantes:

1.1.2 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral de los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021?

1.1.3 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ❖ ¿Cuál es el valor del síndrome de Burnout según las tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) presentado por los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno - 2021?.
- ❖ ¿Qué satisfacción laboral en la dimensión intrínseca y extrínseca que expresan los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno - 2021?.

1.2. ANTECEDENTES

Para efectos de este proyecto se realizaron investigaciones a nivel internacional, nacional y regional en relación a nuestras variables de investigación, síndrome de burnout y satisfacción laboral.

1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Marlene Nancy publicó en el artículo Ciencia & Trabajo un trabajo de investigación denominado “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario”, donde tenía como objetivo determinar si la satisfacción laboral y algunas características demográficas, sociales y laborales atenuantes o potenciales del síndrome de los docentes de nivel secundario, con la participaron 123 docentes de la provincia de Misiones, Argentina. Llegando a la conclusión de que los individuos con mayor satisfacción con su tarea, motivación y autorrealización son menos propensos a desarrollar el Síndrome y la única variable demográfica, social y laboral que predijo con mucha consideración el Burnout, fue la edad donde los docentes más jóvenes mostraron mayor predisposición a sufrir el Síndrome (10)

Vasquez V, Gomez J. y colaboradores, en la revista Salud(i)Ciencia publicaron una investigación con título “Relación entre el Burnout y la satisfacción laboral en

profesionales de la salud”. El objetivo que se plantearon fue analizar la relación que existe entre el grado de satisfacción laboral y el Burnout donde participaron 166 profesionales del hospital clínico Herminda Martin. Donde el 91% de los encuestados tiene riesgo de padecer burnout y el 52.6% presenta satisfacción laboral, con estos resultados se evidencia claramente que existe una correlación negativa entre satisfacción laboral y burnout (11)

Soto P, Barrios S. y Molina Y. publicaron en el artículo CIENCIA Y ENFERMERÍA un estudio denominado “Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria” donde los autores tenían como objetivo establecer si existe relación entre el Síndrome de quemarse en el trabajo y satisfacción laboral con la calidad de la atención brindada por equipos de enfermeras en un hospital público de alta complejidad de la Región Metropolitana de Chile, llegando a la siguiente conclusión; Los resultados obtenidos muestran que la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral y la calidad de la atención no es clara. En otro contexto las dimensiones de la satisfacción laboral general evidencian una correlación positiva baja con la atención de calidad y el síndrome del quemado (12).

1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Salas Aranda realizó una investigación titulado “Frecuencia del Síndrome de Burnout y el grado de satisfacción laboral en Internos de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado en el año 2015 - Arequipa”, su objetivo fue Determinar la frecuencia y asociación del Síndrome de Burnout con el grado de satisfacción laboral en internos de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, mediante una encuesta anónima a 79 internos de medicina, la autora llegó a la conclusión de que se comprobó que existe una baja frecuencia del Burnout con el 2.5% del total de la población, con superioridad en el Cansancio Emocional y en cuanto a la satisfacción laboral el 48.1% califica como insatisfecha, un 34.2% como indiferente, el 12.7% como muy insatisfecho y solamente un

5 % como satisfecho; así mismo el promedio del puntaje calificado por todos los internos de medicina fue de 19.98 puntos que cae dentro del rango de insatisfecho, por ende se evidencia una asociación negativa del síndrome de Burnout con el nivel de satisfacción laboral (13).

Cajo Elizabeth presentó un artículo denominado “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del hospital Belén Lambayeque” la autora de la investigación propuso como objetivo determinar el nivel de relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén, en una población de 50 profesionales de enfermería concluye que la población en estudio evidencian un nivel medio con 68%, y se hallan bastante satisfechos con 66%. Así, existe una relación media e inversa entre el grado de burnout y la satisfacción laboral general entre los enfermeros (14).

Sarmiento Georgina realizó una investigación titulado “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017”, su objetivo fue describir la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal de salud que labora en el área de emergencia del Hospital Antonio Lorena, su muestra fue de 110 trabajadores entre médicos, enfermeras, obstetras y técnicos auxiliares, la autora llegó a la conclusión de que existe una asociación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral porque el 30,9% de la población mostró insatisfacción y en relación al síndrome de Burnout, el 10% de los trabajadores evaluados tenía Burnout cuando fueron evaluados (6).

Farfán Carlos presentó la tesis de posgrado “Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016”, la finalidad del autor era conocer la Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout que presentan de los 56 licenciados en enfermería, llegando a la conclusión de que existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de

Burnout ya que el 66,07% refieren estar satisfechos, el 21,43% muestran insatisfacción y el 12,50% manifiestan estar muy insatisfechos, y en cuanto al síndrome de Burnout el 91,1% presentan Burnout intermedio, seguido por el 7,1% de Burnout bajo y 1,8% de nivel alto (15).

Yslado R, Norabuena R. y colaboradores, en el artículo de investigación denominado “Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud” plantearon como objetivo determinar las relaciones funcionales entre el Burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales del Perú, y llegaron a la conclusión de que existe relación funcional significativa y negativa entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral; La satisfacción laboral es pre decidido por el estado del síndrome del quemado. Sin embargo, al comparar la incidencia de burnout ocupacional alto según variables sociodemográficas y ocupacionales, no hubo diferencia significativa (8).

Kian Karina en su tesis de maestría que fue denominada “Estrés y Satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de Huacho- 2016”, se planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización del hospital regional de Huacho, en los resultados con respecto al nivel de satisfacción laboral y la relación con el estrés laboral del profesional de enfermería, se obtiene que los profesionales de enfermería con satisfacción baja con 42% tienen un nivel de estrés moderado, con satisfacción moderada que es el 16% tienen un nivel de estrés leve y con satisfacción alta representado por el 24% tienen un nivel de satisfacción, así la autora concluye que las condiciones laborales del profesional de enfermería están disminuyendo la satisfacción laboral, y por ende, la presencia de estrés laboral leve (16).

1.2.3 ANTECEDENTES LOCALES

Chávez Fernando publicó un artículo de investigación nombrado como “Factores de riesgo del síndrome de Burnout en los alumnos de las clínicas odontológicas de las universidades de la región Puno 2017” donde el autor planteó como objetivo analizar los factores de riesgo del Síndrome de Burnout de los estudiantes de las Clínicas Odontológicas de las Universidades de la Región Puno, en cuanto a la población que participó estuvo constituida por 241 estudiantes de las Clínicas Odontológicas de las universidades: Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca y Universidad Alas Peruanas –Sede Puno. Chávez concluyó que se evidencia la relación entre la presencia del Síndrome de Burnout en los estudiantes de las universidades de la Región Puno (17).

Edith Aquia en un estudio titulado “Síndrome de Burnout entre enfermeras en entornos de atención primaria REDESS Azángaro Puno 2016” afirma que entre las enfermeras que trabajan en entornos de atención primaria, el nivel de atención de Azángaro en la mayoría de ellos bajo es el síndrome de burnout. , en el que predominan estos profesionales porque son optimistas y han empujado demasiado al trabajar (18).

Lauracio Claudia y Teófilo publicaron en la Revista Innova Educación un estudio titulado “Síndrome de Burnout y Eficiencia Laboral del Personal Médico”, cuyo objetivo fue reconocer la existencia del síndrome de burnout en sus dimensiones; agotamiento emocional, despersonalización, autorrealización y eficacia laboral determinantes en sus escalas: agotamiento emocional, despersonalización, autorrealización y eficacia laboral determinantes en sus escalas: calidad profesional y gestión médica, formación y aprendizaje permanente, productividad, predisposición para posteriormente determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal médico de la centro de salud Vallecito I -3 de la ciudad de Puno. Los autores llegan a la conclusión de que la incidencia de burnout es media y la eficiencia laboral del personal

está en un nivel alto, por lo tanto no existe relación entre la profesionalidad del burnout y la efectividad laboral del personal médico (19).

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Probar la relación que tienen el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral de los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno - 2021.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Identificar el estado de síndrome de Burnout por nivel de acuerdo a las tres dimensiones que presentan los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021.
- ❖ Determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión intrínseca y extrínseca que exteriorizan los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno - 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1. SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de Burnout fue considerado por la Organización Mundial de la Salud como una sensación de agotamiento de energía con poco apego mental al trabajo, sentimientos de negativismo sobre el mismo, y la disminución de la eficacia laboral (20).

Por otra parte Castro S. lo denomina como síndrome multicausal producto de la inseguridad y mucha competencia en el trabajo, como también la demanda junto al cambio de actitudes y hábitos, la globalización evidente, la falta de empleo constante así como el ritmo de trabajo y demás.

Este síndrome afecta en la actualidad a la gran mayoría mundial, en especial los profesionales que trabajan en áreas de relación interpersonal ya sean prestadores de servicio al igual que los usuarios. Mientras tanto Maslach C. lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico en donde se evidencian las tres dimensiones del síndrome, donde Hidalgo y Saborio (2015) sugieren que esta definición es la más acertada (21).

2.1.1.1. DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT:

Se establecieron 3 elementos del síndrome de Burnout.

◆ EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Es el manifiesto de cansancio y fatiga ya sea físico y/o emocional que evidencia una persona (22). Se manifiesta también como el sentimiento de limitación en la interacción personal acompañado de la pérdida gradual de energía por ende la persona evidencia desgaste permanente (21) (23).

El agotamiento emocional representa el síndrome de Burnout básico personal. Se evoca en sentimiento de exigencia demasía que conlleva a la debilidad y vagos recursos emocionales y físicos sin tener fuente de recarga para el afrontamiento al problema siendo sus principales causas la sobrecarga laboral junto a los conflictos personales (24)

◆ LA DESPERSONALIZACIÓN

Sentimiento final de reacciones negativas, actitudes frías y separadas que se aflora en la intercomunicación personal en el lugar de trabajo donde se evidencia a través de irritabilidad y la pérdida progresiva de motivación laboral.

El profesional que presenta la despersonalización se desconecta con los de su grupo de trabajo culpando con cierta ironía de su frustración y bajo rendimiento (22).

La despersonalización es una parte fundamental de las relaciones interpersonales en el síndrome de burnout. Lo anterior se infiere como una reacción negativa, insensible y perezosa a aspectos del trabajo. Por lo general, se desarrolla como una reacción al agotamiento emocional excesivo, inicialmente como un amortiguador de preocupaciones defensivas y emocionales. El trabajo excesivo e intenso propicia a la disminución de la eficiencia por lo que opta a retirarse del centro de trabajo, dando pie al desapego y la deshumanización con una pérdida de idealismo (24).

Es la presencia de actitudes como la insensibilidad, el cinismo y la deshumanización las que cosifican a los pacientes y olvidan que son humanos. Esto es consecuencia de la

barrera de autodefensa que el personal especialista levanta frente a los pacientes, mientras que la eficiencia laboral disminuye significativamente (25).

❖ LA BAJA REALIZACIÓN PERSONAL

Cuando las solicitudes exceden su capacidad para responder de manera competente, genera reacciones negativas hacia usted mismo y su trabajo, evita las relaciones personales y profesionales, su desempeño laboral disminuye, exhibe una incapacidad para manejar las presiones de su trabajo y tiene baja autoestima. , todo esto se infiere como una baja autorrealización. El individuo experimenta una sensación de fracaso e insatisfacción personal, bajas expectativas laborales y consecuentes retrasos, paros laborales, ausentismo y, en muchos casos, incluso abandono del trabajo (22).

Representa el componente autopercibido del agotamiento como Burnout, sentirse poco competitivo, improductivo en el trabajo y falta de realización personal. La falta de apoyo social y oportunidades de desarrollo profesional, la falta de recursos para hacer frente adecuadamente al trabajo se ven exacerbadas cuando la autoeficacia es baja. Esta sensación de ineficiencia en los empleados con síndrome de burnout les hace sentir que cometieron un error en su elección de carrera y, a menudo, se sienten insatisfechos con sus logros personales (38).

Es la valoración negativa que se da al esfuerzo realizado, afectando la autoestima del trabajador. También se define como la percepción intangible de sentirse frustrado por la manera en que se ejecutan los trabajos y por los resultados que se consiguen (25).

Los tres factores de este síndrome pueden manifestarse varias veces a lo largo de la vida, incluso después de un cambio de trabajo, porque se presenta de manera espontánea e insidiosa (21) (23).

2.1.1.2.CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

De acuerdo a las múltiples consecuencias que conllevan a causa de este síndrome no se

puede establecer con exactitud las causas de este síndrome, sin embargo debido a que se desarrollan tantos episodios, es difícil identificar una serie de causas del agotamiento. La investigación ha identificado los factores que causan el agotamiento que debemos considerar, por lo que Saborio e Hidalgo describen los más importantes (21):

- ❖ **Componentes personales:** ahí está la edad; después de la experiencia adquirida, amabilidad; La mujer sabe sobrellevar los problemas de trabajo, las variables de la familia; la estabilidad, armonía con equilibrio en los conflictos de personalidad que deben ser resueltos porque hay diferentes personalidades como impacientes, competitivos y perfeccionistas.
- ❖ **La inadecuada formación profesional:** por el exceso de conocimientos teóricos y falta de capacidad práctica que se refleja en falta de autocontrol emocional y vago conocimiento sobre el afrontamiento al mismo.
- ❖ **Factores laborales o profesionales:** como la mala organización laboral, la obtención de remuneraciones bajas, exceso de trabajo y la falta de colaboración en el equipo.
- ❖ **Factores sociales:** como el prestigio profesional, el respeto social y familiar que se puede lograr y también la clase económica pudiente donde se pueda pertenecer.
- ❖ **Factores ambientales:** Los cambios más importantes en la vida de una persona son la pérdida de seres queridos, la amenaza de divorcio, el matrimonio en curso y el nacimiento de niños.

2.1.1.3. PRESENTACIÓN CLÍNICA

El síndrome de burnout se divide en cuatro etapas: leve, moderada, grave y extrema (26).

- ❖ **Nivel Leve:** Se clasifican los individuos que muestran fatiga o cansancio, que tienen dificultad para levantarse por la mañana, así como aquellos que muestran molestias vagas.

- ❖ **Nivel Intermedio:** se encuentran en este nivel las personas que presentan cinismo, suspicacia, negativismo y los que se aíslan.
- ❖ **Nivel Severo:** En este nivel se encuentran quienes muestran poca agilidad, ausentismo, reticencias, quienes se automedican con psicofármacos y, en muchos casos, abusan del alcohol o las drogas.
- ❖ **Nivel Extremo:** en este nivel afloran con comportamiento introvertido, frustración al límite, cuadros psiquiátricos y en muchas ocasiones hasta suicidios.

2.1.1.4. CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Se manifiestan en aspectos conductuales, psicosomáticos, emocionales y problemas sociales. Se detallan a continuación.

- ❖ **Psicosomáticas:** Trastornos de las funciones corporales normales debido a la fatiga crónica, que se manifiestan en dolores de cabeza, bajo peso corporal, hipertensión arterial, espasmos musculares, trastornos gastrointestinales, dificultades respiratorias e insomnio.
- ❖ **Emocional:** en esta etapa presentan severos déficits emocionales, incluyendo desapego emocional, síntomas de ansiedad, irritabilidad, sentimientos de culpa y soledad, síntomas de depresión y mínima autorrealización personal..
- ❖ **Comportamiento:** puede perder su trabajo y participar en un comportamiento dañino que amenace su vida, como B. Uso de todo tipo de opioides, mala concentración, comportamiento impredecible hacia usted mismo y los demás.
- ❖ **Social:** decaimiento de la calidad de vida personal a causa de conflictos familiares y conyugales que conlleva al aislamiento, comunicación limitada con los demás y dificultad de aflorar emociones.

2.1.1.5. DIAGNÓSTICO:

El cuestionario denominado test de Maslach, desarrollado por Cristina Maslach en 1986, es una herramienta adecuada para el diagnóstico del síndrome de Burnout y sus componentes. El test de Cristina Maslach es una prueba acreditada mundialmente por lo que tiene mucha validez y es confiable a la vez que se puede aplicar en poblaciones diferentes y en varios idiomas. Por estas razones, actualmente es la mejor manera de evaluar la gravedad del síndrome de burnout (24).

Las tres dimensiones de este síndrome se comprueban a través de afirmaciones que están enumeradas en el test de Maslach, se agrupan en tres subescalas y el diseño se da para cada una de las dimensiones. Cuestionario compuesto por 22 aseveraciones de pensamiento y sentimientos que están vinculados con interactuar en el trabajo y la frecuencia con que las perciben cada situación se ven reflejadas en las respuestas, en nuestro estudio en específico se califica con adjetivos que van desde nunca hasta todos los días (27).

Las puntuaciones de cada subescala se informan por separado y no deben combinarse en un total, ya que no estaría claro en qué área un paciente determinado tiene la enfermedad más grave. El síndrome de Burnout y sus dimensiones se tratan como variables continuas, por lo que los resultados deben clasificarse en el sistema de percentiles para cada escala, de esta manera obtenemos la puntuación final(28).

2.1.1.6. TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN:

Aplicar estrategias que ayuden a convertir los pensamientos así como los sentimientos que se tiene hacia las tres dimensiones del síndrome de burnout es la mejor manera de terapia y prevención algunos de ello se presenta a continuación: (22) (24):

- ❖ El ajuste de perspectivas de la realidad cotidiana en el proceso personal.
- ❖ Educación y formación profesional en el lugar de trabajo.

- ❖ El equilibrio que se debe mantener con la familia y los amigos, también afinidades óptimas, por último el equilibrio entre el descanso y el trabajo.
- ❖ Promover un buen ambiente con el equipo de trabajo, en espacios y frente a los objetivos comunes.
- ❖ Limitar el trabajo de acuerdo a la capacidad de respuesta que uno presenta.
- ❖ Las capacitaciones son fundamentales que se deben llevar a cabo para la buena formación continua dentro del espacio laboral.
- ❖ Cada paciente debe tener un tiempo establecido para recibir la óptima atención.
- ❖ Coordinación continua con el personal de trabajo en espacios comunes laborales, para ejecutar los objetivos compartidos que tienen entre todos.
- ❖ Simplificar los trámites documentarios para la adecuada atención en el centro laboral, es necesario contar con el apoyo de personal auxiliar.
- ❖ Efectuar diálogo asertivo con las autoridades del centro laboral.

2.1.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Según Farfán 2006 la Satisfacción Laboral es el sentimiento de complacencia que las personas perciben, esto se da por el efecto de ejecutar un trabajo de interés propio en un ambiente donde les permita estar a gusto con su trabajo, dentro de una empresa u organización que le resulte cautivador y porque en él recibe una serie de compensaciones psico-socio económicas de acuerdo a sus expectativas así lo recalca Broncano en su artículo (29).

La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; Se define como la emoción que percibe la persona frente al logro de equilibrio entre una necesidad y el acceso a un elemento u objetivos propuestos. Las tres grandes designios de investigación que abordan los factores de satisfacción laboral lo desarrolló Locke en el

año 1976 así lo reafirman en su estudio Garcia con sus demás compañeros 2017 (30).

Robbins en 1998 como se cita en Sarmiento 2019, aclaró que la satisfacción en el trabajo se refiere a un conjunto de actitudes frente el trabajo o a una inclinación psicológica del sujeto hacia este, determinando disposiciones y sentimientos. Es así que la satisfacción en el centro de trabajo dependerá de varios factores como el ambiente físico, interacción con el jefe inmediato, la relación con los compañeros de trabajo, la realización de la persona en el trabajo, los salarios, los ascensos y la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos. Asumiendo de esta manera nuevos retos; una persona que está muy satisfecha con su trabajo tiene una actitud positiva hacia él; caso contrario refleja posiciones negativas. Cuando se habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se hace referencia a la satisfacción laboral (7)

2.1.2.1. TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

Herzberg desarrolló la teoría de la motivación; donde a los factores de satisfacción les llamó motivadores y también desarrolló la teoría de higiene; donde a los de insatisfacción los llamó factores de higiene.

❖ FACTORES EXTRÍNSECOS O HIGIÉNICOS:

Segun Muñiz en García 2007 afirman que se refiere a las condiciones y el ambiente donde se encuentra el individuo en relación con su trabajo para desempeñarse profesionalmente, condiciones emitidas y administradas por la empresa donde labora y no es controlable por el trabajador, estos implican recursos físicos y ambientales, beneficios salariales y sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima relacional entre directivos y empleados, reglamentos internos y las oportunidades existentes para el empleado (30) (16).

❖ FACTORES INTRÍNSECOS U MOTIVACIONALES:

Se relaciona con sentimientos de autorrealización, reconocimiento profesional de acuerdo

a la ejecución y logro de actividades desafiantes en el trabajo que conlleva al crecimiento personal, y estos factores de motivación están bajo control del individuo, ya que se relacionan con su desempeño, con las obligaciones que debe cumplir en relación a su puesto de trabajo (30) (16).

2.1.2.2. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Las dimensiones de la herramienta de Satisfacción del Personal emitidos por MINSA en el año 2002 son (7):

- ❖ **Trabajo Actual:** Es el área donde se le ha designado para efectuar su labores establecidas, evalúa el nivel autonomía del trabajador, la variedad de habilidades que ejerce, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la capacitación que recibe en el centro laboral.
- ❖ **Trabajo en General:** Se refiere al trabajo que demanda todos los conocimientos que ejerce el trabajador y lo involucra con todo el personal del establecimiento donde realiza el trabajo, también se considera aspectos de estructura general en el centro laboral y en lo particular la organización del trabajo.
- ❖ **Interacción con el Jefe Inmediato:** Respects a interacciones de los equipos entre líder y colaborador como también en el monitoreo y soporte en las actividades.
- ❖ **Oportunidades de progreso:** Son situaciones que se pueden aprovechar para sobrepasar las expectativas de capacitación y desarrollo en el trabajo.
- ❖ **Remuneraciones e incentivos:** Se trata del pago u otros reconocimientos que uno percibe por el tiempo en que desarrolló sus actividades designadas en el centro laboral.
- ❖ **Interrelación con sus compañeros de trabajo:** Se considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus tareas con el personal que trabaja en cualquier área del mismo establecimiento de trabajo.

- ❖ **Ambiente de Trabajo:** Se evalúa la sensación de pertenencia del trabajador a su centro laboral, también los mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, y por último la toma de decisiones tanto a nivel individual y a nivel grupal.

2.1.2.3. CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Las consecuencias que se presenta por el nivel de satisfacción que presenta el trabajador en el contexto de la organización son (31):

- ❖ **Satisfacción y productividad:** La productividad es entendida como una medida en el buen funcionamiento del sistema de formas y producción de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad que es parte de la organización. La productividad de un trabajador que ocupa puestos sujetos al ritmo de una máquina o herramienta de trabajo depende mucho más de la facilidad de uso que de la satisfacción.
- ❖ **Satisfacción y ausentismo:** El ausentismo se manifiesta por presencia de enfermedades, problemas familiares, etc. El ausentismo hace que se evidencie productividad disminuida, costos adicionales por el reemplazo del personal y gastos médicos mayores. Los estudios que se realizaron en el pasado demuestran que la insatisfacción que encuentra en el trabajo conduce al ausentismo. Otro factor es las actividades fuera de la empresa donde labora y que estos ejercen una atracción mayor.
- ❖ **Satisfacción y rotación:** La satisfacción está relacionada negativamente con la rotación. La rotación demanda mayores gastos en selección de personal y en el entrenamiento para alcanzar el nivel de competencia que se requiere. Además también afecta el nivel de productividad y las relaciones interpersonales.
- ❖ **Satisfacción y salud de la persona:** A pesar de falta de investigación respecto a

este tema, sin embargo existe una correlación positiva en la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción con el trabajo porque se vio en estudios de trabajadores insatisfechas tienden a sufrir múltiples enfermedades físicas y psicológicas. Es necesario la satisfacción en el trabajo así como también con la familia y amigos.

2.1.2.4. DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

Para la evaluación se pueden utilizar encuestas ya aprobadas y publicadas por diferentes autores, por ejemplo está la Escala General de Satisfacción Laboral, presentada en 1979 por Warr, Cook y Wall como Oravell Job Satisfaction Scale, con base en datos de la literatura existente, un estudio piloto y dos estudios de trabajadores de manufactura del Reino Unido, se construyó una escala final de quince ítems. Es una escala que operacionaliza la teoría de la satisfacción laboral y evalúa las respuestas afectivas al propio contenido del trabajo.

La escala es coherente con esos factores de disección y pretende tener en cuenta los aspectos internos y externos de las condiciones de trabajo:

- ❖ Factores Internos: En esta subescala se agrupa de siete afirmaciones que son el 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14 donde se relaciona con aspectos del reconocimiento en el trabajo, la responsabilidad, la promoción, los aspectos de la tarea encomendada, etc.
- ❖ Factores externos: Esta subescala tiene ocho elementos, que consta de 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 que solicita información sobre el sentimiento de satisfacción que posee el empleado relacionados con aspectos de organización del trabajo, como las horas, el salarios, las condiciones físicas que brinda el centro de labores, etc.

Esta escala permite obtener tres puntuaciones correspondientes a satisfacción global, satisfacción externa y satisfacción interna. Calificaron 1 como muy insatisfecho y 7 como muy satisfecho, con una puntuación global en una escala de 15 a 105, donde una puntuación más alta refleja una mayor satisfacción general y una puntuación más baja

refleja una insatisfacción (32).

2.2.MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. BURNOUT

Maslach y Jackson señalan que es la sensación y dificultad para adaptarse en el trabajo y sus exigencias acompañado de un estrés constante y cansancio emocional de sus emociones que se caracteriza de una interacción negativa entre el profesional y su lugar de trabajo. Como consecuencia resulta un bajo rendimiento y la calidad del servicio profesional se reduce notoriamente (25).

- ❖ **Agotamiento emocional:** Así como se menciona en varios estudios es la fatiga emocional, físico y psicológico acompañado del mal humor, irritabilidad y también de la insatisfacción laboral de sus actividades. También se define como la disminución de recursos emocionales para enfrentarse a los retos que se le plantean a lo largo de su vida laboral.
- ❖ **Despersonalización:** Es la presencia de actitudes como la insensibilidad, el cinismo y la deshumanización las que cosifican a los pacientes y olvidan que son humanos. Esto es consecuencia de la barrera de autodefensa que el especialista erige frente a los pacientes, mientras que la productividad laboral disminuye significativamente.
- ❖ **Baja Realización personal:** Es la valoración negativa que se da al esfuerzo realizado, afectando la autoestima del trabajador. También se define como la percepción intangible de sentirse frustrado por la manera en que se ejecutan los trabajos y por los resultados que se consiguen (25).

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Según Wright y Bonett es tal vez la forma habitual y la más arcaica de operacionalización de la placidez en el centro laboral (33). Muñoz sostiene que la satisfacción es un

sentimiento agradable o positivo que experimenta una persona al realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite sentirse a gusto en una empresa u organización que le atrae y cuyas cualidades psicológicas, sociales y recompensas económicas que ven en línea con sus expectativas (34).

- ❖ **Satisfacción intrínseca:** Gonzales y demás mencionan la satisfacción laboral intrínseca de Moreno Jiménez donde se refiere a varios aspectos importantes, tales como reconocimiento en la profesión, responsabilidad profesional, promoción y aspectos contenidos de la tarea encomendada. En resumen, surge de las recompensas intrínsecas que el trabajo ofrece al individuo que trabaja (35).
- ❖ **Satisfacción extrínseca:** La satisfacción extrínseca surge por razones tales como la satisfacción con el salario recibido, las políticas del lugar de trabajo, los recursos brindados, la supervisión laboral, las relaciones con los compañeros, las oportunidades de promoción que ofrecen los empleados, la reciprocidad que existe con los usuarios o la propia Seguridad en el trabajo (36).

2.3.HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Si tienen relación el Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral de los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- ❖ Los internos de enfermería no presentan un nivel alto del síndrome de Burnout, en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021.
- ❖ El nivel de satisfacción laboral de los internos de enfermería no es bajo, en la dimensión intrínseca y extrínseca, en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación fue ejecutada en los internos de la escuela profesional de enfermería provenientes de diferentes universidades y que realizan su internado clínico hospitalario en el periodo Julio a Diciembre del año 2021 en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno.

El nosocomio antes mencionado se encuentra en la capital de la región Puno específicamente se ubica en la avenida El Sol # 1022, está acreditado en el nivel de dificultad III-1 y forma parte de la red hospitalaria del Ministerio de Salud de referente regional donde se realizan actividades de apoyo, resocialización y rehabilitación, se efectúa también actividades de docencia a nivel universitario y posgrado así como actividades de investigación científica que contribuye al desarrollo de prácticas de salud.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

- ❖ **Población:** La población tomada para este estudio fueron el total de internos de enfermería que son 96, los mismos que realizaron su internado clínico en el periodo de Julio a Diciembre del año 2021, rotando por diferentes servicios en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno.

- ❖ **Muestra:** Por la cantidad de población requerida para la muestra, fue conformada por 87 internos de enfermería que dieron su consentimiento para participar en el dicho estudio, se tomó en cuenta el total para que nos acerquen a nuestros objetivos planteados, pero se consideró también excluirlos a los internos de dicho nosocomio que no prefirieron participar en las encuestas aplicadas.

3.2.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- ❖ Se incluyeron a 87 internos de enfermería damas y varones sin distinción de edades que voluntariamente decidieron participar en las encuestas.
- ❖ Fueron incluidos los internos de enfermería que rotan por diferentes servicios y que manifestaron participar voluntariamente en las encuestas.
- ❖ Estuvieron incluidos los internos de enfermería provenientes de diferentes universidades que declararon su deseo de participar voluntariamente en las encuestas.

3.2.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- ❖ Fueron excluidos 7 internos de enfermería damas y varones de todas las edades que tuvieron el deseo de no participar en las encuestas.
- ❖ Fueron excluidos los internos de enfermería que rotan por diferentes servicios y que manifestaron no participar en las encuestas y que están retirados por diferentes motivos del internado clínico.
- ❖ Estuvieron excluidos los internos de enfermería provenientes de diferentes universidades que declararon su deseo de no participar en las encuestas.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. MÉTODOS

La investigación es no experimental, descriptiva y transversal, ya que se analiza sistemáticamente cualitativa y estadísticamente para describir una serie de hechos (Síndrome de Burnout) y sentimientos sobre el trabajo (Satisfacción Laboral). En el enfoque cualitativo se utiliza la recopilación de datos para descubrir los hallazgos en respuesta a las preguntas de investigación sin mediciones numéricas (37).

3.3.2. TÉCNICAS

En esta investigación se utilizó la técnica de entrevista a personas, lo que permitió descubrir la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral expresada por los futuros enfermeros en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno.

3.3.3. INSTRUMENTO

Para la recogida de datos se utilizó un cuestionario que constaba de dos partes:

En la primera parte, se evalúa el síndrome de burnout mediante el Maslach Burnout Inventory Test, que consta de 22 ítems en forma de enunciados sobre los sentimientos y actitudes del profesional en el trabajo y hacia los pacientes.(26). El cuestionario “test de Maslach Burnout Inventory” de Maslach y Jackson que presentaron en el año 1986, fue adaptada al español en el año 1997 por Nicolás Seisdedos, está con certificación acreditada internacionalmente y en Latinoamérica por diversos autores, como Gil Monte, P. en el año 2002, por ende muestra mucha confiabilidad y validez, además es aplicable en diversas poblaciones con idiomas diferentes. Por estas razones en la actualidad es la mejor opción para evaluar la intensidad del síndrome de Burnout

En la segunda sección se evalúa la satisfacción laboral utilizando la Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale), que consta de 15 ítems que se

afirman según la inclinación del sentimiento que presenta hacia el lugar de trabajo. La “escala general de satisfacción laboral” es de “Overall Job Satisfaction” presentado por Warr, Cook y Walf en el año de 1979, posteriormente fue adaptada al castellano por Pérez- Bilbao clasificándose como una escala general de satisfacción NTP 394, en el año 1994 fue validada por INSHT. En nuestro país se realizó un estudio para la validación de dicha escala en el año 2014 gracias a los resultados de dicho estudio se puede afirmar que la Escala de Warr es válida y confiable para aplicar en estudios de investigación.

También incluye la declaración de consentimiento y la explicación del tema del estudio, el curso del estudio y la declaración de voluntad de participar mediante la presentación de la firma y la huella dactilar del encuestado.

3.3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS

Los datos obtenidos con la aplicación del test de Maslach y la Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall de 1979, posteriormente fueron procesados con la ayuda del software Microsoft Excel, siguiendo un patrón de tabulación automatizado y el SPSS para la correlación.

3.3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el tratamiento de datos o procesamiento de los resultados de las encuestas realizadas se prepararon los resultados en Microsoft Excel. La técnica estadística que se utilizó es la descripción y análisis, donde el tipo de análisis es de inferencia simple, descriptiva e interpretativa y la contrastación de la hipótesis es el rechazo de acuerdo a los resultados. La presentación de datos se da en tablas de distribución de frecuencias y gráfico de barras.

3.3.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS

Mediante el presente cuestionario se pretende llegar a los objetivos propuestos en la presente investigación.

3.3.7. ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El Síndrome de Burnout se correlaciona con la frecuencia con la que experimenta las siguientes dimensiones para esto se clasifica en una escala de Likert de seis puntos, que van desde 0 que significa nunca y 6 que significa siempre (38):

PUNTAJES DE LAS TRES DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

DIMENSIONES	VALORA	CANTIDAD DE ÍTEMS	MÁXIMA PUNTUACIÓN
EL Agotamiento Emocional	Aprecia sentimientos de agotamiento experimentado por la coacción en el trabajo	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	54
La Despersonalización	Valora en qué medida una persona reconoce su actitud distante y fría hacia los demás.	5, 10, 11, 15 y 22.	30
La Baja Realización Personal	Estima el sentimiento de autoeficacia y realización personal en el trabajo.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	48

Para cada escala se presentan las puntuaciones por separado, estableciendo una relación de la calificación de cada dimensión con el nivel de síndrome de Burnout. La

calificación general para cada dimensión se divide en tres intervalos; alto, medio y bajo donde indican el nivel de agotamiento que experimentaron(38).

PUNTUACIÓN DEL BURNOUT CON RELACIÓN A SUS DIMENSIONES

DIMENSIONES EVALUADAS	NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento Emocional	Puntuación menor a 19	Puntuación de 19 a 26	Puntuación mayor a 27
Despersonalización	Puntuación menor a 6	Puntuación de 6 a 9	Puntuación mayor a 10
Realización Personal	Puntuación mayor a 40	Puntuación de 34 a 39	Puntuación menor a 33

- ❖ **BURNOUT ALTO:** Son indicadores de estrés alto cuando se aprecia en agotamiento emocional y despersonalización con puntajes altos y en la dimensión de crecimiento personal con puntajes bajos .
- ❖ **BURNOUT BAJO:** Son indicativos de estrés bajo si presenta puntuaciones bajas en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización, y altas en la dimensión realización personal.

3.3.8. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN LABORAL

La Satisfacción Laboral se valora también con la escala de Likert de cinco puntos, siendo 1 muy insatisfecho hasta el 7 que es muy satisfecho, que se relacionan con el sentimiento de inclinación de las dos dimensiones. Para la satisfacción general, el

puntaje general varía de 15 a 105 en la escala, donde un puntaje más alto refleja una satisfacción general más alta y un puntaje más bajo indica lo contrario.

CLASIFICACIÓN DEL PUNTAJES SEGÚN LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

ASPECTOS A EVALUAR	EVALÚA	NÚMERO DE ÍTEMS	PUNTUACIÓN MÁXIMA
Factores Intrínsecos:	Solicita información sobre la satisfacción de los empleados con aspectos de la organización del trabajo, como horas de trabajo, salarios, condiciones físicas de trabajo y más	2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14	49
Factores Extrínsecos:	Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, y demás.	1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15..	56

3.3.9. VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL CON EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Ho: No tienen relación el Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral de los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021

Ha: Si tienen relación el Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral de los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Criterio de decisión:

si $p < 0.05$ rechazamos la hipótesis H_0 y aceptamos la H_a

si $p > 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

El trabajo de investigación se realizó con dos variables; variable independiente que es el Síndrome de Burnout y la variable dependiente es la Satisfacción Laboral.

3.4.1 ESQUEMA: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
SÍNDROME DE BURNOUT	El síndrome de Burnout fue considerado por la Organización Mundial de la Salud como una sensación de agotamiento de energía con poco apego mental al trabajo, sentimientos de	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Agotamiento emocional por el trabajo. ❖ Agotamiento físico al finalizar la jornada laboral. ❖ Agotamiento físico y emocional antes de iniciar la jornada laboral. ❖ Cansancio emocional por el trabajo continuo con las personas. ❖ Sentimiento de desgaste por el trabajo. ❖ Sentimiento de frustración por el trabajo. ❖ Sentimiento de trabajo excesivo. ❖ Cansancio emocional por el contacto directo con las personas en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nunca = 1 ✓ Raramente = 2 ✓ Algunas veces = 3 ✓ Muchas veces = 4 ✓ Casi Siempre = 5 ✓ Diariamente = 6

negativismo	❖ Sentimiento de límite emocional.
sobre el mismo, y la disminución de la eficacia laboral (20). Mientras tanto Maslach C. lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico en donde se evidencian las tres dimensiones del síndrome,	Despersonalización
donde Hidalgo y Saborio sugieren que esta	Baja Realización Personal
	❖ Sentimiento de relaciones frías y despersonalizadas con los demás.
	❖ Sentimiento de insensibilidad frente a las personas.
	❖ Preocupación por el endurecimiento emocional.
	❖ Desinterés por el estado futuro de las personas que atiende.
	❖ Preocupación por sentimientos negativos de los pacientes por la atención brindada.
	❖ Familiarización con los sentimientos del paciente.
	❖ Familiarización con los sentimientos del paciente.
	❖ Familiarización con los sentimientos del paciente.

definición es la
 más acertada
 (21).

paciente.

- ❖ Efectividad en la solución de problemas del paciente.
- ❖ Influencia positiva con el trabajo hacia los problemas del paciente.
- ❖ Sentimiento de hiperactividad en el trabajo.
- ❖ Facilidad para crear atmósfera agradable en el trabajo.
- ❖ Sentimiento de estímulo por el trabajo con el contacto directo con las personas.
- ❖ Valoración del logro profesional.
- ❖ Manejo adecuado de los problemas emocionales.

SATISFACCIÓN	La Satisfacción	Factores Intrínsecas	❖ Libertad para elegir su propio método de trabajo	=1
LABORAL	Laboral es el		❖ Insatisfecho	=2
	sentimiento de		❖ Reconocimiento obtenido por la buena	
	complacencia		ejecución del trabajo	=3
	que las personas		❖ Responsabilidades que tienes asignada.	=4
	perciben, esto se		❖ Los medios para utilizar tus capacidades.	
	da por el efecto		❖ La potencia de promoción existente.	=5
	de ejecutar un		❖ El interés por las sugerencias emitidas.	=6
	trabajo de interés		❖ La variedad de tareas que realizas en tu	=7
	propio en un		trabajo.	
	ambiente donde			
	les permita estar			
	a gusto con su			
	trabajo, dentro de			
	una empresa u			
	organización que			
	le resulte			

-
- cautivador y Factores Extrínsecas
- porque en él
- recibe una serie
- de
- compensaciones
- psico-socio
- económicas de
- acuerdo a sus
- expectativas así
- lo recalca
- Broncano en su
- artículo (29).
- ❖ Condiciones físicas de tu trabajo.
 - ❖ Los compañeros de trabajo.
 - ❖ Los jefes superiores inmediatos.
 - ❖ La compensación económica que percibe por el trabajo.
 - ❖ Relación interpersonal que existe entre dirección y trabajadores en el nosocomio.
 - ❖ El modo de gestión que maneja la empresa.
 - ❖ El horario de trabajo.
 - ❖ La estabilidad que tienes en el empleo.
-

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

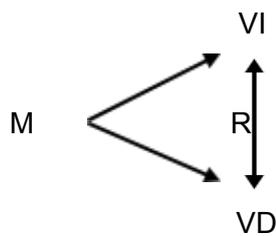
Se trata de un estudio de enfoque cuantitativo que asume al método estadístico como un proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las variables de un estudio, con el objetivo de mejorar la comprensión de la realidad y una optimización para la toma de decisiones posteriores.

3.5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se realizó la presente investigación que fue de tipo aplicada.

3.5.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño en esta investigación es descriptivo de corte transversal.



Donde:

M = Es la muestra representada por los internos de Enfermería del HRMNB.

VI = Es la variable independiente; Síndrome de Burnout.

VD = Es la variable dependiente; Satisfacción Laboral.

R = La relación que existe entre las dos variables

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 EXPOSICION Y ANALISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

TABLA N° 01: NIVEL DEL SÍNDROME BURNOUT EN SUS TRES DIMENSIONES DE LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO - 2021.

DIMENSIONES EVALUADOS	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	32	36.8	18	20.7	37	42.5	87	100
DESPERSONALIZACION	21	24.1	25	28.7	41	47.2	87	100
BAJA REALIZACIÓN PERSONAL	43	49.4	18	20.7	26	29.9	87	100
BURNOUT TOTAL	20	23	46	52.9	21	24.1	87	100

En la tabla N° 01 se presenta los resultados obtenidos del nivel del síndrome de Burnout que presentan los internos de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, en la primera dimensión los internos de enfermería presentan nivel de Agotamiento Emocional alto con un 42.5 %, igualmente presentan un nivel alto en cuanto a la segunda dimensión que es la Despersonalización representado por el 47.2 %, y en la dimensión Baja Realización Personal los internos presentan nivel bajo con un 49.4 % del total de

participantes, se muestran estos resultados en las gráficas del anexo N° 01.

también se muestra los resultados del síndrome de Burnout según las tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal), donde se puede observar que del total de participantes del estudio de investigación, el 23 % presentan nivel bajo del síndrome de Burnout, mientras que el 52.9 % presentan nivel medio del síndrome de Burnout, y por último el 24.1 % de la población presentan nivel alto del síndrome de Burnout, por ende se puede deducir que los internos de enfermería presentan síndrome de Burnout medio. En comparación con el resultado que obtuvo Salas Aranda en su estudio que realizó a internos de medicina en el año 2015, existe una baja frecuencia del Burnout con el 2.5%. En cambio Farfan Carlos en el año 2018 en su estudio encontró que los encuestados presentan Burnout intermedio con el 91,1% seguido por el 7,1% de Burnout bajo y 1,8% de nivel alto. Con esto se evidencia que en dichos estudios mencionados la mayor parte de profesionales de salud presentan nivel medio de Burnout y un mínimo presenta un nivel alto de Burnout.

4.2 EXPOSICION Y ANALISIS DE SATISFACCION LABORAL

TABLA N° 02: NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LOS INTERNOS DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO- 2021.

DIMENSIONES EVALUADAS	MUY INSATISFECHO		MODERADAMENTE INSATISFECHO		INDIFERENTE		MODERADAMENTE SATISFECHO		MUY SATISFECHO					
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%				
DIMENSION INTRINSECA	0	0.0	0	0.0	2	2.3	14	16.1	26	29.3	36	41.4	9	10.3
DIMENSION EXTRINSECA	0	0.0	0	0.0	6	7.0	9	10.3	35	40.2	34	39.1	3	3.4
SATISFACCION LABORAL GENERAL	0	0.0	0	0.0	7	8.1	11	12.6	42	48.3	25	28.7	2	2.3

En la tabla N° 02 se muestran los resultados del nivel de satisfacción laboral en la dimensión intrínseca y en la dimensión extrínseca que

evidencian los internos de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. En la dimensión intrínseca, la mayoría de los internos de enfermería se encuentran satisfechos con el 41.4 % mientras que en la dimensión extrínseca el mayor número de los internos se encuentran moderadamente satisfechos con el 40.2 %, estos resultados también se muestran en las gráficas que se encuentran en el anexo N° 01. En cuanto a la satisfacción general, donde la mayor población de estudio presenta satisfacción moderada con un 48.3 %, seguido por un 28.7 % de los internos que evidencian sentirse satisfechos, otro grupo presenta indiferencia con un 12.6 %, seguido por el 8.1 % que presenta moderada insatisfacción y un 2.3 % de los internos que manifiestan sentirse muy satisfechos con su internado clínico. Por ende se puede apreciar que los internos de enfermería del hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno que realizan su internado clínico en el periodo Julio a Diciembre presentan moderada satisfacción laboral.

En comparación con el estudio realizado por Kian Karina (2019) evidencia a los profesionales de enfermería con satisfacción baja con 42%, con satisfacción moderada que es el 16% y con satisfacción alta representado por el 24%.

TABLA N° 03: LA CORRELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO- 2021.

			SÍNDROME DE BURNOUT	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	SÍNDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000	0,315**
		Sig. (bilateral)	.	0,003
		N	87	87
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	0,315**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,003	.
		N	87	87

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

En la tabla N° 03 se muestra los resultados de la coeficiencia de correlación de Spearman, tomando en cuenta los criterios de decisión para la validación de la hipótesis general, los resultados nos muestra que en la correlación bilateral, **p** es igual a **0.003** y como es menor a 0.05 que es el nivel de confianza($p = 0.003 < 0.05$), entonces rechazamos la hipótesis nula(H_0) y aceptamos la hipótesis alterna(H_a), lo que significa que si tienen relación el Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral de los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021. En comparación con el estudio que realizó en el año 2019 Norabuena R, Yslado R. y colaboradores encontraron la existencia de relación significativa (AGFI = 0,946) y negativa (coeficiente estructural = -0,62) entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral por lo mismo los autores concluye que existe relación funcional significativa y negativa entre las dos variables de estudio.

Con estos resultados claramente podemos deducir que el Síndrome de Burnout es predictor de la Satisfacción Laboral.

CONCLUSIONES

PRIMERO: Teniendo en cuenta las tres dimensiones, se evidencia que el 52.9 % de los internos de enfermería estudiados, presentan nivel medio del síndrome de Burnout seguido por el 24 % que presenta nivel alto, mientras que la minoría de los internos representado por el 23 % presentan nivel bajo. Por consiguiente se concluye que los internos de enfermería Hospital Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno están con el Síndrome de Burnout de nivel MEDIO.

SEGUNDO: En la dimensión Intrínseca el 41.4 % de los internos se sienten satisfechos mientras que la mínima parte de los internos representados por el 2.3 % de los mismos presentan moderada satisfacción. En la dimensión extrínseca el mayor porcentaje de los internos presenta moderada satisfacción con el 40.2 % y la minoría afirman sentirse muy satisfechos con un 3.4 % del total. En cuanto a la satisfacción general según las dimensiones intrínseca y extrínseca de la satisfacción laboral, el 48.3 % de los internos de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno presentan moderada satisfacción laboral, mientras que la minoría de los internos representado por el 2.3 % refieren sentirse muy satisfechos y el 8.1 % afirman sentir moderada insatisfacción. Por lo tanto se determina que los internos de enfermería presentan Satisfacción Laboral MODERADA.

TERCERO: Según el coeficiente de correlación de Spearman, los resultados nos muestra que en la correlación bilateral, $p = 0.003 < 0.05$, entonces de acuerdo a los criterios de decisión, rechazamos la hipótesis nula(H_0) y aceptamos la hipótesis alterna(H_a). Por lo tanto se concluye que si tienen relación el Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral de los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021.

RECOMENDACIONES

Al Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, a través del departamento de enfermería que sigan brindando facilidades a todos sus internos para el óptimo desenvolvimiento de los mismos, implementar cursos de capacitación sobre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral al igual que su afrontamiento.

A las diferentes universidades que brinden instrucciones y apoyo en el proceso de internado así como también evaluación del síndrome de Burnout para tener con claridad quienes necesitan más apoyo emocional.

A todos los hospitales y centros de salud de nuestra región, que a través de programas estructurales, se organice mejor las funciones que deben cumplir los profesionales de salud de acuerdo a sus especialidades, evitando así la carga laboral.

A todos los futuros internos y en especial los internos de enfermería, establezcan buenas relaciones interpersonales con sus compañeros y con todos los profesionales de la salud a cargo de la supervisión de sus actividades y trabajadores en general del centro de prácticas.

BIBLOGRAFÍA

1. Jackson SR, Maslach C. La medida del Agotamiento Experimentado. REVISTA DE COMPORTAMIENTO OCUPACIONAL. 1981 abril; 2(2).
2. Buzzetti B. MdlA. Validación del Inventario de agotamiento de Maslach, en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. Tesis de PreGrado. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales; 2005.
3. Novoa Gomez MM, Nieto Dodino, Forero Aporte C, Caycedo CE, Palma Riveros, Montealegre Martinez MA. Relación entre perfil psicológico: Calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería en Canadá: Universidad de Psicología; 2009.
4. De Souza Moreira D, Mamoru Sakee t. Prevalencia de síndrome de Burnout en trabajadores enfermeros de un hospital de Región Sur de Brasil: Liberalo Magajewsk FR - 2009.
5. Diario Perú21. Trabajadores peruanos que sufren el estrés laboral Lima: Noviembre 2009.
6. Charaja Zapana DR y Flores Paredes YL. Factores psicosociales y la presencia del síndrome de burnout en estudiantes del área de biomédicas. Tesis pre grado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, 2013.
7. Sarmiento Valverde G. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017. Tesis de Maestria: Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019.
8. Yslado Mendez RM, Norabuena Figueroa RP, Zarzosa Marquez E, Loli Poma TP, Pinto Flores I, Padilla Castro L. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horiz Med. 2019; XIX(4).
9. Neira Centeno GDR, Salinas Valverde FN. SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA (O)PROFESIONAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL. Trabajo Académico de Especialidad. Lima: Universidad

- Peruana Cayetano Heredia; 2017.
10. Malander NM. SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE NIVEL SECUNDARIO. Ciencia y Trabajo. 2016 Diciembre ; 18(57).
 11. Vásquez Fonseca VM, Gómez Pasos JC, Martínez J, Salgado A. RELACIÓN ENTRE EL BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD. Salud i Ciencia. 2019 Marzo; 23(4).
 12. Soto Fuentes P, Barrios Araya S, Molina Muñoz Y. Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de la calidad de atención de enfermería hospitalaria. CIENCIA Y ENFERMERÍA. 2017; 23(3): p. 99-111.
 13. Salas Aranda P. FRECUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN INTERNOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO EN EL AÑO 2015 - AREQUIPA. Tesis de Grado. Arequipa: Universidad Católica de Santa María de Arequipa, Facultad de Medicina Humana; 2016.
 14. Carlos Cajo ME. Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el profesional de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque. Revista Epstemia. 2020 Mayo - Junio; IV(1).
 15. Farfán Pinedo CB. Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016. Tesis de posgrado. Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2018.
 16. Kian Ysa K. Estrés y Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho 2016. Tesis de Maestría. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Escuela de Posgrado; 2019.
 17. Chávez Fernández FA. Factores de riesgo del Síndrome de Burnout en los alumnos de las clínicas odontológicas de las universidades de la región Puno 2017. Revista de investigaciones de la escuela de posgrado. 2018 Octubre - Diciembre; VII(4).
 18. Aquia Mendoza E.L. Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los

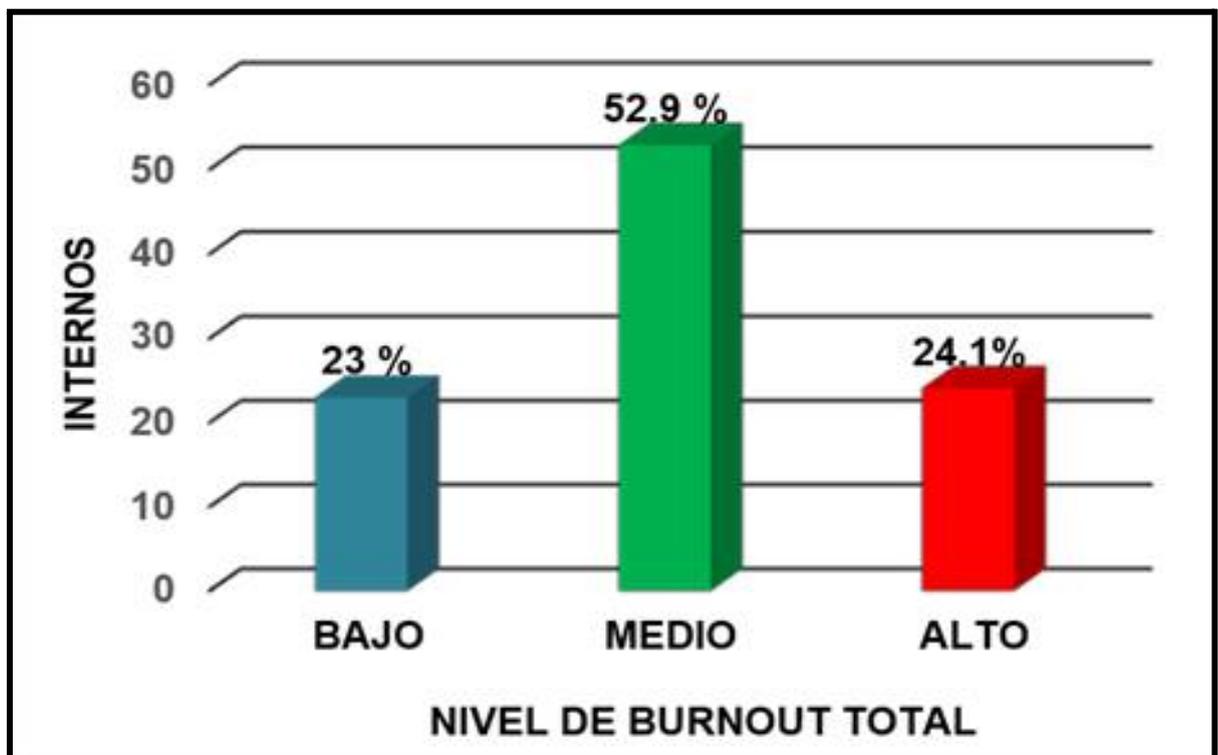
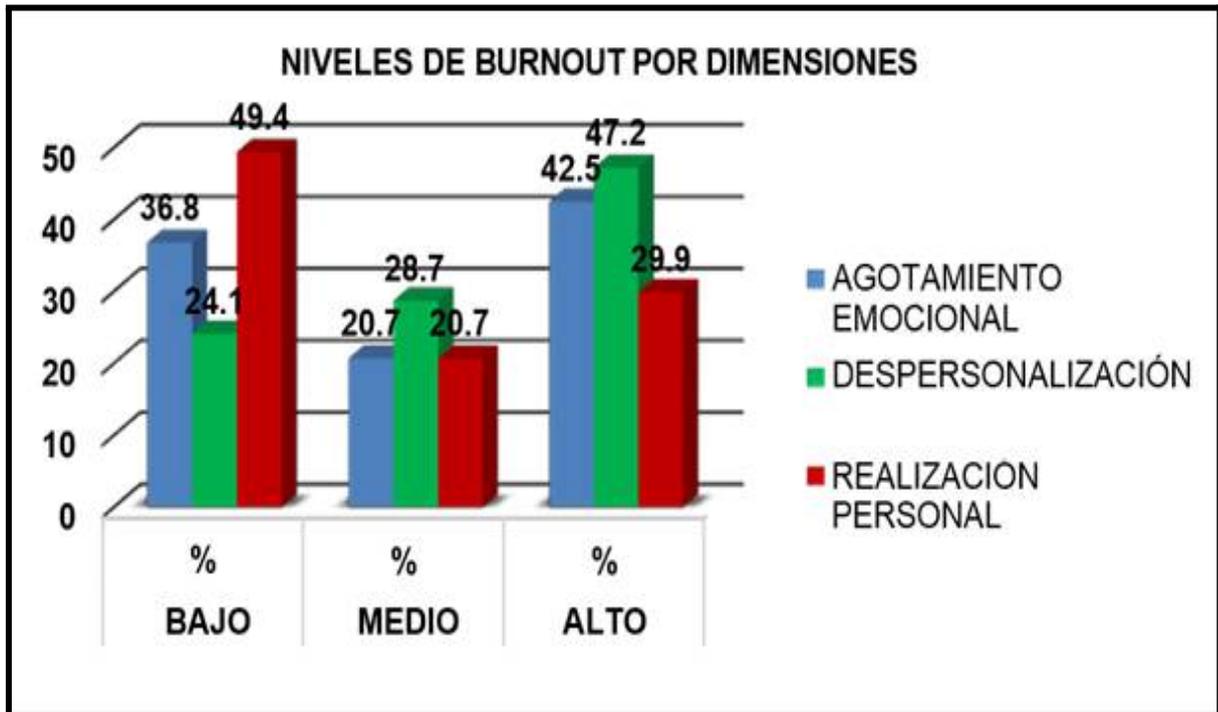
- establecimientos de salud de primer nivel de atención RED de salud Azangaro. Puno; 2018.
19. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnut y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*. 2020 Junio - Setiembre; II(4).
 20. OMS. SÍNDROME DE BURNOUT: OMS; 2018.
 21. Hidalgo Murillo L, Saborio Morales L. Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*.
 22. R. CS. Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional. In Carabobo DdIU. 2005;(28).Fernandez Collado C, Hernandez Sampieri R, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. Quinto ed. McGRAW - HILL/ INTERAMERICANA EDITORES,S.A. 2010.
 23. Celis López MA, Gutierrez Aceves GA, Farlas Serratos F, Moreno Jiménez S, Suárez Campos dJ. Síndrome de burnout. *Medigraphic Artemisa*. 2006; XI(4): p. 305-309.
 24. Maslach. Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*. 2009 Abril/Junio.
 25. Gomez Francia A, Ruiz Llontop MI. Dimensiones del Síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un Hospital de Chiclayo, 2014. Tesis de Pregrado. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Medicina; 2015.
 26. Aceves G.A. Síndrome de burnout; *Archivos de Neurociencia*. 2006; XI.
 27. Unda Rojas S, Sandoval Ocaña JI, Gil Monte PR. Factorial validity of the Questionnaire for the Assessment of Burnout Syndrome at Work (CESQT), en una muestra de maestros mexicanos. *Medigraphic - salud mental*. 2009 Mayo-Junio; 32(3): p. 205 - 214.
 28. Maslach C, Jackson SE, Leiter M. The Maslach Burnout Inventory Manual. In Wood R, Zalaquett C, editores. *Evaluación del estrés: un libro de recursos*. California: The

- Scarecrow Press; 1987.
29. Broncano Vargas YN. La Satisfacción laboral y El Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé 2010. Revista Científica de Ciencia de la Salud. 2014;7(2).
 30. Aguilar Cornejo GV. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la División Médico Legal III Arequipa del Instituto de Medicina Legal, 2017. Tesis de Maestría. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Escuela de Postgrado; 2017.
 31. Mansilla Izquierdo F. Psicología- Online. [Online].; 2018 [cited 2021 Octubre 21. Available from:
<https://www.psicologia-online.com/escala-general-de-satisfaccion-laboral-1557.html>.
 32. Fernandez Collado C, Baptista Lucio P, Hernandez Sampieri R. Metodología de la investigación. Quinto ed. McGRAW - HILL/ INTERAMERICANA EDITORES,S.A. 2010.
 33. Whight TA, Bonett DG. Job Satisfaction and Psychological Well- Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. Altmetric. 2007 Abril; 33(2).
 34. Josefina Bastardo N. Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. Tesis. Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana, Guayana; 2014.
 35. Gonzáles Santa Cruz F, Sánchez Cañizares M, López Guzmán T. SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR CRÍTICO PARA LA CALIDAD. El caso del sector hotelero de la provincia de Córdoba - España. Estudios y Perspectivas en Turismo. 2011 Setiembre; 20(5): p. 1047 - 1068.
 36. Parada E, Moreno B R, Mejias M Z, Rivas F A, Rivas F F, Cerrada S J, et al. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. Revista Facultad Nacional de Salud Pública. 2005 Enero - Junio; 23(1):

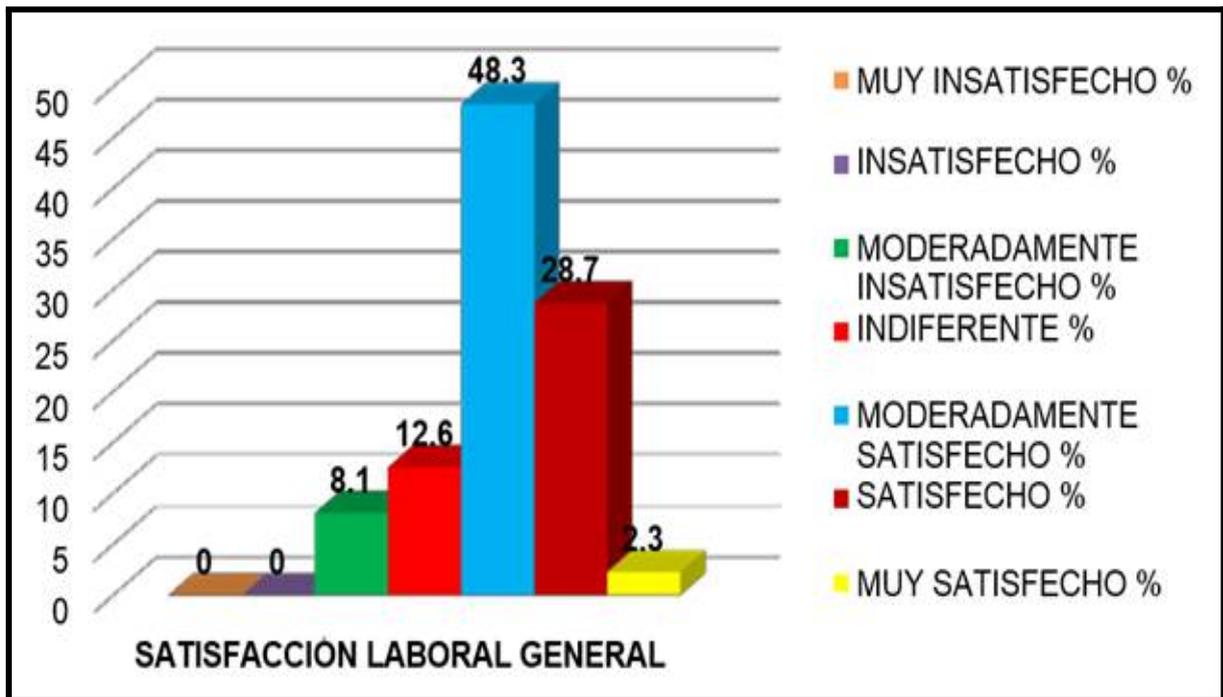
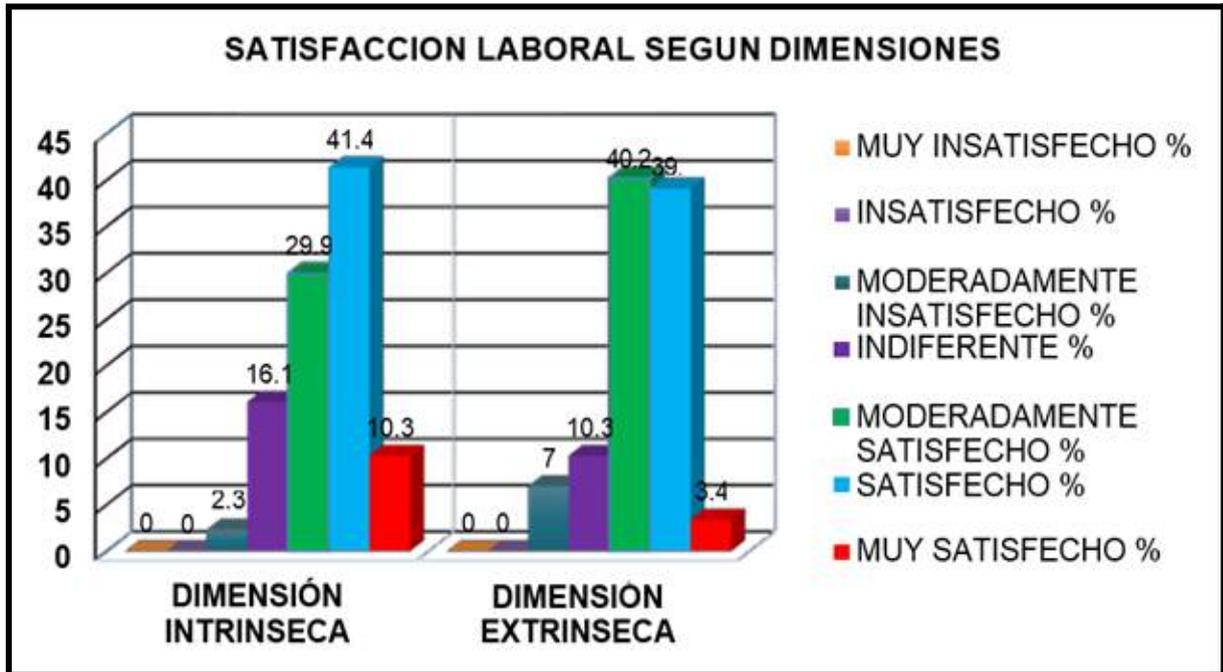
37. Juan Valiente A. Salud Pública - Factores asociados al síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital San Vicente de Paul. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba, Ciencias de la Salud; 2009.
38. Fernandez Collado C, Hernandez Sampieri R, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. Quinto ed. McGRAW - HILL/ INTERAMERICANA EDITORES,S.A. 2010.

ANEXOS

ANEXO N° 01: GRÁFICOS DE RESULTADOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT



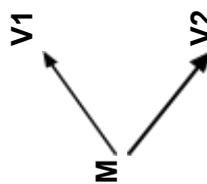
ANEXO N° 02: GRÁFICOS DE RESULTADOS DEL SATISFACCIÓN LABORAL



ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA:

TÍTULO: RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO - 2021

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	ANTECEDENTES	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Qué relación tienen el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral de los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel</p>	<p>Hipótesis General: ➤ Si tienen relación el Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral de los internos de enfermería del Hospital Regional</p>	<p>Objetivo General: Demostrar la relación que tienen el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral de los internos de enfermería del Hospital Regional</p>	<p>A nivel internacional: ➤ Agotamiento de enfermería de un hospital de Madrid (15). ➤ Satisfacción Laboral en profesionales de Enfermería (16). ➤ Satisfacción laboral en personal de salud (17). A nivel internacional: ➤ Frecuencia del personal</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout, OSM (2018) Dimensiones: ➤ Agotamiento emocional ➤ Despersonalización ➤ Realización personal</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada. Diseño de investigación: Descriptivo de corte transversal.</p>



Núñez Butrón de la ciudad de Puno - 2021?	del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno - 2021.	Síndrome de Burnout y el grado de satisfacción laboral en Internos de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado en el año 2015	Donde: M = Muestra V1 = Síndrome de Burnout. V2 = Satisfacción Laboral
Problemas	Núñez Butrón de la ciudad de Puno - 2021.	Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado en el año 2015	
Específicos:	Butrón de la ciudad de Puno - 2021.	Honorio Delgado en el año 2015	
➤ ¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout según las tres dimensiones que presentan los internos de enfermería en el Hospital	de Puno - 2021. ➤ Identificar el nivel del síndrome de Burnout según las tres dimensiones que no presentan un nivel alto del síndrome de Burnout, en el Hospital	Delgado en el año 2015 - Arequipa (19). ➤ Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del hospital Belén Lambayeque (20). ➤ Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del	Dimensiones: ➤ Factores intrínsecos ➤ Factores extrínsecos
			Población y muestra: Internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno 2021.
			Técnicas e instrumento: Cuestionario de encuesta de Maslach Burnout Inventory junto al cuestionario Overall Job

del Hospital Regional	Regional	que personal) que	Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017 (7).	Satisfaction Scale.
Manuel Núñez	Manuel Núñez	presentan los internos de	Factores psicosociales y la presencia del	Técnicas de procesamiento de datos:
Butrón de la ciudad de Puno – 2021.	Butrón de la ciudad de Puno – 2021.	enfermería del Hospital Regional	síndrome de Burnout en estudiantes del área	
Puno - 2021?.	El nivel de satisfacción laboral de los internos de enfermería no es bajo, en la dimensión intrínseca y extrínseca, que exteriorizan los internos de enfermería	Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021.	de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano (6).	Se prepararon los resultados en Excel.
¿Qué nivel de satisfacción laboral en la dimensión intrínseca y extrínseca que exteriorizan los internos de enfermería	El nivel de satisfacción laboral de los internos de enfermería no es bajo, en la dimensión intrínseca y extrínseca, que exteriorizan los internos de enfermería	Determinar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión intrínseca y extrínseca que	Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención REDESS Azángaro Puno 2016 (24).	

del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno - 2021?.	en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021.	exteriorizan los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021.	➤ Factores personales y laborales del profesional de enfermería con síndrome de Burnout en establecimientos de salud de primer nivel de atención, REDESS Puno 2012 (25).
---	--	--	--

- 2021.

ANEXO N° 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO**CONSENTIMIENTO INFORMADO****SÍNDROME DE BURNOUT:**

La OMS lo define al síndrome de Burnout como un “Sentimientos de agotamiento o agotamiento de la energía; aumento de la distancia mental del trabajo, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo; y reducción de la eficacia profesional”

SATISFACCIÓN LABORAL:

Según Farfán 2006 la Satisfacción Laboral es el sentimiento de complacencia que las personas perciben, esto se da por el efecto de ejecutar un trabajo de interés propio en un ambiente donde les permita estar a gusto con su trabajo, dentro de una empresa u organización que le resulte cautivador y porque en él recibe una serie de compensaciones psico-socio económicas de acuerdo a sus expectativas.

El proyecto de investigación titulado “**RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO - 2021**” realizado por Lourdes Rebeca Villalva Mamani, bachiller de la escuela profesional de Enfermería de la Universidad Privada San Carlos de la ciudad de Puno, se realiza con el fin de determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los internos de enfermería mediante una encuesta donde se aplica el Test de Maslach y la Escala General de Satisfacción Laboral.

Se le está pidiendo que conteste unas preguntas y nos permita recolectar datos sobre Ud. y su salud emocional. Su participación es completamente voluntaria y la información proporcionada solo lo tendrá acceso el autor de la investigación, si no desea hacerlo su denegación no le traerá ningún inconveniente y lea detenidamente las preguntas que se encuentran en estas encuestas y marque uno de los casilleros de cada pregunta con una

X según crea conveniente de acuerdo con la frecuencia con que presenta tal sentimiento. He leído la hoja de información del Consentimiento Informado, he recibido una explicación satisfactoria sobre los procedimientos del estudio y su finalidad. He quedado satisfecho con la información recibida. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria. Presto mi consentimiento para la realización de la encuesta.

Puno, Diciembre de 2021

Firma y huella del participante

Firma del investigador

ANEXO N° 05: ENCUESTA

ENCUESTA

Primera Sección: SÍNDROME DE BURNOUT (Test de Maslach)

Marque con una X la respuesta que crea adecuada sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- Nunca = 1
- Raramente = 2
- Algunas veces = 3
- Muchas veces = 4
- Casi siempre = 5
- Diariamente = 6

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo						
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar						
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes						
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales						
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.						
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.						
8	Siento que mi trabajo me está desgastando						
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.						
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.						
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.						

12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.						
13	Me siento frustrado con mi trabajo.						
14	Creo que estoy trabajando demasiado.						
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.						
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.						
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.						
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.						
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.						
20	Me siento acabado.						
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.						
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.						

Segunda Sección: SATISFACCIÓN LABORAL (Escala General de Satisfacción Laboral)

Marque con una X la respuesta que crea adecuada sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- ✓ Muy insatisfecho = 1
- ✓ Insatisfecho = 2
- ✓ Moderadamente insatisfecho = 3
- ✓ Indiferente = 4
- ✓ Moderadamente satisfecho = 5
- ✓ Satisfecho = 6
- ✓ Muy satisfecho = 7

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	Condiciones físicas de tu trabajo							
2	Libertad para elegir su propio método de trabajo							
3	Los compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho							
5	Los jefes superiores inmediatos							
6	Responsabilidades que tienes asignada							
7	El salario que percibes							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relación entre dirección y trabajadores en el nosocomio o empresa							
10	Las posibilidades de promocionar							
11	El modo en que la empresa está gestionada							

12	La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13	El horario de trabajo							
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15	La estabilidad que tienes en el empleo							