



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**SINDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TÉCNICOS DEL ÁREA
DE TOMA DE MUESTRA DE UN LABORATORIO CLÍNICO,
LIMA 2019**

**PRESENTADA POR
HELMER YAMPIERO LEON CASTILLO
CLAUDIA HITSUMI ROBLES VALENTIN**

**ASESOR
AMERICA SILVIA BACA NEGLIA**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

TESIS

**SINDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TÉCNICOS DEL ÁREA DE
TOMA DE MUESTRA DE UN LABORATORIO CLÍNICO, LIMA
2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN
DE RECURSOS HUMANOS**

PRESENTADO POR:

**LEON CASTILLO, HELMER YAMPIERO
ROBLES VALENTIN, CLAUDIA HITSUMI**

ASESOR:

DRA. BACA NEGLIA, AMERICA SILVIA

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestra familia por su amor, comprensión y ayuda incondicional para llegar a la culminación exitosa de la presente investigación.

Agradecimientos

A Dios, quién nos dio la sabiduría, las fuerzas para la elaboración de nuestra investigación.

A nuestra asesora de Tesis, Dra. América Baca Neglia, por su dedicación, paciencia, experiencia y sobre todo por las valiosas aportaciones para el desarrollo de nuestra investigación.

A todas las colaboradoras del lugar de estudio, quienes nos demostraron su amabilidad, disponibilidad y voluntad para participar en la investigación.

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	7
RESUMEN	14
INTRODUCCION	16
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	18
1.1. Antecedentes de la investigación	18
1.1.1. Antecedentes nacionales.....	18
1.1.2. Antecedentes internacionales: Chile, España, Venezuela y Ecuador.....	21
1.2. Bases teóricas.....	23
1.2.1. Síndrome de Burnout.....	23
1.2.1.1. Orígenes del Burnout	25
1.2.1.2. Modelos teóricos	26
1.2.1.3. Dimensiones.....	28
1.2.1.4. Sintomatología del Síndrome de Burnout.....	29
1.2.1.5. Fases o niveles del Proceso de Burnout	30
1.2.1.6. Tipos de Burnout	31
1.2.1.7. Efectos de Burnout.....	34
1.2.2. Satisfacción laboral.....	36
1.2.2.1. Progreso de la conceptualización.....	36
1.2.2.2. Dimensiones.....	38
1.2.2.3. Modelos de satisfacción laboral	40
1.2.2.4. Efectos de la satisfacción laboral	40
1.3. Definición de términos básicos.....	41
CAPITULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES	43
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas	43
2.1.1. Hipótesis principal:.....	43
2.1.2. Hipótesis derivadas:	43
2.2. Variables y definición operacional	45

CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	48
3.1. Diseño metodológico	48
3.3. Procedimiento de recolección de datos.....	49
3.3.1. Métodos estadísticos para el proceso de la información	53
3.2. Aspectos éticos	54
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	55
4.1. Diseño de la investigación.....	55
4.2. Resultados de la investigación.....	55
4.2.1. Descripción de la muestra	56
4.2.2. Verificación o contrastación de hipótesis	92
4.2.2.1. Relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción con la supervisión.....	92
4.2.2.2. Relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción con el ambiente físico.....	101
4.2.2.3. Relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción con las prestaciones recibidas.....	105
4.2.2.4. Relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción intrínseca del trabajo	109
4.2.2.5. Relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción con la participación.....	113
4.2.2.6. Relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con la supervisión	116
4.2.2.7. Relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con el ambiente físico.....	119
4.2.2.8. Relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con las prestaciones recibidas	120
4.2.2.9. Relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción intrínseca del trabajo	121
4.2.2.10. Relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con la participación	122
4.2.2.11. Relación entre la realización personal y satisfacción con la supervisión	123
4.2.2.12. Relación entre la realización personal y satisfacción con el ambiente físico	129
4.2.2.13. Relación entre la realización personal y satisfacción con las prestaciones recibidas.....	130
4.2.2.14. Relación entre la realización personal y satisfacción intrínseca del trabajo	130
4.2.2.15. Relación entre la realización personal y satisfacción con la participación	131

4.2.2.16. Relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los técnicos de laboratorio en un Laboratorio Clínico	132
CAPITULO V: DISCUSIÓN	134
5.1. Discusión de los resultados.....	134
CONCLUSIONES.....	149
RECOMENDACIONES	150
FUENTES DE INFORMACIÓN	152
ANEXOS	162

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de Tablas

Tabla 1. Modelos del Burnout.....	26
Tabla 2. Dimensiones de Síndrome de Burnout.....	28
Tabla 3. Efecto de Burnout.....	35
Tabla 4. Evolución del concepto de satisfacción laboral.....	37
Tabla 5. Dimensiones en la medición de satisfacción laboral.....	39
Tabla 6. Modelos de satisfacción laboral.....	40
Tabla 7. Efectos de satisfacción laboral.....	41
Tabla 8. Definición de términos básicos.....	42
Tabla 9. Variable Independiente, definición, dimensiones e indicadores.....	46
Tabla 10. Variable Dependiente, definición, dimensiones e indicadores.....	47
Tabla 11. Valoración de las dimensiones del Síndrome de Burnout (expresado en puntos).....	50
Tabla 12. Clasificación del nivel de identificación según puntuación por dimensiones del Síndrome de Burnout.....	51
Tabla 13. Valoración global y dimensiones de la satisfacción laboral (expresado en puntos).....	52
Tabla 14. Escala de puntuación del coeficiente de Correlación de Pearson....	53
Tabla 15. Estadísticas de fiabilidad.....	57
Tabla 16. Estadísticas totales del elemento.....	57
Tabla 17. Media de la Edad.....	59
Tabla 18. Situación contractual.....	62
Tabla 19. Cargo que ocupan actualmente.....	62

Tabla 20. Media de la cantidad de horas laboradas semanalmente.....	63
Tabla 22. Media de la variable Síndrome de Burnout.....	64
Tabla 23. Valores de la aplicación del MBI.....	65
Tabla 24. Valores de la aplicación del Cuestionario de Meliá y Peiró S20/S23	91
Tabla 25. Agotamiento emocional.....	92
Tabla 26. Vacío al terminar mi trabajo.....	93
Tabla 27. Fatiga al levantarme para ir al trabajo.....	93
Tabla 28. Cansancio por trabajar todo el día.....	94
Tabla 29: Mi trabajo me desgasta.....	94
Tabla 30. Frustración en mi trabajo.....	95
Tabla 31. Demasiado tiempo en el trabajo.....	95
Tabla 32. Cansancio al trabajar en contacto directo con pacientes.....	96
Tabla 33. Me siento superado en mis capacidades.....	96
Tabla 34. Las relaciones personales con sus superiores.....	97
Tabla 35. La supervisión que ejerce sobre usted.....	97
Tabla 36. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.....	98
Tabla 37. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.....	98
Tabla 38. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.....	99
Tabla 39. El apoyo que recibe de sus superiores.....	99
Tabla 40. Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral con la supervisión.....	100
Tabla 41. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.....	101
Tabla 42. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.....	102
Tabla 43. La iluminación de su lugar de trabajo.....	102
Tabla 44. La ventilación de su lugar de trabajo.....	103
Tabla 45. La temperatura de su lugar de trabajo.....	103

Tabla 46. Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral con el ambiente físico.....	104
Tabla 47. El salario que usted recibe.....	105
Tabla 48. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.....	106
Tabla 49. Las oportunidades de promoción que le ofrece la empresa.....	106
Tabla 50. El grado en que su empresa cumple el contrato, las disposiciones y leyes laborales.....	107
Tabla 51. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.....	108
Tabla 52. Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral con las prestaciones recibidas.....	108
Tabla 53. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.....	109
Tabla 54. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca.....	110
Tabla 55. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.....	111
Tabla 56. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.....	111
Tabla 57. Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción intrínseca del trabajo.....	112
Tabla 58. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.....	113
Tabla 59. Su participación en las decisiones de su departamento o sección..	114
Tabla 60. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.....	114
Tabla 61. Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción con la participación.....	115
Tabla 62. Trato al paciente como un objeto impersonal.....	116
Tabla 63. Me he hecho más duro con los pacientes.....	117
Tabla 64. Mi trabajo me endurece emocionalmente.....	117

Tabla 65. No me importa lo que les ocurra a mis pacientes.....	118
Tabla 66. Los pacientes me culpan por sus problemas.....	118
Tabla 67. Correlación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con la supervisión.....	119
Tabla 68. Correlación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con el ambiente físico.....	120
Tabla 69. Correlación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con las prestaciones recibidas.....	121
Tabla 70. Correlación entre la dimensión despersonalización y satisfacción intrínseca del trabajo.....	122
Tabla 71. Correlación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con la participación.....	123
Tabla 72. Entiendo fácilmente a los pacientes.....	124
Tabla 73. Trato con eficacia los problemas de los pacientes.....	124
Tabla 74. Brindo influencia positiva a través de mi trabajo.....	125
Tabla 75. Trabajo mucha energía en mi trabajo.....	125
Tabla 76. Genero un clima agradable con mis pacientes.....	126
Tabla 77. Me siento estimado después del trabajo.....	126
Tabla 78. Consigo cosas valiosas en el trabajo.....	127
Tabla 79. Los problemas emocionales se tratan adecuadamente.....	127
Tabla 80. Correlación entre la dimensión realización personal y satisfacción con la supervisión.....	128
Tabla 81. Correlación entre la dimensión realización personal y satisfacción con el ambiente físico.....	129
Tabla 82. Correlación entre la dimensión realización personal y satisfacción con las prestaciones recibidas.....	130
Tabla 83. Correlación entre la dimensión realización personal y satisfacción intrínseca del trabajo.....	131

Tabla 84. Correlación entre la dimensión realización personal y satisfacción con la participación.....	131
Tabla 85. Correlación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.....	132

Índice de Figuras

Figura 1. Distribución por sexo de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico.....	59
Figura 2. Distribución por edad de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico.....	60
Figura 3. Estado civil de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico.....	60
Figura 4. Tiempo de servicio de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico.....	61
Figura 5. Condición laboral de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico.....	61
Figura 6. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....	65
Figura 7..Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.....	66
Figura 8. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.....	66
Figura 9. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.....	67
Figura 10: Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.....	68
Figura 11: Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa.....	69
Figura 12: Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes...70	
Figura 13: Siento que mi trabajo me está desgastando.....	71
Figura 14: Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.....	72
Figura 15: Siento que me he hecho más duro con los pacientes.....	73
Figura 16: Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente74	
Figura 17: Me siento con mucha energía en mi trabajo.....	75
Figura 18: Me siento frustrado en mi trabajo.....	76
Figura 19: Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.....	77
Figura 20: Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes78	

Figura 21: Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa.....	79
Figura 22: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.....	80
Figura 23: Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.....	81
Figura 24: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.....	82
Figura 25: Me siento superado en mis capacidades.....	83
Figura 26: Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.....	84
Figura 27: Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas..	85
Figura 28: Técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico con niveles bajo, medio y alto de cansancio emocional.....	86
Figura 29: Técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico con niveles bajo, medio y alto de despersonalización.....	86
Figura 30: Técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico con niveles bajo, medio y alto de realización personal.....	87
Figura 31: Técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico con niveles altos de Síndrome de Burnout.....	87
Figura 32: Satisfacción con la supervisión.....	88
Figura 33: Satisfacción con el ambiente físico	89
Figura 34: Satisfacción con las prestaciones	89
Figura 35: Satisfacción intrínseca.....	90
Figura 36: Satisfacción con la participación.....	90
Figura 37: Satisfacción laboral	91
Figura 38: Gráfico de dispersión.....	33

RESUMEN

La satisfacción laboral juega un rol relevante en las organizaciones, cuanto mayor sea la calidad de vida laboral se generará un impacto favorable, obteniendo resultados positivos como: posicionamiento de marca empleadora, incremento de productividad, así como menor rotación.

Entre los factores que impactan de manera negativa en la generación de una mayor satisfacción laboral es la presencia del Síndrome de Burnout. Esta es una enfermedad profesional que genera un desgaste extremo (mental, físico y emocional), al encontrarse expuesto a un estrés constante o insatisfacción laboral.

La investigación presenta un enfoque no experimental, descriptiva – correlacional, ya que busca encontrar la situación actual y la relación de la variable Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en una muestra específica. Para ello, se requirió de una muestra no probabilística por conveniencia compuesta por 52 colaboradores.

Como métodos e instrumentos para medir el nivel de Síndrome de Burnout se utilizó la encuesta y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson. Mientras que, para medir la variable de satisfacción laboral se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S20/S23 de Meliá y Peiró.

Además, para la verificación de las hipótesis planteadas se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, con el cual se logra tener una visión general y real de ambas variables.

Finalmente, la investigación valida y demuestra la hipótesis general planteada existiendo una relación inversa entre ambas variables.

ABSTRACT

Job satisfaction plays an important role in organizations, impacting on various aspects and obtaining positive results such as lower staff turnover, employer brand, increased productivity, better quality in customer service, among other aspects.

Among the factors that negatively impact the generation of greater job satisfaction is the presence of Burnout Syndrome. This is an occupational disease that generates extreme exhaustion (mental, physical and emotional), being exposed to constant stress or job dissatisfaction.

The research was based on a non-experimental approach, descriptive-correlational, since it seeks to find the current situation and the relationship of both variables Burnout Syndrome and Job Satisfaction in a specific sample. For this, the participation of a non-probability sample for convenience made up of 52 workers was required.

As methods and instruments to measure the level of Burnout syndrome, the survey and the questionnaire by Maslach and Jackson. Likewise, to measure the variable of job satisfaction, the Meliá and Peiró S20 / S23 Job Satisfaction questionnaire.

In addition, for the verification of the hypotheses raised, the Pearson's correlation coefficient, with which it is possible to have a general and real vision of both variables.

Finally, the general hypothesis is validated and proves the existence a inverse relation between burnout syndrome and job satisfaction.

INTRODUCCION

El mundo laboral ha venido experimentado diversos cambios en nuestro contexto sociocultural, esto conlleva a que organizaciones y personas aceleren su ritmo de trabajo para lograr ser competitivas y exitosas en un mundo tan disruptivo, sumado a la Emergencia Sanitaria, y el tenemos que adaptar a una “nueva normalidad” como es el trabajo mixto.

La fuerza laboral a consecuencia de los cambios sufre desgaste profesional con la finalidad de alcanzar el éxito y competitividad. Esto es conocido como el Síndrome del Burnout, problema de salud mental y profesional, presentado mayormente en profesionales de la salud a nivel mundial. Para minimizar el impacto, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano.

Es por ello que, a consecuencia de la emergencia sanitaria a nivel mundial, este tema ha cobrado mayor presencia y sobre todo el cuidado de la salud mental en todos los profesionales. Siendo la satisfacción laboral uno de los procesos internos más importantes a trabajar en una organización, a fin de lograr una adecuada calidad de vida laboral.

Con el transcurrir de los años, se elaboraron diversos estudios acerca de este tema, sin embargo, son escasos los estudios de correlación entre ambas variables en profesionales de la salud. Por ello, es necesario generar nuevos conocimientos a través del desarrollo de este estudio.

Mencionar que la investigación es de gran importancia, ya que permitirá conocer la situación real de los trabajadores, y adoptar medidas adecuadas para la mejoría, que será la mejor opción para que las organizaciones eviten la fuga de talentos y la alta rotación.

El interés en realizar esta investigación tiene como problema general conocer ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?, la cual surge al observar los excesivos turnos de trabajo que sobrepasaban las 150 horas mensuales que debe trabajar un personal de salud, y percibir el desgaste físico y mental. Asimismo, el objetivo general es determinar la relación del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico.

Por otro lado, se presentaron limitaciones como el envío de los cuestionarios a todos los trabajadores, a pesar de ello, se considera una investigación viable, puesto que se contaba con todos los recursos humanos, materiales y acceso a los conocimientos. Es importante mencionar el apoyo de los trabajadores, puesto que mostraron disposición y tiempo al momento de recibir el cuestionario a pesar de sus turnos extensos. La investigación cuenta con cinco capítulos, los cuales han sido distribuidos de la siguiente manera:

En el capítulo I, se abarca el marco teórico del estudio de investigación. Mientras que, en el siguiente capítulo se aborda la identificación de hipótesis general y específicas, determinando cada una de las variables con las definiciones operacionales.

Por otro lado, en el capítulo III, se detalla el enfoque aplicado, definición de muestra, técnicas de recopilación de información, procesamiento de datos y aspectos éticos. Asimismo, en el capítulo IV, se muestra los logros alcanzados del estudio. Consecuentemente, en el capítulo V, se detalla la discusión sobre los resultados obtenidos por cada hipótesis analizada.

Finalmente, mencionar que, se muestra la relación inversa baja entre ambas variables de los técnicos.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Las dimensiones de Síndrome de Burnout y satisfacción laboral, son materia de estudio, ya que aportan información relevante e importante a nivel de salud laboral; por ello, existe diversos estudios e investigaciones que abordan la investigación.

1.1.1. Antecedentes nacionales

A nivel nacional se encontraron pocos estudios que guardan similitud con la investigación, a pesar de ello, se ubicaron otras que sumaron a la misma y fueron de utilidad para la constatación de los resultados.

Es así que (Broncano, 2010) en su investigación “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé”, ubicado en el distrito de Cercado de Lima, Perú; tuvo como objetivo el establecer la relación entre la satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout en las 45 enfermeras que laboran en servicios de Emergencia y Cuidados críticos. Del estudio se concluyó que existe un alto nivel de Síndrome de Burnout, quienes se encuentran medianamente satisfechas (50%). Las enfermeras que tienen Burnout bajo en la dimensión ilusión por el trabajo, tienen una mayor satisfacción laboral (75%). En términos generales, no existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout, así como en las dimensiones desgaste psíquico, indolencia y culpa. Solo existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en la dimensión ilusión por el trabajo.

Igualmente, se encontró la investigación de (Díaz, 2012) denominada “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, Victoria, Chiclayo”, el cual tiene como objetivo precisar la existencia de una diferencia en los niveles de las variables de estudio entre el personal del Policlínico y el de una Comunidad Local perteneciente a la Red Asistencial “Juan Aita Valle” EsSalud, siendo un total de 92 trabajadores, conformada por 38 de la CLAS y 54 trabajadores del policlínico. Concluyendo que no existe diferencia de ninguna de las variables entre el personal de ambos lugares de estudio, ya que ambas poblaciones tienen rangos ampliamente dispersos y los estadísticos encontrados se observan bastante alejados del valor de significancia de 0.05, afirmando un rechazo en la hipótesis.

Por otro lado, (Perez & Taype, 2018) realizaron una investigación llamada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo”. El propósito de la investigación fue determinar la relación entre las dimensiones de estudio en la muestra. La investigación es de tipo descriptivo, observacional, prospectiva, transversal y cuantitativa, con diseño correlacional por ser un estudio bivariado con una muestra de 92 profesionales de enfermería. Se obtuvo que existe una relación entre la dimensión de agotamiento emocional con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. El nivel del Síndrome de Burnout se presenta de manera alta en el 12%, intermedio en el 76.1% y es bajo en el 12%. Asimismo, se observa una relación significativa entre el nivel del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral que se manifiesta que el 10.9% de los profesionales con alta insatisfacción laboral, el 8.7% también presenta un alto nivel de Síndrome de Burnout.

Asimismo, (Flores, 2018) en su investigación sobre “Síndrome de Burnout y su relación con satisfacción laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao”, su objetivo fue el de determinar la asociación entre el Síndrome de Burnout

y la satisfacción laboral de una muestra de 34 enfermeras, este estudio pertenece al enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal. Se concluyó que el estudio tiene un nivel de significancia del 5%, existiendo correlación, obteniendo en la variable Burnout un alto porcentaje de acuerdo a los ítems agotamiento emocional (50.0%) y despersonalización (55.9%). Respecto a satisfacción laboral la escala evaluó nivel bajo de satisfacción laboral (70.6%).

Continuando con la línea de investigación, (Robles, 2018) realiza el estudio “Satisfacción laboral y su relación con las dimensiones del Burnout en enfermeras de un hospital”, a fin de examinar el nivel de la satisfacción laboral y su relación con las dimensiones del Síndrome de Burnout, el estudio es descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal. Se evidencia que la muestra de 50 enfermeras presenta una satisfacción laboral baja, de la cual la dimensión “Significación de la Tarea” es la de menor puntuación. Finalmente, entre variables, si hubo relaciones significativas entre sus componentes.

Concluyendo con el estudio de (Atalaya, 2018) nombrado “Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal”, cuya finalidad fue el estudiar la relación entre las variables satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en una muestra de 616 trabajadores de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. De lo analizado se concluye que existe una relación moderada, inversa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del Síndrome de Burnout ($\rho = -.303$, $p < .01$). También, se halló una relación media, negativa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout ($\rho = -.404$, $p < .01$). Finalmente, se encontró una relación baja, positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del burnout ($\rho = .208$, $p < .01$).

1.1.2. Antecedentes internacionales: Chile, España, Venezuela y Ecuador

Entre estos hallazgos, tenemos el de (Jiménez, Jara, & Miranda, 2012) quienes investigaron sobre el “Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes”, en donde su objetivo fue el de describir los niveles del Síndrome de Burnout, apoyo social, satisfacción laboral y las posibles relaciones existentes entre estas variables en 89 docentes pertenecientes a establecimientos educacionales municipalizados de la ciudad de Rengo, Chile. Se concluyó que la relación entre ambas variables es inversa y altamente significativa entre estas. Asimismo, se observa una relación directa y altamente significativa entre el apoyo social y la satisfacción laboral, donde a mayores niveles de apoyo social mayores niveles de satisfacción laboral. Finalmente, se demostró que el Burnout se relaciona de forma inversa tanto con la variable Apoyo Social ($r=-0,526$; $p<0,01$) como con satisfacción laboral ($r=-0,477$; $p<0,01$). Mientras, que el apoyo social y la satisfacción laboral relacionan de manera directa ($r=0,684$; $p<0,01$).

Además, el estudio de (Peña, León, Camacho, Mateos, & Garcia, 2013) denominado “Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y los factores de satisfacción laboral” tuvo como objetivo analizar la relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la satisfacción laboral en la administración y servicios de la Universidad de Granada, España. La muestra fue de 87 trabajadores. Se concluyó que la satisfacción laboral mantiene una correlación de manera negativa (inversa) con las tres dimensiones del burnout: agotamiento emocional ($-0,636$), despersonalización ($-0,307$) y realización personal ($-0,329$), demostrando su hipótesis principal.

Por otro lado, (Cánovas, 2015) en su estudio llamado “Estudio de prevalencia, factores de riesgo del Síndrome de Burnout y encuesta de satisfacción laboral en personal sanitario de un área de Salud de la Región de Murcia”, el cual tuvo por objetivo el estudiar si las dimensiones del

Síndrome de Burnout, así como sus dimensiones se relacionan de forma estadísticamente significativa con las variables demográficas y personales de los trabajadores. A partir de esto, se concluyó que, si existe un alto predominio de burnout, sin embargo, al contrastarlo con la encuesta de satisfacción se muestra que los trabajadores consideran que es bueno su nivel de satisfacción. Por lo que, también se observó la relación significativa entre las dimensiones y las características socio-demográficas del personal.

Se suma, el estudio de (Agüero, 2018) denominada “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen, Valencia, Carabobo”, llevada a cabo Venezuela, que busco evaluar la satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en un periodo de enero a diciembre del 2016. Se determinó que existe correlación positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout, así como el agotamiento y la despersonalización están inversamente correlacionados con la satisfacción laboral general. Finalmente se muestra que existen oportunidades en esta empresa para lograr altos niveles de satisfacción y prevenir la aparición del síndrome aplicando las recomendaciones del estudio.

En cuanto a (Jara & Haro, 2018), realizaron el “Estudio de la satisfacción laboral en los niveles jerárquicos en un sector público de salud”, su objetivo fue reconocer el nivel de satisfacción laboral, en una muestra de 50 trabajadores, a fin de establecer los aspectos motivacionales que afectan su desempeño. Se determinó que el nivel de satisfacción general entre los trabajadores (dirección/administrativo/operativo) del sector público se encuentran entre bastante satisfechos y muy satisfechos.

Finalmente, (Portero, 2019) investigó sobre el “Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de Urgencias”, a través del cual buscó evaluar la relación entre las variables descritas anteriormente, junto con las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario sobre el estado de salud general. La

investigación es un estudio descriptivo transversal con una muestra de 235 profesionales de Enfermería y Medicina. Se concluyó que el nivel de estrés percibido es medio, 21,53%. Mientras que el 48,94% tenía un nivel elevado de despersonalización. En términos generales, el nivel de agotamiento es bajo, mientras que el nivel de despersonalización y realización personal son moderados, al igual que con el nivel de satisfacción laboral.

1.2. Bases teóricas

El estudio de la variable Síndrome de Burnout, surge luego de observar el agotamiento del personal técnico, a consecuencia de las extensas jornadas de trabajo. Por otro lado, la variable satisfacción laboral se eligió ya que nuestra primera variable juega un impacto en la productividad, el cual es resultado de la satisfacción laboral.

1.2.1. Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es comúnmente afamado como síntoma de deterioro o extenuación mental como física. Esto es de gran preocupación por las repercusiones en el aspecto personal, social y de la organización laboral, tales como: ausentismo laboral, satisfacción laboral profesional y de pacientes, rotación laboral e impacto en el ámbito familiar.

Las investigaciones que puedan desarrollarse en nuestro país entorno a esta materia, serán de trascendencia, puesto que, facilitará el diseño de programas de prevención en las organizaciones.

Es así que, (Gil & Peiró, 1997), precisan a este fenómeno como: “una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”.

Cabe mencionar que tanto Freudenberger, 1974, como Maslach y Jackson, 1981, consideraron que este fenómeno tenía mayor presencia en colaboradores con interacción directa con pacientes o profesionales de servicios. Es así que, (Molina & Avalos, 2007) precisan que a esta enfermedad como la contradicción en el cuidado de la salud: el profesional de salud se enferma en la misma medida que sanan los pacientes.

Posteriormente, se resalta la significancia del trabajo, como un historial en la presencia de este fenómeno y se precisa como “cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas”. Cherniss, 1980 citado por (Rosales & Rosales, 2013).

Además, continuando con (Gil & Peiró, 1997) este síndrome se investiga bajo dos panoramas: clínico y psicosocial. En relación al presente estudio, se tomará como referencia el panorama psicosocial.

Desde la perspectiva psicosocial (Gil & Peiró, 2000) consideran a este síndrome como un procedimiento en que se confluyen elementos actitudinales (despersonalización), emocionales (agotamiento emocional) y cognitivo-actitudinales (baja realización personal en el trabajo).

Continuando con esta perspectiva, Maslach y Jackson, 1981 citado en (Martínez, 2010) precisa este fenómeno como una expresión de un comportamiento de la tensión laboral, y lo entienden como un fenómeno tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, obstáculo para alcanzar su logro y despersonalización en la relación con el paciente.

Asimismo, también se interpreta como fatigarse, cansarse, sentirse exhausto, consumido, quemarse, gastarse, agotarse, apagado,

fundido y “volverse inútil por uso excesivo” (Rosales & Rosales, 2013). Esta afirmación hace referencia al estado de energía de una persona la cual se encuentra desgastándose generando desinterés por el trabajo y el paciente.

Finalmente, en la actualidad, según (Olivares, 2017), Maslach define al burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo.

1.2.1.1. Orígenes del Burnout

A mediados del siglo XX pusieron énfasis en una manifestación que había sido muy pocas veces comentado y estudiado, la cual se denominó como “Síndrome del Quemado”. Posteriormente, en los años 70 en Estados Unidos se originan las primeras señales sobre la presencia del Burnout. (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009).

En aquella época a través de la Psicología esta manifestación empezó a tomar importancia, y fue (Freudenberger, 1974), el primero en utilizar y estudiar este concepto. Además, fue quien definió este concepto como un estado de cansancio o desilusión, que es producto del sacrificio hacia una causa, el cual no produce lo esperado.

Finalmente, teniendo en cuenta la orientación con la investigación, la muestra pertenece al área asistencial, y es así que fue (Maslach & Jackson, 1981), quienes lo definen como un síndrome de desgaste emocional, despersonalización y baja realización personal manifestado en individuos que trabajan directamente con personas y/o pacientes.

1.2.1.2. Modelos teóricos

El origen de este síndrome ha generado controversia, atribuyéndole una diversidad de razones por las cuales se produce u origina. Según (Martínez, 2010), dentro de las distribuciones más empleadas es la de Gil-Monte y Peiró en el año 1997, quienes clasifican el origen de este síndrome en cuatro tipos: Sociocognitiva del yo, del intercambio social, organizacional y estructural

Tabla 1

Modelos del Burnout

Tipo	Modelos	Representantes	Descripción
Modelos comprensivos	Modelos desde la teoría sociocognitiva del yo	Modelo de Cherniss (1993) Modelo de autocontrol de Thompson, Page Cooper (1993)	Inspirado en los trabajos de Albert Bandura. Analizan los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de la acción como el papel que desempeña el pensamiento en el funcionamiento humano.
	Modelos desde las teorías del intercambio social	Buunk y Schaufeli (1993) Hobfoll y Fredy (1993)	Consideran los principios teóricos de la teoría de la Equidad.
	Modelos desde las teorías organizacional	Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) Modelo de Winnubst (1993).	Tienen en común el énfasis en los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento ante la experiencia de quemarse por el trabajo.

Tipo	Modelos	Representantes	Descripción
	Modelo tridimensional del MBI-HSS	Maslach (1982)	Considera aspectos cognitivos (baja realización personal), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización)
		Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)	
		Lee y Ashforth (1993)	
	Modelo de Edelwich y Brodsky	Edelwich y Brodsky (1980)	El burnout es un proceso de desilusión hacia la actividad laboral, surge en un proceso de 4 fases: Entusiasmo, Estancamiento, frustración y apatía
Modelos de proceso	Modelo de Price y Murphy	Price y Murphy (1984)	El burnout es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, se da en seis fases: Desorientación, debilidad emocional, culpa, soledad y tristeza, en caso se supere desemboca en la fase de solicitud de ayuda, y equilibrio.
	Modelo de Gil Monte	Gil (2005)	Distingue dos perfiles en el proceso: 1. Caracterizado por la presencia de baja ilusión por el trabajo, y altos niveles de desgaste psíquico, pero los individuos no presentan sentimientos de culpa. 2. Es frecuentemente un problema más serio que identificaría casos clínicos más deteriorados.

Fuente: Elaborado por (Quinceno & Vinaccia, 2007). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79810212>

1.2.1.3. Dimensiones

Según (Maslach & Jackson, 1986) proponen tres dimensiones interrelacionadas: “el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal”. En consecuencia, desarrollaron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que se utiliza para la medición de estas dimensiones.

Por otro lado, continuando con (Maslach & Jackson, 1986) menciona que este fenómeno: “Genera diversas consecuencias dañinas en la salud mental y física, y en la conducta del colaborador”.

Tabla 2

Dimensiones de Síndrome de Burnout

Dimensiones	Descripción
Agotamiento emocional	Resultado de la sensación de cansancio y vacío que atraviesa el colaborador en escenarios de exigencia extrema, exceso de trabajo y carentes recursos emocionales. En relación a esto, (Gil, 2003) indica que el trabajador siente que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo.
Despersonalización	Respuesta desinteresada a una variedad de necesidades o solicitudes por parte del trabajo. Originado por demasiada carga emocional, en consecuencia, se genera un amortiguador emocional que es la “preocupación”. (Maslach, 2009)
Realización personal	Se atraviesa por sentimientos de incapacidad laboral, inferior desempeño, desarrollo laboral y sensación de fracaso. Para (Gil, 2001), esa valoración negativa afecta la capacidad del trabajador en la ejecución de su trabajo y relación con los demás. La sensación de ineficacia hace que los trabajadores sientan que han cometido un error al elegir su carrera y a menudo no les gusta el tipo de persona en que ellos creen que se han convertido.

Fuente: Elaboración propia basado en (Gil, 2001) y (Maslach, 2009)

A nivel laboral, el trabajador se separa no solo de sus usuarios, sino también se distancia de sus compañeros de trabajo, a consecuencia de que se percata que los fracasos en sus responsabilidades originando su bajo rendimiento laboral es causado por ellos, generando actitudes de irritabilidad y desmotivación laboral. (Tello, 2010)

1.2.1.4. Sintomatología del Síndrome de Burnout

Generalmente, se relaciona con la sensación de padecer cansancio o sentirse extenuado. Sin embargo, es más que sentirse de esa forma habitualmente, el cual puede solucionarse con un descanso restaurador, sino que implica una secuencia de padecimientos a nivel social, laboral, psicológico y físico.

A partir de la definición de Burnout los síntomas son:

- A nivel corporal (somático): Es decir la persona siente fatiga crónica, recurrentes dolores de cabeza, espalda, cuello y musculares, falta de sueño, alteraciones respiratorias, dolor de estómago, hipertensión, entre otros.
- A nivel conductual: La persona presenta un comportamiento paranoide, por lo que es incapaz de sentirse relajado, aislamiento, conductas agresivas, absentismo, así como el consumo de estupefacientes.
- A nivel emocional: El individuo muestra expresiones de hostilidad, odio e irritabilidad, apatía, aburrimiento, impaciente y ansiedad, así como sentimientos depresivos.
- A nivel cognitivo: El individuo tiene pensamiento relacionados a una baja autoestima, impotencia por no desempeñarse adecuadamente en su rol profesional conllevándolo al fracaso profesional, entre otros.

Esta sintomatología forma parte del cuadro clínico y las características de personalidad, sumado a las características biológicas, como son: la edad, género, síntomas psicopatológicos, los estilos de resistencia, entre otros, pueden ser considerado o no un elemento protector ante la manifestación de este síndrome. (Alarcón, Vaz, & Guisado, 2001); (Boada, Vallejo, & Agulló, 2004) y (Gil, Nuñez-Roman, & Selva-Santoyo, 2006)

1.2.1.5. Fases o niveles del Proceso de Burnout

Según Edelwich y Brodsky citado en (Martinez, 2010) establece cuatro etapas del desarrollo del Burnout por las que atraviesa un profesional de la salud:

- Fase 1: El profesional se muestra entusiasmado por su puesto de trabajo, por lo cual tiene altas expectativas y una energía desbordante.
- Fase 2: El profesional se siente estancado, a consecuencia de no cumplir con sus perspectivas o metas planteadas.
- Fase 3: A consecuencia de la etapa previa, surge la frustración, por lo que empiezan a manifestarse problemas a nivel emocional, conductual y físico.
- Fase 4: Desencadenando en la apatía, causado por la falta de recursos personales (talento, desempeño) necesarios para afrontar la frustración, por lo que el profesional tendrá conductas de inhibición de su rol profesional.

Es importante mencionar que los profesionales que tienen un excesivo contacto con personas/pacientes, como son las profesiones asistenciales (médicos, enfermeros, técnicos, entre otros), los más propensos a enfermar del síndrome. Son en quienes se evidencia la sintomatología emocional, relaciones interpersonales, físico, conductual y un bajo desempeño laboral.

1.2.1.6. Tipos de Burnout

Se consideró que no todos los casos de Síndrome de Burnout se deben tratar de manera homogénea, basada en una definición estandarizada, ni a los mismos síntomas que padecen, siendo que la realidad psicosocial puede ser bien diferente en unos casos y otros (Farber, 2000). Ante esta limitación, y como alternativa a la definición clásica, se han propuesto diferentes subtipos o perfiles de burnout, en función de sus particularidades clínicas (Montero, García, & Andrés, 2008) y (Montero, García, Mosquera, & López, 2009).

Estos perfiles pueden ser evaluados a través del “Cuestionario de Subtipos Clínicos de Burnout”, mediante su versión extensa (BCSQ-36) o abreviada (BCSQ-12) (Montero & García, 2010); (Montero, y otros, 2011) y (Montero, y otros, 2012).

Entre uno de los perfiles destacados, es el burnout frenético, originado por el trabajo excesivo hasta el agotamiento, buscando éxitos correspondientes a los esfuerzos realizados (Farber, 2000) el cual conlleva a que el trabajador intente aumentar sus esfuerzos para enfrentarse a las dificultades, con la finalidad de producir los resultados esperados.

También presenta una ambición desmedida, ocasionada por una gran necesidad de obtener importantes logros, junto con la imposibilidad de reconocer las propias limitaciones. Por último, manifiesta una gran sobrecarga, entendida como la sensación de estar arriesgando la salud y la vida personal en la persecución de buenos resultados en el trabajo (Montero, García, Mosquera, & López, 2009) y (Montero & García, 2010).

Suele presentar abundantes quejas respecto a la estructura jerárquica de la organización para la cual trabaja, y al mismo tiempo

se siente culpable ante la perspectiva de no ser capaz de alcanzar los objetivos que se había planteado inicialmente (Montero, y otros, 2011).

El tipo de estrés que sufre, proviene fundamentalmente de la tensión que le generan sus altas expectativas, aunque también de la frustración ante la perspectiva de no conseguirlas (Montero, Piva, Stapinski, Gili, & García, 2014).

Por otra parte, el subtipo de burnout sin desafíos ha de hacer frente a condiciones monótonas y poco estimulantes, que fallan a la hora de proporcionar la satisfacción necesaria (Farber, 2000). Presenta indiferencia, ya que realiza las tareas del trabajo sin interés y de manera superficial; aburrimiento, puesto que sufre de falta de estimulación y de monotonía en el desarrollo de las tareas; y falta de desarrollo personal, entendida como la ausencia de crecimiento personal junto con el deseo de cambiar de puesto de trabajo (Montero, García, Mosquera, & López, 2009) y (Montero & García, 2010).

Se relaciona con altos niveles de cinismo, debido a su falta de identificación hacia las tareas del trabajo, y tiene lugar en puestos llenos de tareas repetitivas, o de formas de trabajo mecánicas y rutinarias, por lo que se asocia a un estilo de afrontamiento escapista, basado en la distracción o evitación cognitiva (Montero, y otros, 2011) y (Montero, Piva, Stapinski, Gili, & García, 2014). Los empleados sin-desafíos tienen que hacer frente al desencanto causado por la sensación de estar atrapados en una actividad laboral que les resulta indiferente, que les aburre y no produce satisfacción, por lo que suelen presentar continuas quejas en relación a la rutina que le imponen sus obligados.

Además, se ven invadidos por sentimientos de culpa originados por la ambivalencia que sienten respecto a su trabajo y sus deseos de cambio (Montero, y otros, 2011). En el fondo, los afectados por este

perfil han perdido la objetividad respecto a su derecho natural de experimentar necesidades de desarrollo personal, y al no intentar alcanzarlas, sienten una gran frustración (Montero, Piva, Stapinski, Gili, & García, 2014).

El último de los perfiles, el subtipo desgastado, es un perfil de trabajador que actúa con negligencia frente al estrés y la ausencia de gratificaciones (Farber, 2000). Presenta sentimientos de desesperanza, por el sentimiento de falta de dominio sobre su rendimiento en el trabajo; sumado el sentimiento por la ausencia de reconocimiento respecto a los esfuerzos invertidos; por lo que finalmente opta por la desatención y el abandono, como respuesta ante cualquier dificultad (Montero, García, Mosquera, & López, 2009) y (Montero & García, 2010).

Por todo ello, este tipo de perfil de burnout se encuentra fuertemente asociado a la percepción de ineficacia, es decir, a la sensación de incompetencia, y se ve ligado a una gran cantidad de años de servicio dentro de organizaciones del trabajo con sistemas de contingencia inadecuados, en lo relativo a premios y castigos sobre la conducta. Es por ello que este perfil se queja continuamente de los sistemas de control de la empresa para la cual trabaja (Montero, y otros, 2013).

Además, el perfil de burnout desgastado hace uso de un estilo pasivo de afrontamiento del estrés, basado fundamentalmente en la desconexión conductual, lo cual le genera una fuerte sensación de incompetencia, y le hace experimentar sentimientos de culpa, por no cumplir adecuadamente con las responsabilidades de su puesto de trabajo (Montero, y otros, 2011) y (Montero, Piva, Stapinski, Gili, & García, 2014). Al igual que en el caso del subtipo sin-desafíos, el origen de este perfil deriva de la frustración, e incluso un poco de estrés en forma de tensión puede llegar a aliviar su negligencia (Montero, Piva, Stapinski, Gili, & García, 2014).

El perfil más dedicado es el frenético, debido a su estilo de afrontamiento activo; después vendría el perfil sin-desafíos, por su estilo de afrontamiento evitativo; y por último estaría el perfil desgastado, ya que presenta un estilo de afrontamiento pasivo (Montero, y otros, 2011) y (Montero, Piva, Stapinski, Gili, & García, 2014). Así, el nivel de dedicación hacia las tareas del trabajo, actuaría como un criterio de clasificación tipológica del Síndrome de Burnout.

Este criterio de clasificación es consistente con la idea de una transición a lo largo del tiempo entre los diferentes perfiles, mediante cambios de mayor a menor dedicación. En este sentido, los subtipos de burnout podrían ser entendidos como diferentes etapas en el desarrollo del síndrome (Edelwich & Brodsky, 1980) entendido éste como una progresiva erosión en los niveles de compromiso (Lorente, Salanova, Martínez, & Schaufeli, 1980) y estarían formados por un patrón diferente de estrés percibido, asociado a su nivel de compromiso (Montero, Piva, Stapinski, Gili, & García, 2014).

1.2.1.7. Efectos de Burnout

Teniendo en cuenta que el Síndrome de Burnout es calificado por Maslach y Jackson, 1981 citado en (Martínez, 2010) como una expresión de un comportamiento producto de tensión laboral. Asimismo, es considerado como un fenómeno tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización.

En consecuencia, su aparición, genera como efectos varios la minoración de la productividad, faltas laborales e ineptitud, peligro de eventualidades que arriesgan la vida, devaluación de calidad de

vida y perjuicio monetario valioso para la compañía (Maslach, Schaufeli, & Leiter, Burnout, 2001) y (Gil, 2005).

Por otro lado, las consecuencias del burnout entre los profesionales sanitarios, lleva consigo problemas interpersonales que interfieren con la calidad de los servicios de salud, llegando a afectar incluso a la seguridad de los pacientes (Anagnostopoulos, y otros, 2012).

Esto es debido a que la presencia de este trastorno arrastra consigo cuidados de menor calidad, mayor número de errores médicos y demoras en los procesos de toma de decisiones (Shanafelt, Bradley, & Wipf, 2002).

Tabla 3

Efectos de Burnout

Alteraciones Físicas	Alteraciones Emocionales	Alteraciones Conductuales
Cefalea	Ansiedad	Absentismo laboral
Fatiga crónica	Depresión	Abuso de drogas
Migrañas, cefaleas	Irritabilidad	Conductas temerarias
Alteraciones gastrointestinales	Euforia	Falta de competitividad
Colon irritable, úlceras	Baja autoestima	Falta de productividad
Alteración respiratoria	Baja satisfacción laboral	Alteración en la conducta alimentaria
Sueño	Falta de motivación	Conducta suicida
Alteraciones dermatológicas	Dificultad de concentración	
Alteraciones Menstruales	Frustración profesional	
Disfunción Sexual	Distanciamiento emocional	
Dolor muscular - articular	Explosiones emocionales descontroladas	

Fuente: Elaboración propia basada en (Ortega & López, 2003). Recuperado de https://aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf

1.2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral de sobremanera es de relevancia para las empresas, ya que puede alentar el ánimo auténtico, inventiva y un considerable motivo para asegurar la victoria. Es así que ha ido tomando mayor relevancia con el transcurrir de los años.

Actualmente, no se puede determinar una descripción unánime sobre su concepto. Por lo que, al momento de desarrollar una investigación, cada autor conceptualiza una definición (Harpaz, 1983). Para Robbins, 1996 citado en (Caballero, 2002) lo define como la postura que toma la persona en torno a su trabajo. Por lo que, si esta tiene un elevado nivel de satisfacción en su posición, tendrá también una postura positiva hacia el mismo; todo lo contrario, sucede con una persona que se encuentra insatisfecha.

Por otro lado, para Muñoz, 1990 citado en (Caballero, 2002) es un sentir real que experimenta una persona por el poder hacer una labor que realmente disfruta, en un entorno donde se siente bien, y por el cual recibe un grupo de retribuciones de acuerdo a sus perspectivas.

Además, para Locke, 1976 citado en (Caballero, 2002) es considerada como una situación anímica provechosa y agradable producto de la impresión subjetiva de las vivencias profesionales. Finalmente, existe una variedad de conceptualizaciones acerca de la satisfacción laboral, sin embargo, la mayoría acuerdan en informar que es un constructo multidimensional.

1.2.2.1. Progreso de la conceptualización

Es resaltante mencionar que con el transcurrir de los años muchas definiciones han sido modificadas. Es así que a inicios de los años

60 este concepto se vinculaba únicamente a la compensación recibida como efectivamente apropiada para el colaborador.

Posteriormente, en los años 70 era considerada como el resultado del conjunto de una serie de actitudes propias del colaborador reflejadas en la empresa y a los componentes en relación. Años más tarde ya era considerada como una actitud generalizada ante el trabajo, siendo producto de un conjunto de actitudes específicas vinculadas a numerosos factores del trabajo y organización que estos sean valorados por el personal.

Tabla 4

Evolución del concepto de satisfacción laboral

Año	Autor	Definición
1962	Porter	La diferencia que existe entre la compensación recibida como correcta por parte del colaborador y la compensación efectivamente recibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos de trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Payne, Fineman y Wall	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Blum	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general
1977	Salancik y Pfeffer	Una actitud generalizada ante el trabajo
1979	Aldag y Brief	Una actitud generalizada ante el trabajo
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.
1984	Peiró	Una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.
1986	Griffin y Bateman	Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.
1991	Arnold, Robertson y Cooper	Una actitud generalizada ante el trabajo
1992	Bravo	Una actitud generalizada ante el trabajo

1993	Newstron y Davis	Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo.
1996	Bravo, Peiró y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
2001	Brief y Weiss	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva.

Fuente: Elaborado por (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39525785003>

1.2.2.2. Dimensiones

De acuerdo a la Real Academia Española se entiende por dimensión al aspecto o faceta de algo, así como el tamaño o extensión de una cosa. Respecto a esto, Locke, 1984 citado en (Guzmán, Pontes, & Szufflita, 2015) reconocen diversas dimensiones entre las que se hallan: supervisión, salario, colegas, probabilidades de ascenso y las labores realizadas. Por tanto, existen dos dimensiones: unidimensional y multidimensional.

La primera dimensión refiere que es similar a un estado emocional general hacia el trabajo, mientras que la segunda lo considera similar a un grupo de posturas o afecto hacia el trabajo y lo que se encuentra en torno a este.

Son muchos los autores que definen la satisfacción laboral como un constructo multidimensional, para Meliá y Peiró, 1989 citado en (Gargallo, 2008) menciona que existen factores separados como la satisfacción con: la supervisión, participación en la organización, ambiente físico, prestaciones y la satisfacción intrínseca.

Las dimensiones más conocidas en la medición, son:

Tabla 5

Dimensiones en la medición de satisfacción laboral

Año	Autor	Cuestionario	Definición	Dimensiones
1969	Smith, Kendall y Hulin	Job Descriptive Index (JDI)	Según (Alfaro, Leyton, Meza, & Saéñz, 2012) menciona que consta de 90 ítems, evalúa la satisfacción laboral en 5 facetas.	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo - Pago - Promociones - Supervisión - Compañeros de trabajo
1986	Meliá y Peiró	Cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales (S4/82)	Está formado por 82 ítems, en una escala de Likert del 1 al 5. Posteriormente, se han elaborado otros cuestionarios más reducidos como el S20/23, S10/12 y S20/12. (Meliá, Peiró y Calatayud, 1986, citado por Pablos, 2016).	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión y participación en el trabajo - Prestaciones básicas - Seguridad - Ambiente físico - Satisfacción intrínseca - Prestaciones materiales y las compensaciones adicionales
1988	Aranaz J	Cuestionario Font Roja	De acuerdo con (Alfaro, Leyton, Meza, & Saéñz, 2012) consta de 27 ítems mediante ocho dimensiones valorados en una escala de Likert de uno a cinco.	<ul style="list-style-type: none"> - Exceso o presión de trabajo - Promoción profesional - Satisfacción con el puesto de trabajo - Monotonía laboral - Relaciones Interprofesionales - Competencia profesional - Tensión relacionada con el trabajo - Relaciones interpersonales con los compañeros
1998	Meliá y Peiró	Cuestionario de satisfacción laboral S20/23	Comprende cinco	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Ambiente físico - Prestaciones - Satisfacción intrínseca - Satisfacción con la participación

Fuente: Elaboración propia basada en (Alfaro, Leyton, Meza, & Saéñz, 2012). Recuperado de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

1.2.2.3. Modelos de satisfacción laboral

En los estudios realizados por (Caballero, 2002) ha identificado dos teorías de la motivación, que, bajo su propia perspectiva, y como consecuencia de ello han contribuido de manera más importante al desarrollo de los modelos de satisfacción en el trabajo:

Tabla 6

Modelos de satisfacción laboral

Año	Autor	Teoría	Dimensiones
1959	Herzberg, Mausner, & Snyderman	La teoría de los dos factores	Satisfacción y la insatisfacción laboral son dos fenómenos distintos y separados entre sí. El trabajador presenta dos grupos de necesidades: medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación).
1973	Lawler	El modelo de los determinantes de la satisfacción en el trabajo	Basado en la teoría de motivación de Lawler y Porter (1967). Se enfoca en la relación entre “expectativas-recompensas”. La relación entre la expectativa y recompensa obtenida será la responsable de identificar niveles de satisfacción o insatisfacción laboral. El término “recompensa” no se refiere solo a remuneración económica, sino también a reconocimientos, ascensos, valoración de superiores, etc.

Fuente: Elaboración propia basada en (Sánchez, Sánchez, Cruz, & Sánchez , 2014).

Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155131802006.pdf>

1.2.2.4. Efectos de la satisfacción laboral

Según Chiang, Martin y Núñez, 2010 citado por (Machuca, 2020), los efectos de la satisfacción laboral se centraron en variables como la accidentabilidad, el absentismo, el cambio y el abandono de la organización, hasta que solo se enfocaron en la calidad de vida laboral.

Tabla 7

Efectos de satisfacción laboral

Impacto de la satisfacción en el trabajador
Mayor compromiso en su puesto de trabajo
Mayor compromiso con la empresa
Mayor productividad
Mejor gestión de los equipos de trabajo
Menor rotación laboral
Menor N° de descansos médicos
Puntualidad
Menor N° de accidentes laborales
Mejor estado anímico, físico y mental
Facilitación en la relación con entorno y compañeros

Fuente: Elaboración propia

1.3. Definición de términos básicos

Las definiciones de los siguientes términos que han sido seleccionados, son parte del desarrollo de la investigación, los cuales serán medidos estadísticamente y presentados posteriormente como parte de los resultados.

Tabla 8

Definición de términos básicos

Término básico	Descripción
Síndrome de Burnout	Para (Mansilla, 2012) el síndrome es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera.
Agotamiento emocional	(Wright, 1997) lo describe como un estado afectivo, así como sensaciones de la persona, calificados por ausencia y falta de energía, así como recursos emocionales. Por otro lado, para (Gil, 2003) es la pérdida gradual de energía, donde la persona siente fatiga, desgaste no pudiendo dar más de sí mismo.
Despersonalización	(Wright, 1997) menciona que son actitudes y sensaciones negativas hacia los demás, caracterizado por irritabilidad, respuestas automáticas y negatividad hacia las personas en general. (Gil, 2003)
Realización personal	Para (Gil, 2003) se caracteriza por respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Mientras que (Wright, 1997) es un padecimiento por parte de los empleados, quienes experimentan una gran desagrado e insatisfacción hacia sus funciones, seguido de una mala opinión acerca de su desempeño laboral.
Satisfacción laboral	(Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996) lo definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo.

Fuente: Elaboración propia basada en (Wright, 1997), (Gil, 2003) y (Mansilla, 2012)

CAPITULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1. Hipótesis principal:

Existe una relación positiva entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

2.1.2. Hipótesis derivadas:

- H1: Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.
- H2: Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.
- H3: Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de Satisfacción con las prestaciones recibidas por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.
- H4: Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los

técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

- H5: Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

- H6: Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

- H7: Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

- H8: Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

- H9: Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

- H10: Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

- H11: Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.
- H12: Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.
- H13: Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.
- H14: Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.
- H15: Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

2.2. Variables y definición operacional

En la presente investigación se han definido presenta dos variables; una variable independiente que es el Síndrome de Burnout, y una variable dependiente que es la satisfacción laboral. El medio de verificación de los resultados de los indicadores se sustenta en la técnica empleada (encuesta) e instrumento (cuestionario) utilizados.

Tabla 9

Variable Independiente, definición, dimensiones e indicadores

Variable independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. (Maslach, Schaufeli y Leiter 2001)	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional laboral. - Vacío al terminar mi trabajo - Fatiga al levantarme e ir al trabajo. - Cansancio por trabajar todo el día con pacientes (N° horas trabajadas) - Mi trabajo me desgasta. - Frustración en mi trabajo. - Demasiado tiempo en el trabajo. - Cansancio al trabajar en contacto directo con pacientes (N° de contactos) - Me siento superado en mis capacidades
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Trato al paciente como objeto impersonal. - Me he hecho más duro con los pacientes - Mi trabajo me endurece emocionalmente. - No me importa lo que les ocurra a mis pacientes. - Los pacientes me culpan.
		Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Entiendo fácil a los pacientes. - Trato eficaz a los pacientes. - Brindo influencia positiva a través de mi trabajo - Trabajo con mucha energía. - Clima agradable con mis pacientes. - Me siento estimado después del trabajo. - Consigo cosas valiosas en el trabajo. - Los problemas emocionales se tratan adecuadamente.

Fuente: Elaboración adaptada al cuestionario de Maslach y Jackson (1981). Recuperado de https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf

Tabla 10

Variable Dependiente, definición, dimensiones e indicadores

Variable dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	Actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden estar relacionadas con el trabajo en general o con facetas específicas del mismo. (Bravo, Peiró y Rodríguez 1996)	Satisfacción con la supervisión	- Nivel de probabilidad de progreso - Nivel de probabilidad de formación
		Satisfacción con el ambiente físico	- Grado de comodidad en los ambientes - Índice de desempeño según el ambiente.
		Satisfacción de las prestaciones recibidas	- Nivel de probabilidad de progreso - Nivel de probabilidad de formación
		Satisfacción intrínseca del trabajo	- Grado de conocimiento del cargo - Nivel de desempeño en el cargo
		Satisfacción en la participación	- Grado de participación en las actividades. - Nivel de bienestar personal con la participación.

Fuente: Elaboración adaptada al cuestionario de (Meliá & Peiró, 1998)

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La presente investigación se clasifica dentro del enfoque no experimental, ya que no se realizó la manipulación de ninguna de las variables de estudio. Tal como señala Kerlinger, 1979 citado por (Hernández, Fernández, & Baptista, 1997), quien menciona que la investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones.

Por otro lado, el tipo de investigación es aplicada, con un diseño descriptivo – correlacional; ya que busca describir una realidad actual en base a las variables y su relación entre una y la otra. Asimismo, posee un diseño descriptivo – correlacional; ya que no solo se enfoca en comprender y explicar la realidad actual de la variable Síndrome de Burnout y la variable satisfacción laboral en los técnicos de un Laboratorio Clínico sino también determinar la relación que tiene una variable sobre la otra.

Finalmente, cabe resaltar que el estudio estuvo enfocado en los técnicos del área de Toma de Muestra en un Laboratorio Clínico, ya que, comprenden parte del personal asistencial, quienes se encuentran más expuestos a una carga laboral fuerte, durante un tiempo prolongado superior al cual el personal asistencial debería trabajar, como máximo 150 horas mensuales.

3.2. Diseño muestral

La población de estudio son los trabajadores del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico la cual está conformada por 52 técnicos de laboratorio clínico los cuales se encuentran distribuidos en 17 sedes en Lima.

Para (Tamayo, 1997), la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. En cuanto a la muestra de la investigación es la misma que la población, dando como resultado una muestra – no probabilística. Al tener una población reducida, se ha considerado a toda la población como muestra, ya que la cantidad de trabajadores es manejable, accesible en su totalidad y con los que tuvimos alcance para la investigación.

En consecuencia, podemos considerar que la muestra es censal, dado que se seleccionó al 100% de la población.

3.3. Procedimiento de recolección de datos

Para obtener resultados confiables, exactos, precisos y de valor para la investigación y como parte del diseño de la investigación se procedió a la recolección de datos a través de la técnica de la encuesta y por instrumento el cuestionario. El objetivo de su aplicación es el identificar la presencia del Síndrome de Burnout, así como el nivel de satisfacción laboral en los técnicos del área de Toma de Muestra.

- Instrumento para el Síndrome de Burnout

Se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory, a través del cual se realiza la puntuación en escala Likert que van del 0 (nunca) a 6 (diariamente) y se divide en variables centrales, que corresponden a las dimensiones: realización personal, agotamiento emocional y despersonalización.

Se tomaron los valores registrados por (Sandoval, Sanhueza, Borjas, & Gonzáles, 2007) quienes definen que, una puntuación de 0 a 43 puntos no presenta burnout, de 44 puntos a 87 hay una tendencia a padecer síndrome y de 88 a más puntos, si existe una presencia marcada del síndrome.

Para identificar la presencia de este síndrome, tienen que presentarse altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización, y bajas en realización personal.

Tabla 11

Valoración de las dimensiones del Síndrome de Burnout (expresado en puntos)

Niveles	Agotamiento personal	Despersonalización	Realización personal
Nivel alto	> 26	> 9	< 34
Nivel medio	19 - 26	6 - 9	34 - 39
Nivel bajo	< 19	< 6	> 39

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con (Maruy, Verne, & Vásquez , 2014) indican que este instrumento no tiene una validación en el Perú, pero tiene validaciones en países como España, Chile y México, además se ha usado en países como Argentina, Cuba y Bolivia. En nuestro país se ha utilizado este instrumento en su versión validada en español en varias investigaciones.

Tabla 12

Clasificación del nivel de identificación según puntuación por dimensiones del Síndrome de Burnout.

ASPECTO EVALUADO	ALTO	MEDIO	BAJO	PREGUNTAS A EVALUAR	INDICIOS DE BURNOUT
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	27 - 54	19 - 26	0 - 18	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Mas de 26
DESPERSONALIZACION	10 - 30	6 - 9	0 - 5	5-10-11-15-22	Mas de 9
REALIZACIÓN PERSONAL	0 - 33	34 - 39	40-48	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34

Fuente: Elaboración propia basado en (Vásquez, Maruy, & Verne, 2014) y (Uribe, 2014)

- Instrumento para la satisfacción laboral

Para la medición de la variable dependiente, se empleó el instrumento - cuestionario de Meliá y Peiró S20/S23 (1998), el cual ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. Este cuestionario consta de 23 ítems, que permite la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco dimensiones: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. Los ítems fueron medidos a través de la escala de Likert: Muy satisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho, muy satisfecho

Asimismo, el cuestionario de Meliá y Peiró S20/S23 (1998) es una forma 3.56 veces más corta que el cuestionario original (S4/S84) y conserva una consistencia interna (Alpha 0.92) y altos niveles de validez muy apreciables. Adicionalmente se consideraron las siguientes valoraciones para el procesamiento de la información.

Tabla 13

Valoración global y dimensiones de la satisfacción laboral (expresado en puntos)

Niveles	Supervisión	Ambiente físico	Prestaciones recibidas	Intrínseca	Participación	Global
Nivel alto	35 - 42	30 - 35	27 - 35	25 - 38	18 - 21	127-161
Nivel medio	32 - 34	26 - 29	24 - 26	22 - 24	15 - 17	117-126
Nivel bajo	6 - 31	5 - 25	5 - 23	4 - 21	3 - 14	23-116

Fuente: Elaboración propia basado en Meliá y Peiró (1998)

Es importante mencionar que para los análisis correspondientes de las variables se utilizó el Alpha de Cronbach, el cual es usado para la medición de la confiabilidad o fiabilidad, esto se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida. Con respecto a la confiabilidad, su Alpha de Cronbach es de 0.921, de ambos instrumentos, que es importante para obtener resultados coherentes en las variopintas investigaciones en las que se aplique.

Además, tanto los conceptos de confiabilidad como la validez son fundamentales de considerar al momento del uso de datos estadísticos.

Para (Magnusson, 1978), la confiabilidad es la falta relativa de errores en la medición del instrumento y la exactitud real con que un instrumento mide lo que mide. Por otro lado, la validez se refiere a que se mide lo que se desea medir. (Magnusson, 1978).

Finalmente, (Carmines & Zeller, 1979) indica que se debe tener en cuenta que los valores del Alpha de Cronbach deben oscilar entre 0 y 1, además se considera que, como regla general, las confiabilidades no deben ser inferiores a 0.80. Adicionalmente, (Carmines & Zeller, 1979) menciona para demostrar una adecuada solidez interna, se deberá tener un valor entre 0.70 y 0.90.

Tabla 14

Escala de puntuación del coeficiente de Correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
-0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
-0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaborado por (Justo, 2017) basado en Pearson

Cabe señalar con precedencia que, las puntuaciones propuestas por la escala de coeficiente de Pearson sirven para poder distinguir todos los resultados obtenidos en estudios de correlaciones como es el estudio de (Justo, 2017).

3.3.1. Métodos estadísticos para el proceso de la información

Dentro de las técnicas estadísticas empleadas para el procesamiento de la información recolectada a través de la aplicación de los instrumentos, han sido el programa SPSS y Microsoft Excel, ya que permiten con facilidad el análisis estadístico. El primer programa empleado es de análisis estadístico y gestión informática flexible, de amplia gama, conocido y utilizado, el cual trabaja con datos estadísticos, generando la representación gráfica de los datos desde los más sencillos hasta los más complejos.

Por otro lado, llevamos a cabo 3 tipos de análisis:

- Análisis psicométrico: Dicho análisis fue a través del Alfa de Cronbach.
- Análisis descriptivo: Para el procesamiento de la información se recopiló y tabuló la información recopilada mediante gráficas y diferentes medios visuales, de tal manera que nos permita la extracción de las características más relevantes de la colección de datos.
- Análisis bivariado: A través de correlación, para ello se ha utilizado el Coeficiente de correlación de Pearson.

3.2. Aspectos éticos

La investigación cuenta con un alto grado de compromiso con respecto a toda la información obtenida a lo largo del desarrollo del material de investigación; por ello, como parte de este compromiso era necesario contar con un consentimiento informado, con el propósito de que este documento contenga una clara explicación de las acciones a realizar, el cual fue entregado a los colaboradores del Laboratorio Clínico previamente a la ejecución de la evaluación a través de los cuestionarios: Maslach Burnout Inventory (MBI) y Meliá y Peiró S20/S23.

Asimismo, se dio a conocer el compromiso de la investigación por salvaguardar la información personal e institucional, respetando la confidencialidad de los datos, textos, personas encuestadas, ello se verá reflejado en el uso y manejo adecuado de las referencias mediante las normas APA. Finalmente, como parte de los criterios éticos establecidos por el Código de Ética de la Universidad de San Martín de Porres para toda investigación, se cumplirá lo estipulado por el artículo 7; en donde se busca la honestidad, verdad, integridad, compromiso, búsqueda de la excelencia, y el respeto por la persona humana; tales principios se encontraron válidos a lo largo del desarrollo de nuestra investigación.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Diseño de la investigación

Se debe recalcar que la investigación tiene un enfoque no experimental, ya que las variables utilizadas no han sido manipuladas; el tipo de investigación es aplicada la cual parte de la elaboración de un marco teórico que formará parte del sustento y fundamento que avale la investigación. Asimismo, posee un diseño descriptivo – correlacional, ya que busca conocer la relación de ambas variables a través de las dimensiones, las cuales serán medidos a través de un instrumento cuantitativo para cada variable a medir. Finalmente, cabe señalar que el estudio fue aplicado a los técnicos de laboratorio del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico.

4.2. Resultados de la investigación

Los resultados alcanzados que surgen del trabajo de investigación, el cual fue aplicado a una muestra de 52 personas.

Resultados del análisis de la variable Síndrome de Burnout:

1. Niveles de cansancio emocional, el 6% de técnicos sufre en un nivel alto. Mientras que el 15% sufre de un nivel medio y el 79% de un nivel bajo.
2. Niveles de despersonalización, el 87% de técnicos sufre en un nivel alto de despersonalización y el 13% de un nivel medio
3. Niveles de realización personal, el 33% de técnicos sufre en un nivel alto, 35% de un nivel medio y bajo.

4. Presencia de Síndrome de Burnout, el 2% (1) de 52 técnicos padece de esta enfermedad, mientras que el 94% (49) tienen una tendencia a padecer de esta enfermedad.

Resultados del análisis de la variable satisfacción laboral:

5. Supervisión, 48% (25) se muestran bastante satisfechos con la supervisión aplicada y la cooperación que se demuestra frente a la misma en el Laboratorio Clínico.
6. Ambiente laboral, 63% (33) se muestran bastante satisfechos con la comodidad del ambiente laboral, por lo cual su desempeño también es óptimo y favorable en el Laboratorio Clínico.
7. Prestaciones, 40% (21) se muestran algo satisfecho con respecto a las prestaciones, ya que consideran que no compensa las horas trabajadas diariamente.
8. Satisfacción intrínseca, 52% (27) se muestran bastante satisfechos con el conocimiento que poseen en el cargo y el desempeño logrado en el desarrollo de sus funciones dentro del Laboratorio Clínico.
9. Participación, 31% (16) se muestran solo algo satisfechos con las participaciones que logran tener en las actividades dentro del Laboratorio Clínico, es importante que les permitan la participación en las actividades o formen parte de decisiones en su puesto y/o área de trabajo, a fin de que el nivel de bienestar personal de participación sea positivo.
10. Satisfacción laboral, se determinó que el nivel de satisfacción del 42% (22) es alto, sin embargo, también se muestra que el 33% (17) técnicos tienen una satisfacción baja.

4.2.1. Descripción de la muestra

Para la obtención de la información se requirió la aplicación de ambos instrumentos de recolección de la información (cuestionarios) previamente mencionados a lo largo de la investigación. Para la determinación de la

fiabilidad de ambos instrumentos de procedió a realizar el análisis a través del Coeficiente de Cronbach, obteniendo un 0.921, el cual demuestra contar con una alta confiabilidad y fiabilidad del instrumento. Finalmente, para que los resultados sean más precisos la investigación abarcó la totalidad de la población.

A continuación, se precisa con mejor detalle:

Tabla 15

Estadísticas de fiabilidad

CORRELACIÓN	
Alfa de Cronbach	Nº de ítems/preguntas
0.872	45

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS para los 52 colaboradores.

Tabla 16

Estadísticas totales del elemento

ESTADÍSTICAS TOTAL DEL ELEMENTO				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	175,489	740,937	-,144	,877
Pregunta 2	176,844	728,680	,022	,874
Pregunta 3	176,222	741,086	-,136	,878
Pregunta 4	173,733	653,109	,623	,862
Pregunta 5	171,778	728,495	,049	,873
Pregunta 6	176,489	742,983	-,182	,877
Pregunta 7	174,956	669,589	,592	,864
Pregunta 8	176,178	745,240	-,186	,878
Pregunta 9	173,489	657,846	,648	,862
Pregunta 10	176,867	716,891	,188	,871
Pregunta 11	176,978	726,613	,084	,872
Pregunta 12	173,511	672,346	,553	,864
Pregunta 13	176,911	739,356	-,138	,876
Pregunta 14	174,311	733,174	-,051	,879
Pregunta 15	172,400	732,791	-,044	,877
Pregunta 16	176,978	734,477	-,074	,874
Pregunta 17	173,356	631,825	,623	,862

Pregunta 18	173,667	647,364	,595	,863
Pregunta 19	173,556	655,571	,589	,863
Pregunta 20	176,333	723,682	,061	,874
Pregunta 21	174,222	691,313	,372	,869
Pregunta 22	176,600	747,564	-,208	,879
Pregunta 23	171,778	700,949	,546	,867
Pregunta 24	172,244	703,780	,445	,868
Pregunta 25	172,089	705,719	,515	,868
Pregunta 26	173,489	694,892	,384	,868
Pregunta 27	172,222	706,631	,462	,868
Pregunta 28	171,467	697,982	,626	,866
Pregunta 29	171,911	705,356	,520	,868
Pregunta 30	171,556	702,298	,537	,867
Pregunta 31	171,644	712,643	,323	,870
Pregunta 32	171,644	712,234	,428	,869
Pregunta 33	172,489	713,665	,232	,871
Pregunta 34	172,867	702,255	,360	,869
Pregunta 35	172,178	685,559	,633	,865
Pregunta 36	172,333	686,273	,670	,864
Pregunta 37	172,222	698,631	,521	,867
Pregunta 38	172,667	687,318	,556	,865
Pregunta 39	173,067	681,564	,592	,865
Pregunta 40	172,756	680,325	,545	,865
Pregunta 41	172,467	680,936	,634	,864
Pregunta 42	172,600	690,973	,550	,866
Pregunta 43	172,644	684,007	,577	,865
Pregunta 44	172,400	690,882	,546	,866
Pregunta 45	172,800	687,345	,548	,866

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Del análisis de la información se debe mencionar que los 52 técnicos del área de Toma de Muestra (100%) constituyen tanto la población como la muestra. A continuación, se presentará las características sociodemográficas de los técnicos de laboratorio.

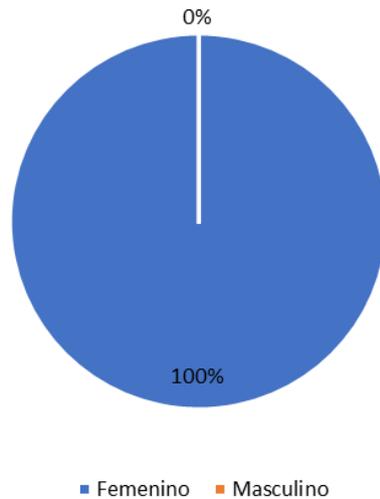


Figura 1. Distribución por sexo de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

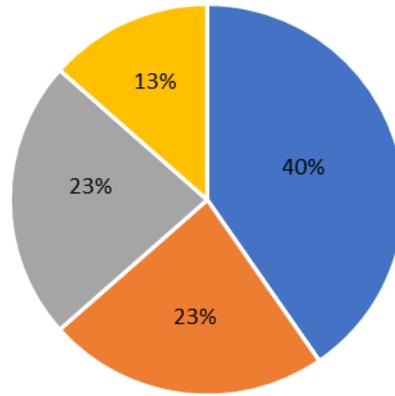
De los resultados se analiza que el sexo predominante es el femenino, datos que se relacionan con la concepción social de que la profesión técnica de Laboratorio Clínico es catalogada como una profesión eminentemente femenina.

Tabla 17

Media de la Edad

SINDROME DE BURNOUT		
N	Válido	52
	Perdidos	0
Media		37,308

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

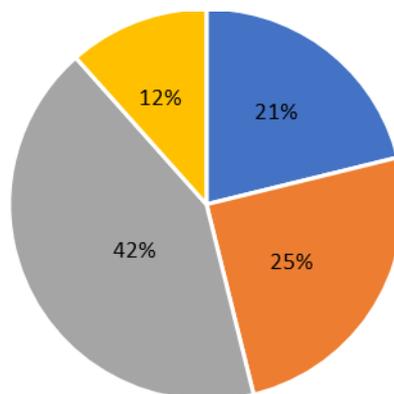


■ De 21 a 30 años ■ De 31 a 40 años ■ De 41 a 50 años ■ De 51 años a mas

Figura 2. Distribución por edad de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

De los resultados se analizan que el grupo etario de los técnicos de laboratorio está conformado por adultos, quienes cumplen roles sociales y también responsabilidades familiares, esto podría generar un mayor desgaste mental, conductual y físico.



■ Soltera(o) ■ Casada(o) ■ Conviviente ■ Divorciada(o)

Figura 3. Estado civil de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

De los resultados se deduce que existe un porcentaje alto de trabajadores que son convivientes, quienes al tener carga familiar son más vulnerables a los factores de este síndrome.

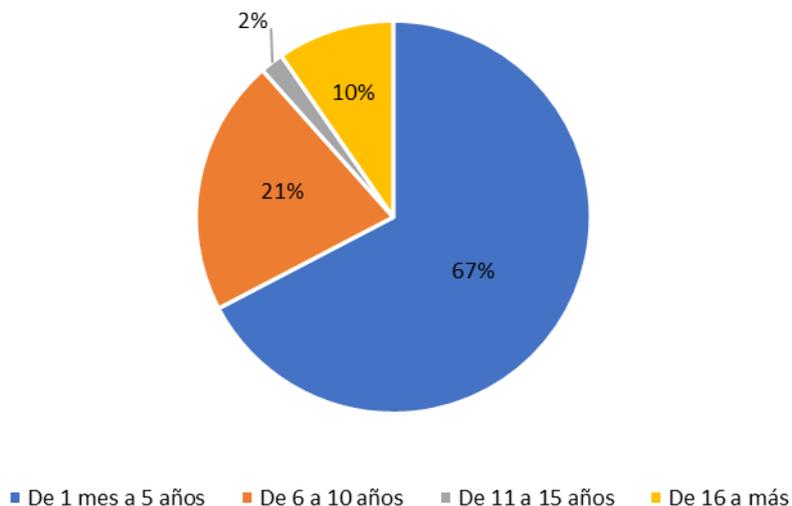


Figura 4. Tiempo de trabajo de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

De los resultados se infiere que el tiempo trabajado y la situación laboral hace que los técnicos desarrollen sus actividades de manera no rutinaria, que acepten los cambios y deseen autocapacitarse.

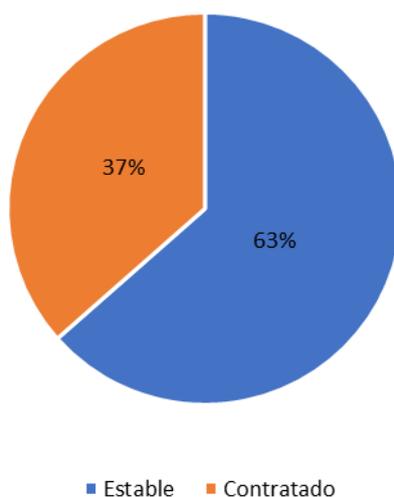


Figura 5. Condición laboral de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Tabla 18

Situación contractual

Contratación	Frecuencia	Porcentaje
Contrato de hasta 6 meses	3	5,8%
Contrato hasta un año	7	13,5%
Contrato hasta 2 años	5	9,6%
Contrato hasta 3 años	4	7,7%
Estable	33	63,4%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró cuestionarios aplicados a 52 colaboradores.

De la tabla, se puede afirmar que, del total de trabajadores que tienen suscrito un contrato de trabajo “necesidad de mercado”, el 23,1% tienen un contrato hasta tres años y el 13,5% tiene un contrato hasta 1 año.

De los resultados se deduce que la condición laboral de contratado tiene inestabilidad laboral, conllevando a producir preocupación y estrés sobre el término de contrato, mostrando disminución de su satisfacción, lo que puede acentuar los síntomas del Síndrome de Burnout.

Tabla 19

Cargo que ocupan actualmente

Cargo actual	Frecuencia	Porcentaje
Técnico de Laboratorio	51	98,1%
Supervisor	1	1,9%

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

En la tabla se aprecia el cargo que ocupan actualmente los técnicos de laboratorio, se puede afirmar que, de la mayoría de los trabajadores encuestados, el 98.1% desempeña el puesto de empleado y el 1,9% desempeña el puesto de supervisor.

De los resultados se deduce que el cargo de técnico de laboratorio es una posición netamente operativa, conllevando a realizar demasiadas actividades rutinarias, sintiéndose abrumados por el exceso de clientes, generando estrés y denotando una disminución de su satisfacción, lo que puede acentuar los síntomas.

Tabla 20

Media del total de horas laboradas semanalmente

CANTIDAD DE HORAS LABORADAS SEMANALMENTE		
N	Válido	52
	Perdidos	0
Media		65,769

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

En la tabla se aprecia la media de la cantidad de horas laboradas por los técnicos de laboratorio, se puede afirmar que la media es de 65,769 horas.

Tabla 21

Media del total de contacto por día

CANTIDAD DE CONTACTOS DIARIOS CON PACIENTES		
N	Válido	52
	Perdidos	0
Media		17

Fuente: Elaboración propia basada en información proporcionada por la empresa

En la tabla se aprecia la media de la cantidad de contactos (pacientes) por día por parte los técnicos de laboratorio, se puede afirmar que la media es de 17 pacientes.

Del análisis de la información se obtuvo datos relacionados a la “variable Síndrome de Burnout” el cual para poder conocer su realidad actual se procedió a hallar la media o promedio de los ítems medidos obteniendo un valor del 4,83 recalcando encontrarse en un estado positivo moderado:

Tabla 22

Media de la variable Síndrome de Burnout

SINDROME DE BURNOUT		
N	Válidos	52
	Perdidos	0
Media		2,796

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Tabla 23

Valores de la aplicación del MBI

VALORES DE LA APLICACIÓN DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY					
CE=52	Por ciento	DP = 52	Por ciento	RP = 52	Por ciento
Bajo = 41	79%	Bajo = 0	0%	Bajo = 17	33%
Medio = 8	15%	Medio = 7	13%	Medio = 18	35%
Alto = 3	6%	Alto = 45	87%	Alto = 17	33%

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario Maslach Burnout Inventory aplicados a 52 colaboradores.

En la tabla se aprecia que el 6% (3) técnicos del área de Toma de Muestra representa un nivel alto de agotamiento emocional. Por otro lado, el 87% (45) representa en la despersonalización un nivel alto. Mientras que, 33% (17) representa en la dimensión de realización personal un nivel bajo. Cabe mencionar que, esta enfermedad refiere al desgaste laboral, que padece el personal técnico, producto de condiciones de trabajo y diversas atenciones continuas, que produce que el profesional de la salud tienda a sufrir.

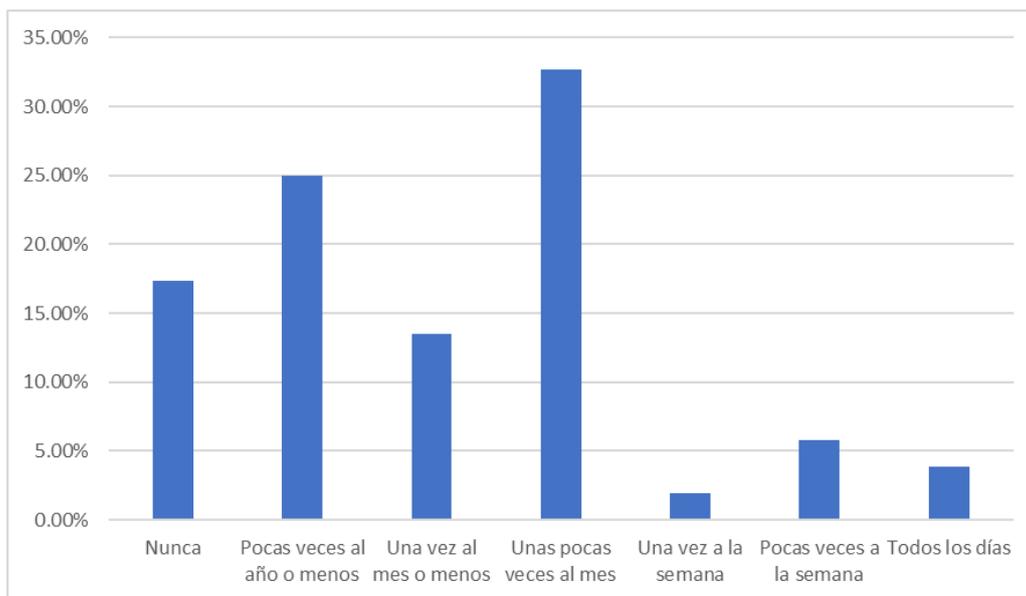


Figura 6. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 33% (17) de técnicos del área de Toma de Muestra se sienten emocionalmente agotados unas pocas veces al mes. Por otro lado, se observa que el 25% (13) de técnicos se sienten emocionalmente pocas veces al año o menos.

De los resultados se deduce que, la mayoría se encuentran emocionalmente agotados por el trabajo unas pocas veces al mes.

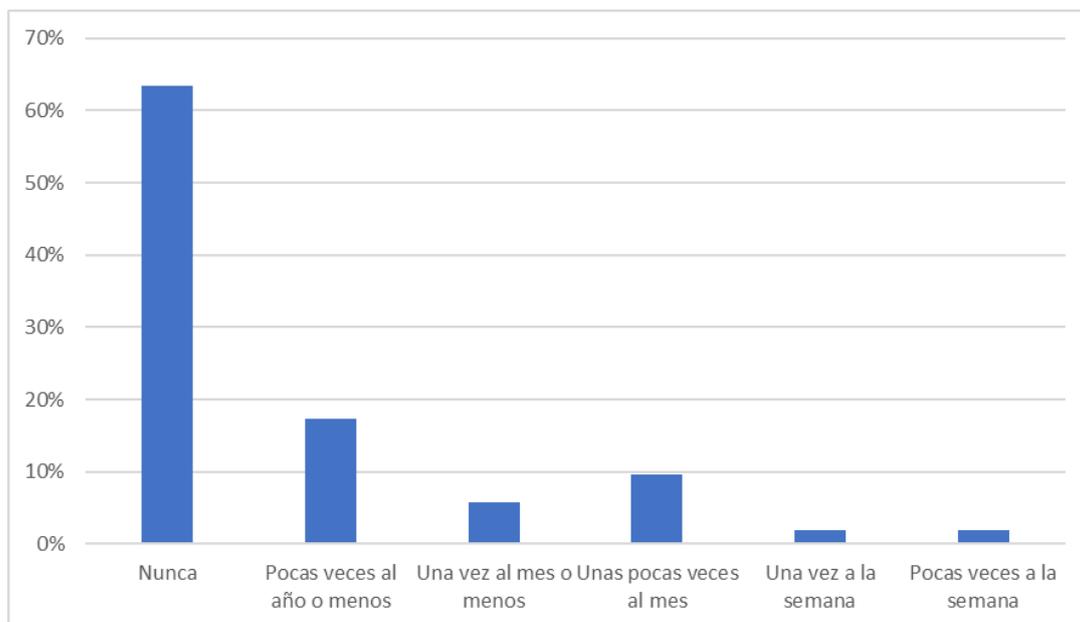


Figura 7. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 64% (33) de técnicos del área de Toma de Muestra nunca se sienten vacíos. Mientras que, 17.3% (9) se sienten vacíos pocas veces al año o menos. Se deduce que, la mayoría presenta un nivel bajo con respecto a sentirse vacíos.

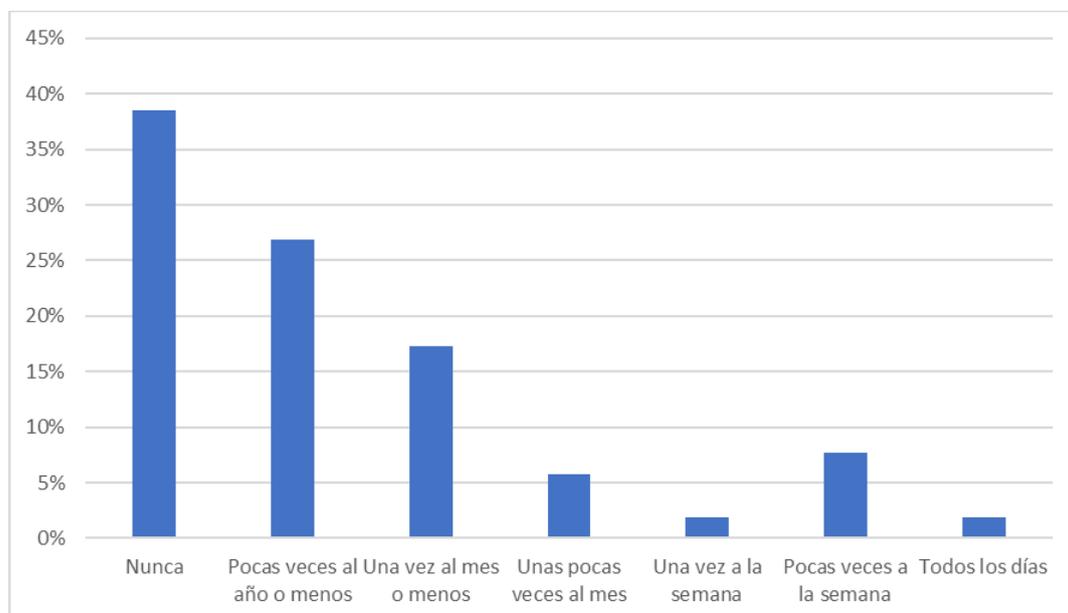


Figura 8: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 38.5% (20) de técnicos del área de Toma de Muestra nunca se sienten fatigados.

De los resultados se deduce que, encontramos que un 27% (14) contesta con un nivel bajo, lo que nos indica que parte de los técnicos se encuentran fatigados unas pocas veces al año o menos.

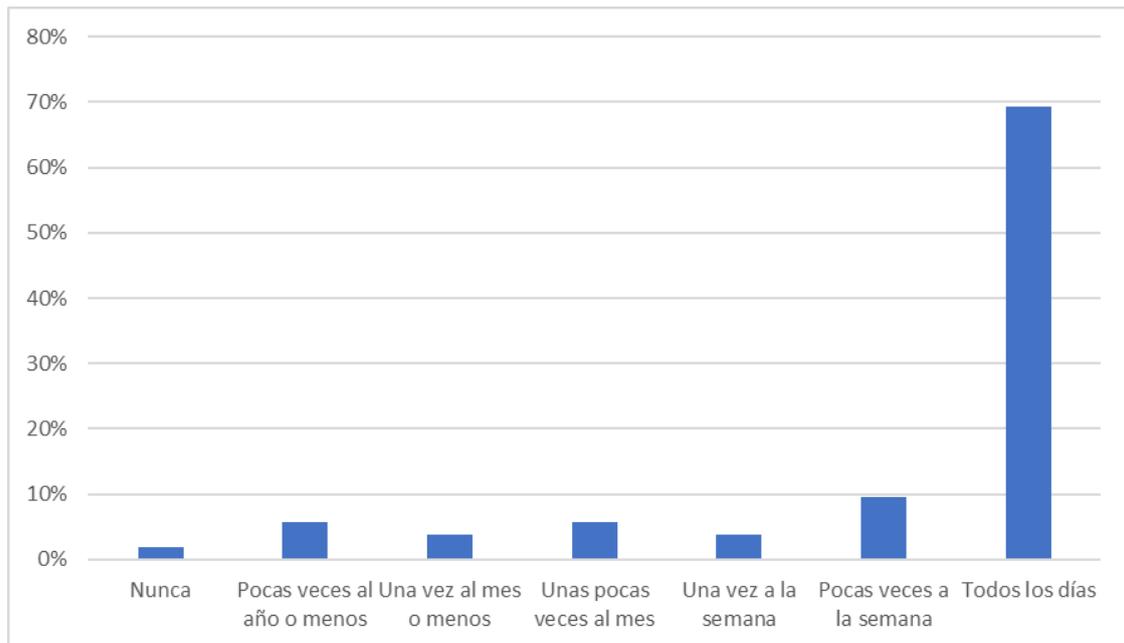


Figura 9. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 69% (36) técnicos sienten que comprenden fácilmente a los pacientes todos los días. Mientras que un 10% (5) técnicos sienten que comprenden fácilmente a los pacientes pocas veces a la semana.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contestan con una frecuencia alta, lo que nos indica que gran parte de técnicos logran comprender al público.

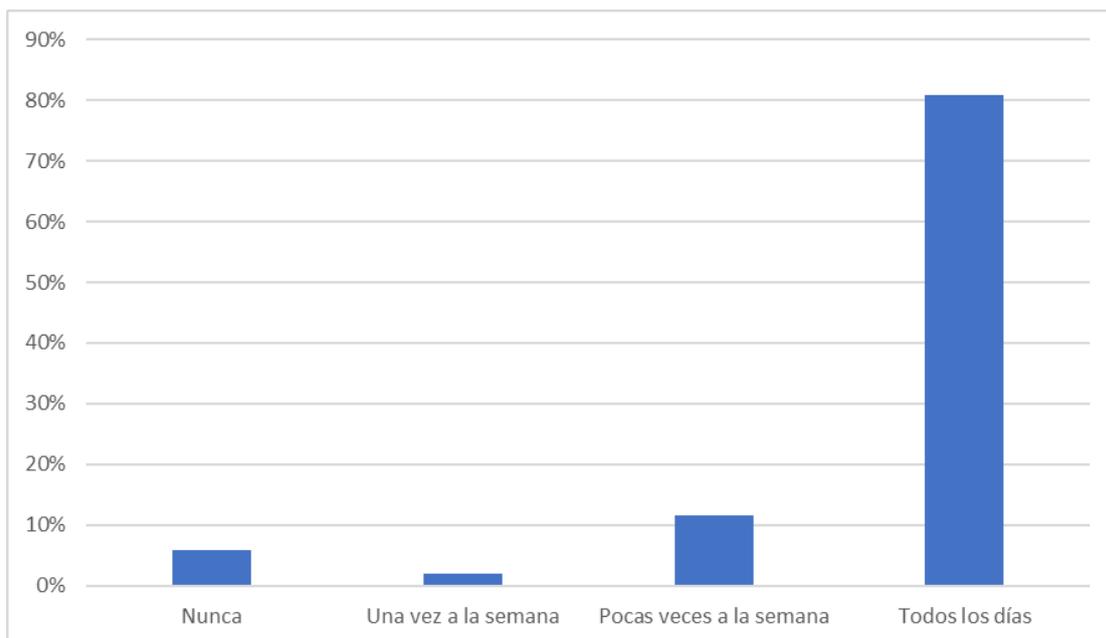


Figura 10. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 81% (42) técnicos del área de Toma de Muestra tratan al paciente como objetos impersonales todos los días. Mientras que el otro 12% (6) tratan al paciente como objetos impersonales pocas veces a la semana.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contestan con un nivel alto, lo que nos indica que la mayoría de técnicos tratan a sus pacientes como objetos impersonales.

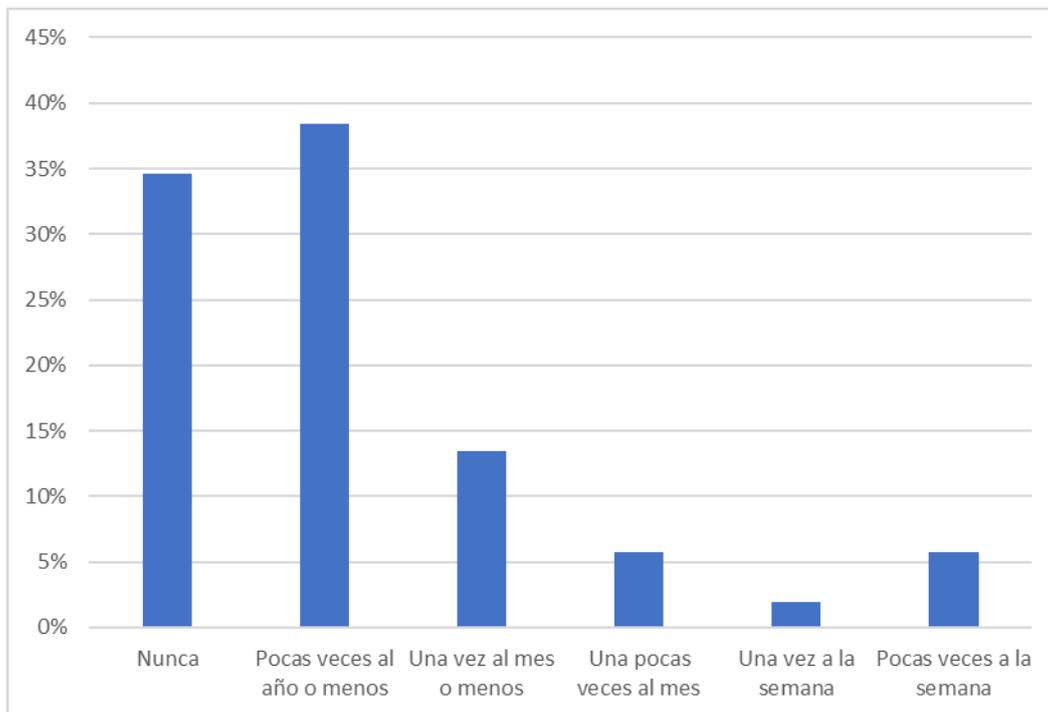


Figura 11. Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 38% (20) técnicos del área de Toma de Muestra sienten que trabajar con muchos pacientes les genera cansancio pocas veces al año o menos. Mientras que el 35% (18) nunca sienten que trabajar con muchos pacientes les genera cansancio.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contesta con un nivel bajo, lo que nos indica que la mayoría de técnicos sienten que el trabajar con los pacientes los desgasta.

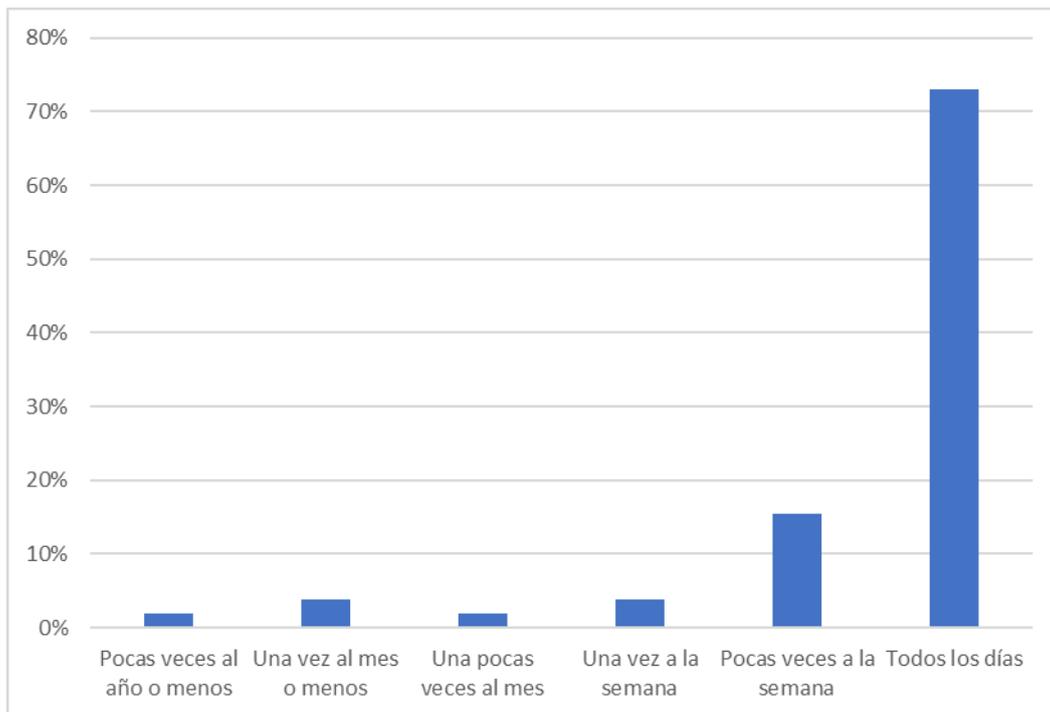


Figura 12. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 73% (38) técnicos del área de Toma de Muestra tratan eficazmente los problemas de sus pacientes todos los días. Mientras que 15% (8) lo hacen pocas veces al año o menos.

De los resultados encontramos que, la mayoría de técnicos contesta con un nivel alto, indicando que la mayoría de los encuestados tratan eficazmente los problemas de los pacientes.

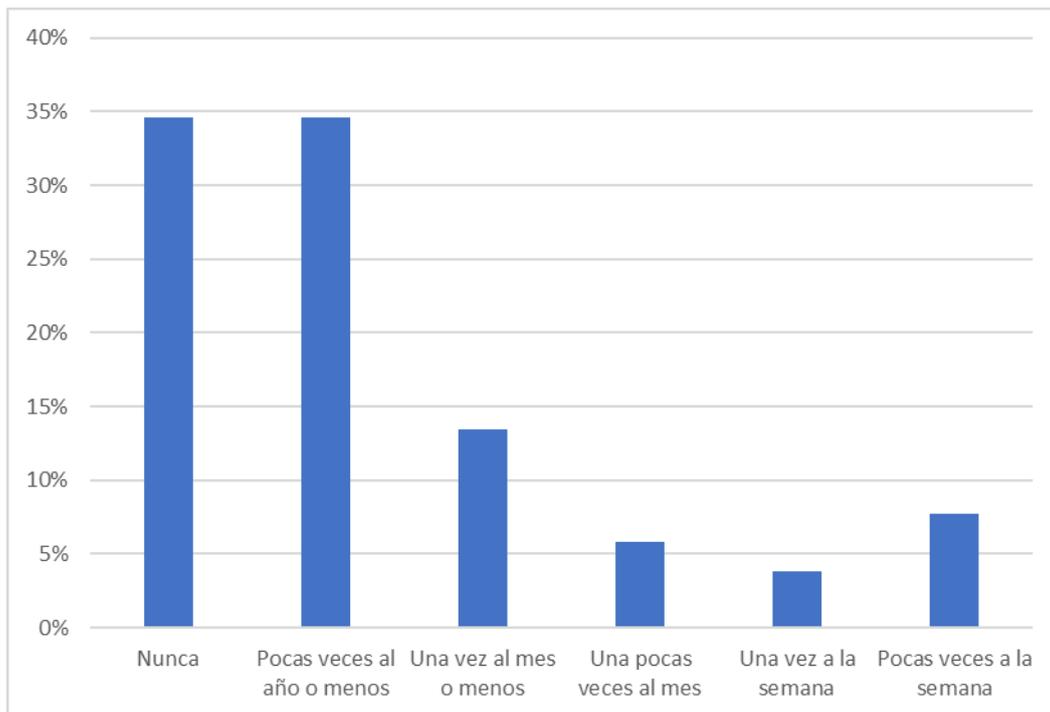


Figura 13. Siento que mi trabajo me está desgastando

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 35% (18) técnicos del área de Toma de Muestra nunca sienten que su trabajo los desgaste. Mientras que el otro 35% (18) se sienten desgastados pocas veces al año o menos.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contestan con un nivel promedio, lo que nos indica que una parte de los técnicos nunca sientes que se encuentran desgastados por su trabajo y otros sienten que se desgastan por el trabajo pocas veces al año o menos.

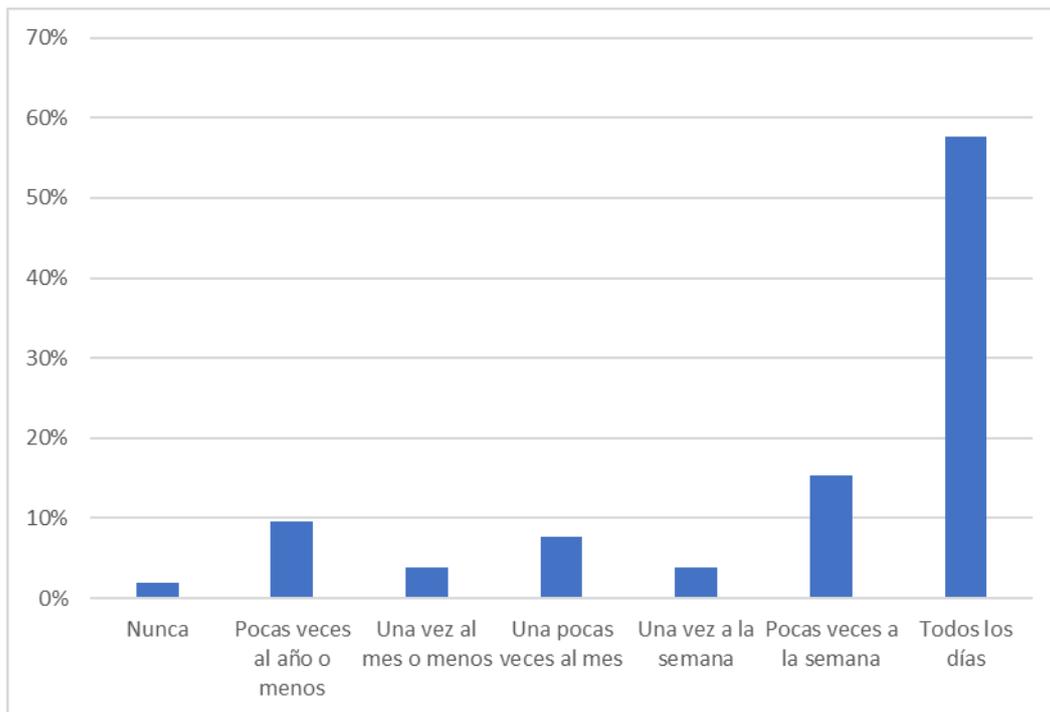


Figura 14. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 58% (30) técnicos del área de Toma de Muestra sienten que todos los días influyen positivamente. Mientras que, el 15% (8) sienten que pocas veces al año o menos lo hacen.

De los resultados se deduce que, encontramos que la mayoría de técnicos sienten que influyen positivamente en sus pacientes.

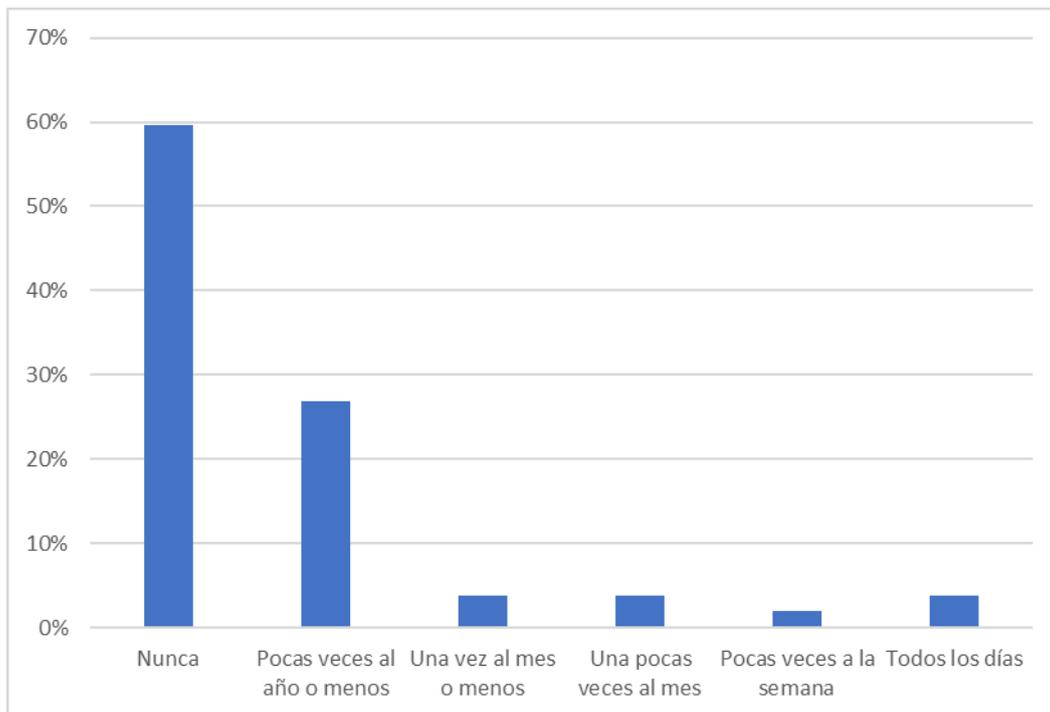


Figura 15. Siento que me he hecho más duro con los pacientes

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 60% (31) técnicos del área de Toma de Muestra nunca sienten que sea hayan hechos más duros con los pacientes. Mientras que el 27% (14) sienten que se han hecho más duros con los pacientes pocas veces al año o menos.

De los resultados se deduce que, la mayoría contesta con un nivel bajo lo que nos indica que la mayoría de técnicos no son insensibles o no se demuestran duros con los pacientes.

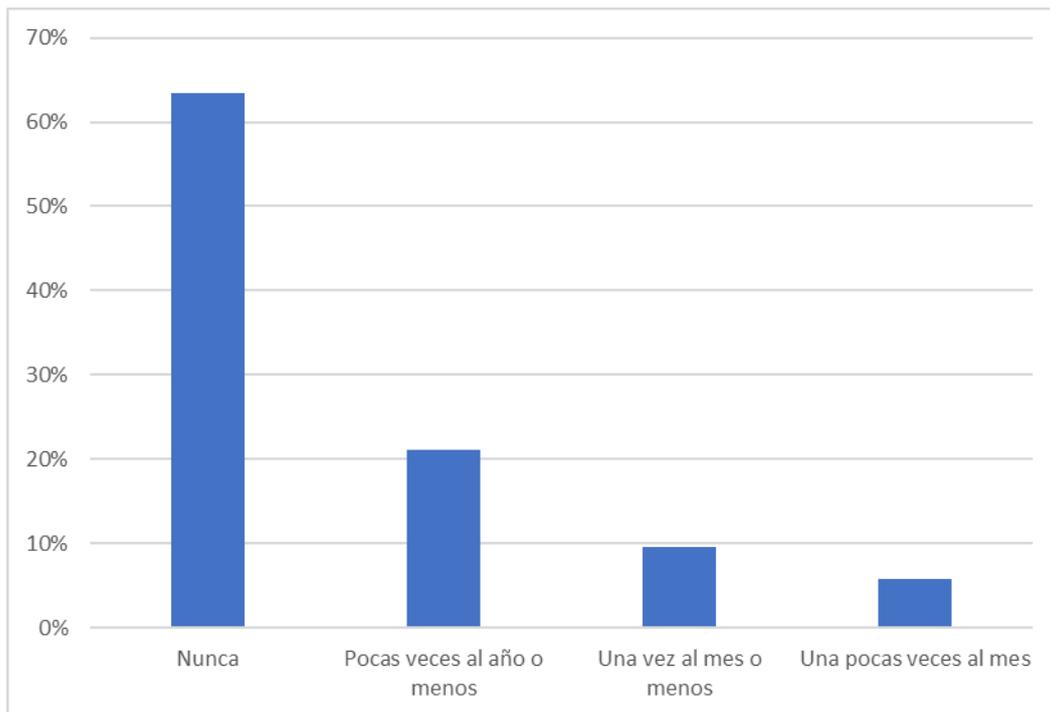


Figura 16. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 63% (33) técnicos del área de Toma de Muestra nunca sienten preocupación porque el trabajo los endurezca. Mientras que 21% (11) se preocupan por endurecerse en su trabajo pocas veces al año o menos.

De los resultados se deduce, encontramos que la mayoría de técnicos contesta con un nivel bajo, lo que nos indica que la mayoría de técnicos nunca sienten que el trabajo los endurezca emocionalmente.

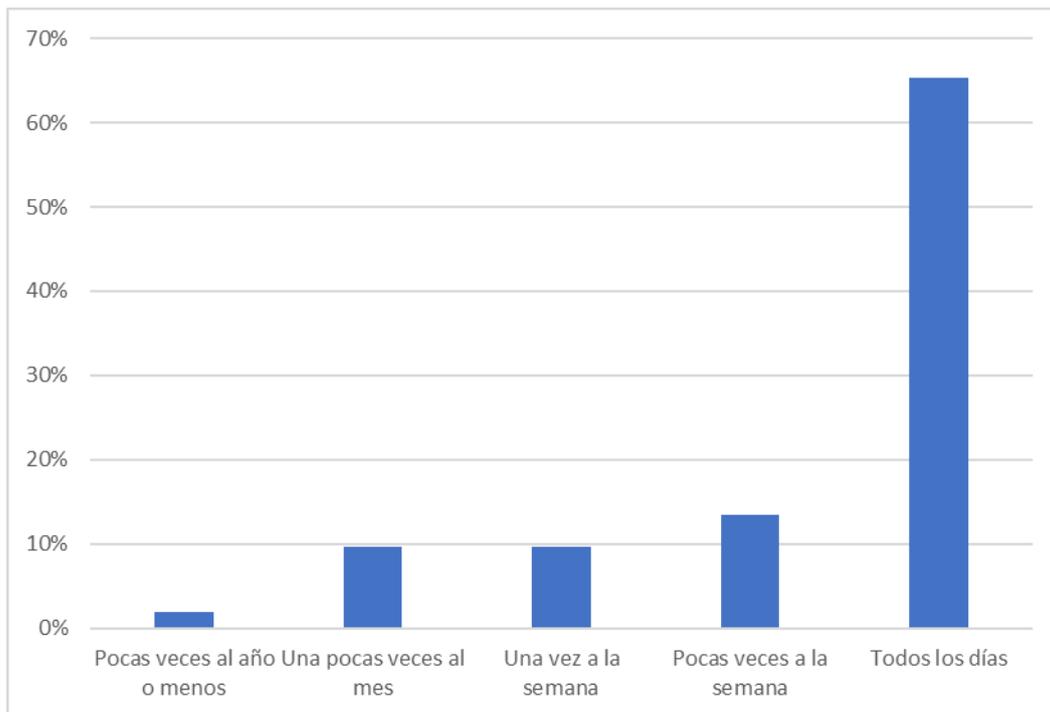


Figura 17. Me siento con mucha energía en mi trabajo

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 65% (34) 14 técnicos del área de Toma de Muestra se sienten con mucha energía todos los días. Mientras que 13% (7) se sienten con mucha energía pocas veces a la semana.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contesta con un nivel frecuente, lo que nos indica que se sienten todos los días con mucha energía en su centro de trabajo.

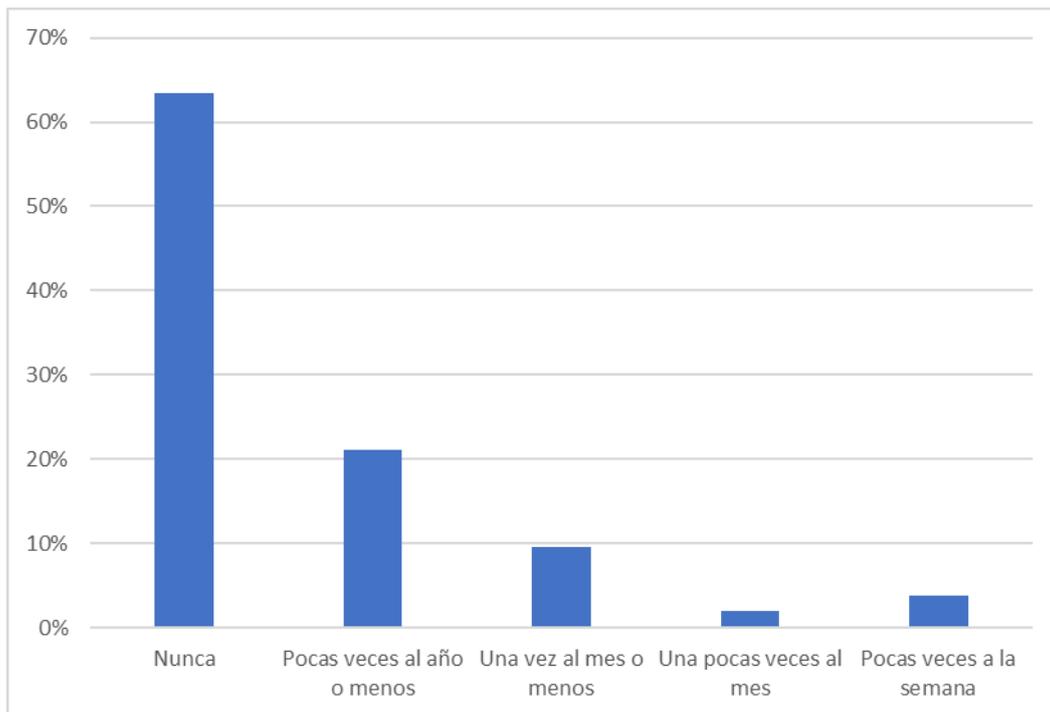


Figura 18. Me siento frustrado en mi trabajo

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 63% (33) técnicos del área de Toma de Muestra nunca se sienten reprimidos en su trabajo. Asimismo, el 21% (11) si experimentan frustración en su trabajo pocas veces al año o menos.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contestan con un nivel bajo, lo que nos indica que la mayoría de técnicos nunca se sienten frustrados en su trabajo.

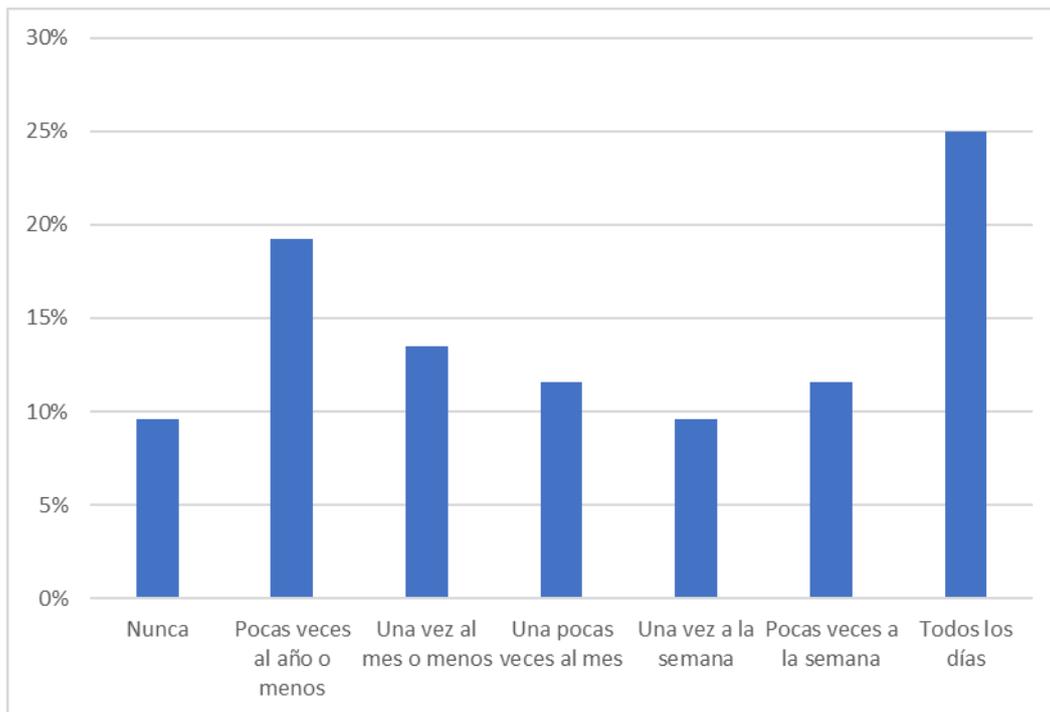


Figura 19. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 25% (13) técnicos del área de Toma de Muestra sienten que todos los días pasan demasiado tiempo en su trabajo. Mientras que 19% (10) técnicos sienten que pocas veces al año o menos pasan demasiado tiempo en su trabajo.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contesta con un nivel frecuente, indicando que sienten que trabajan excesivamente.

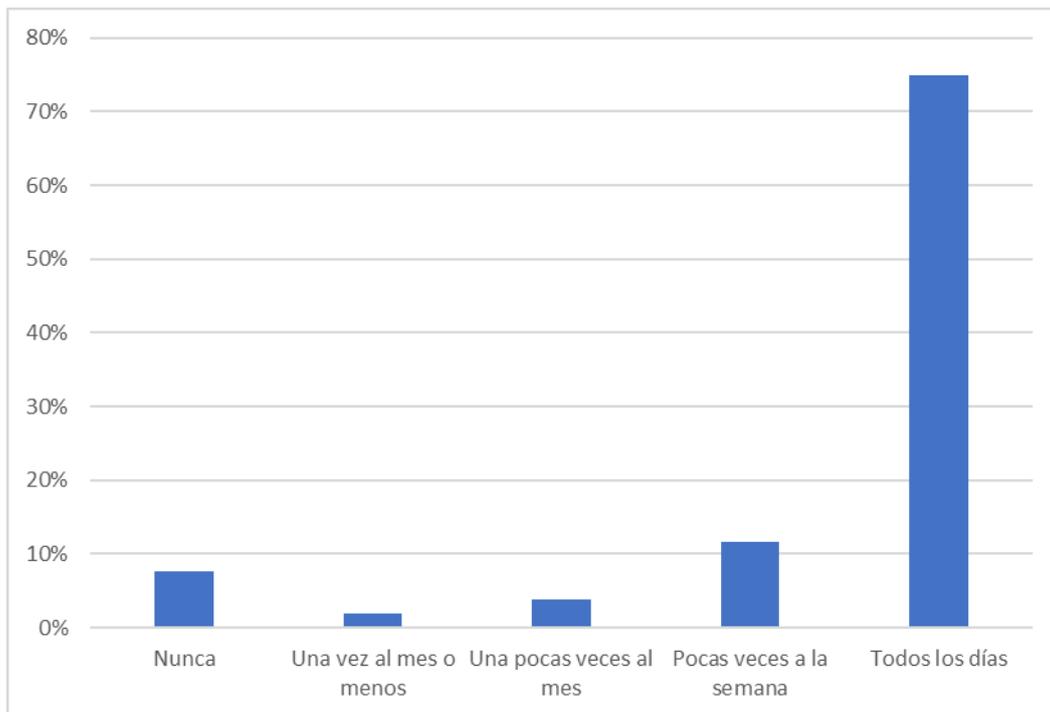


Figura 20. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 75% (35) técnicos del área de Toma de Muestra todos los días no se sienten preocupados por lo que les ocurra con sus pacientes. Así como el 12% (6) sienten que pocas veces a la semana se sienten preocupados por sus pacientes.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contestan con un nivel alto, indicando que la mayoría de los técnicos no les preocupa lo que pueda pasar con sus pacientes.

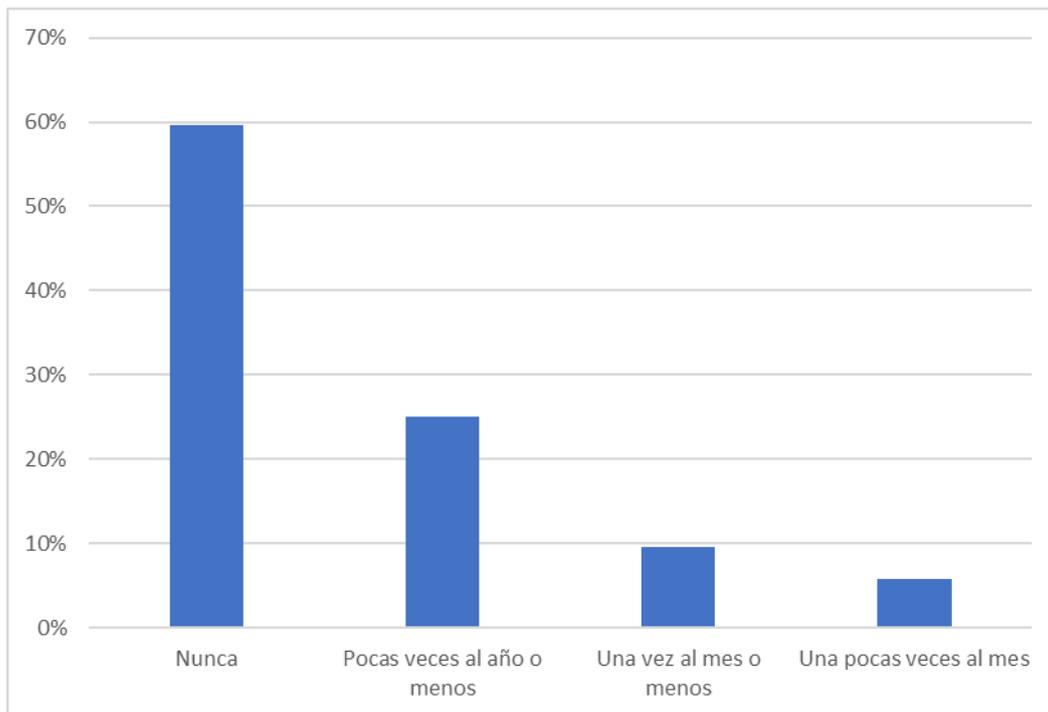


Figura 21. Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 60% (31) técnicos del área de Toma de Muestra nunca se sienten cansados. Mientras que el 25% (13) sienten que trabajar con los pacientes les genera cansancio pocas veces al año o menos.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contesta con un nivel bajo, lo que nos indica que a muchos de los técnicos no les produce cansancio el trabajar directamente con los pacientes.

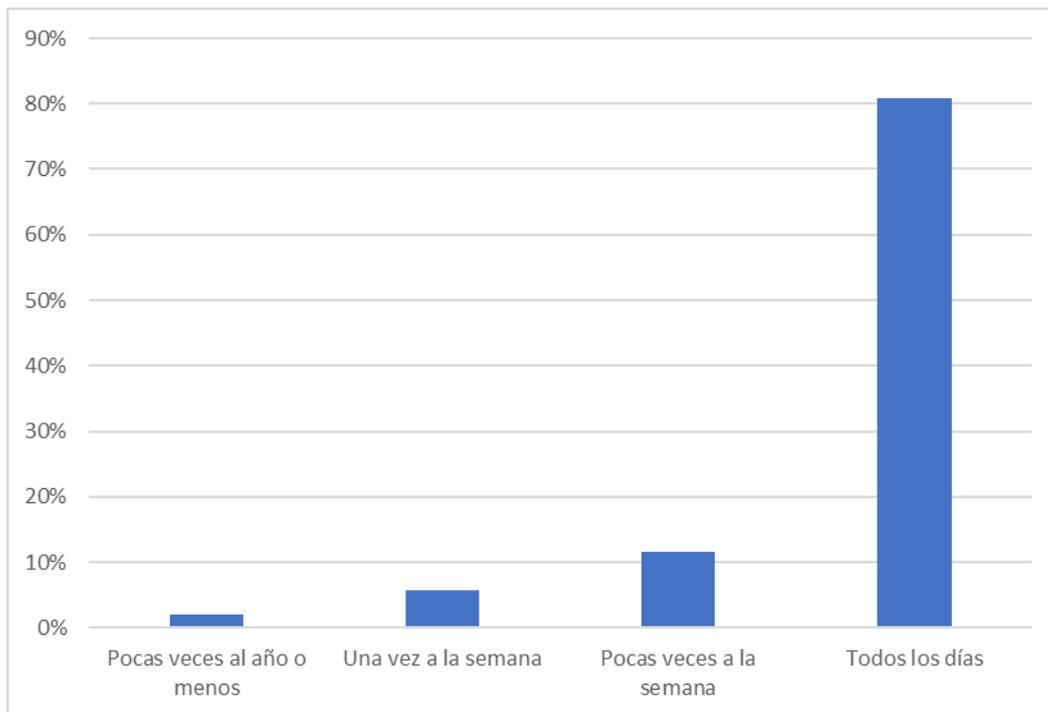


Figura 22. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 81% (42) técnicos del área de Toma de Muestra sienten que les resulta fácil poder crear con facilidad un clima agradable en su centro de trabajo todos los días.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contestan con una frecuencia alta, lo que nos indica que a muchos de ellos les es fácil crear un ambiente con sus pacientes.

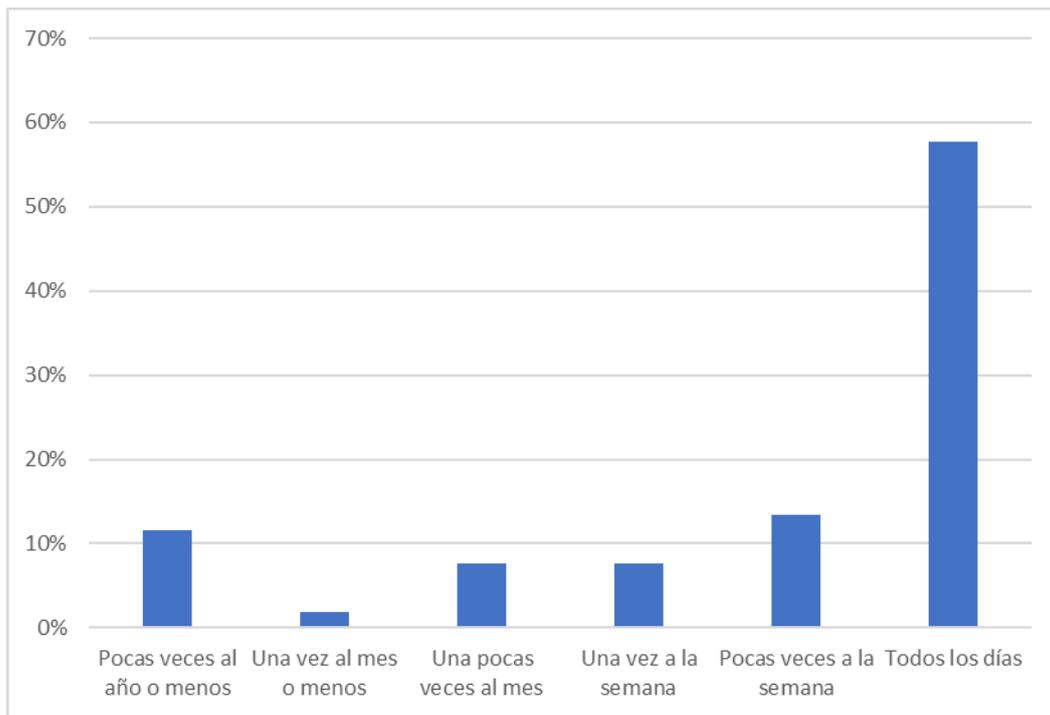


Figura 23. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes
Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 58% (30) técnicos del área de Toma de Muestra se sienten bien todos los días.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contestan con un nivel alto, lo que nos indica que muchos de ellos aun disfrutan de su profesión.

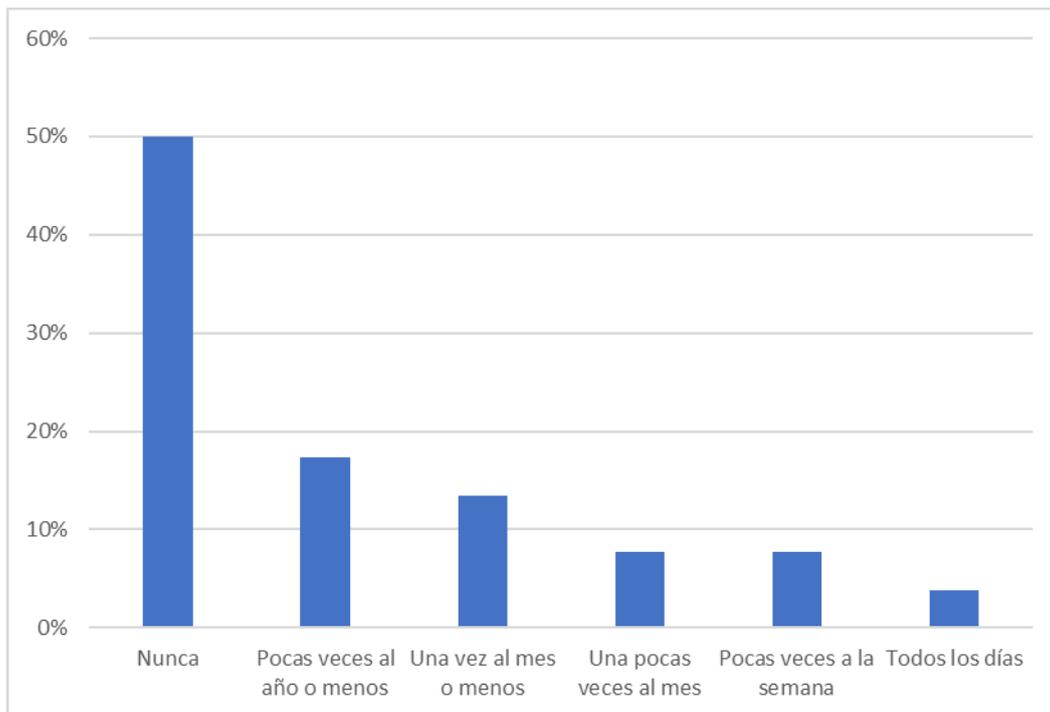


Figura 24. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 50% (26) técnicos del área de Toma de Muestra creen que nunca han conseguido cosas satisfactoriamente.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contestan con un nivel bajo, lo que nos indica que muchos creen que nunca han conseguido o logrado cosas valiosas en su trabajo actual o lo que se propusieron.

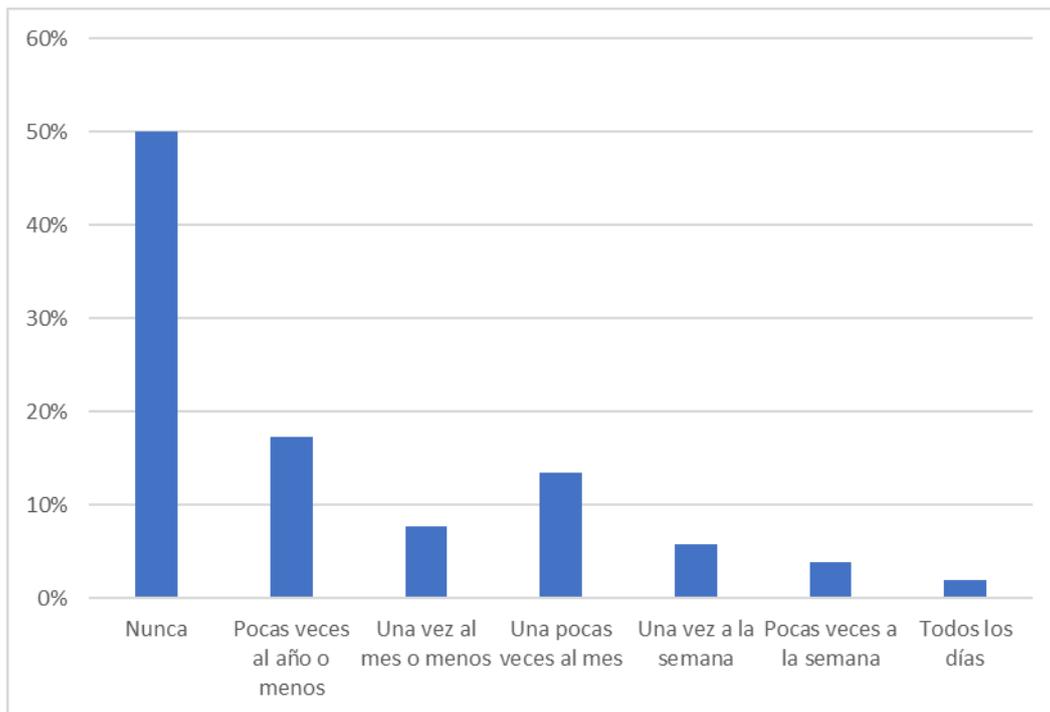


Figura 25. Me siento como si estuviera superado en mis capacidades

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 50% (26) técnicos del área de Toma de Muestra nunca sienten que se encuentran superado por sus propias capacidades, y que probablemente no pueden más con su trabajo.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contestan con un nivel alto, lo que nos indica que muchos no se encuentran superado por sus capacidades

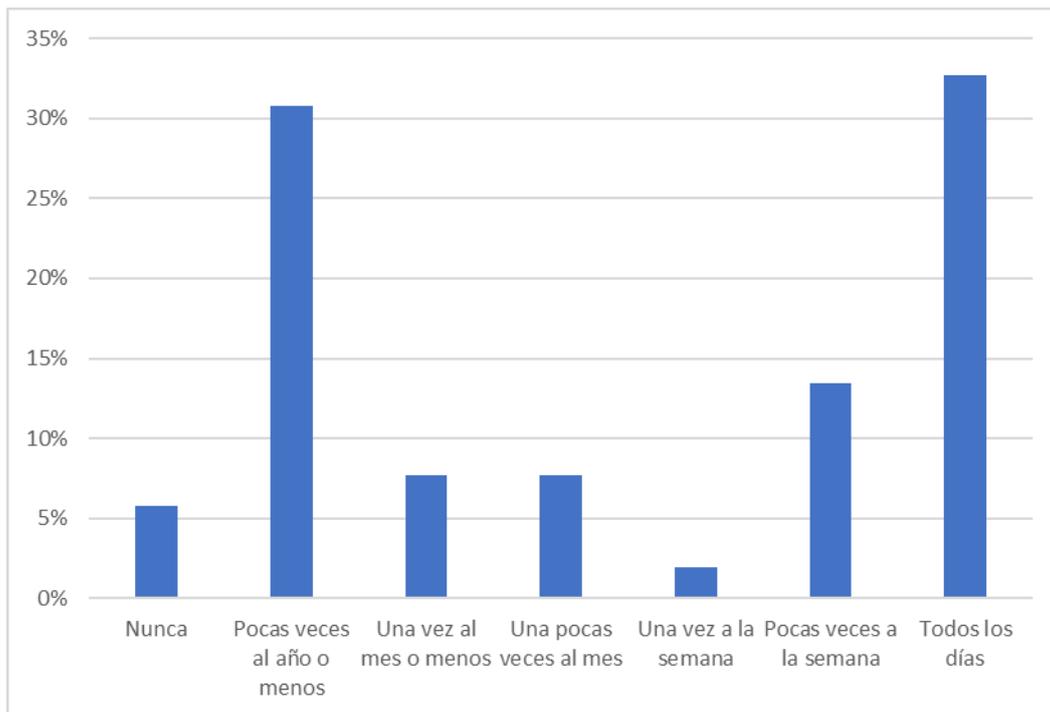


Figura 26. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 33% (17) técnicos del área de Toma de Muestra todos los días sienten que en su lugar de trabajo tratan adecuadamente los problemas. Mientras que 31% (16) técnicos sienten que pocas veces al año o menos su lugar de trabajo tratan adecuadamente los problemas en su lugar de trabajo.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contesta con un nivel frecuente, lo que nos demuestra que muchos de ellos sienten que su centro de trabajo trata y maneja adecuadamente los problemas emocionales.

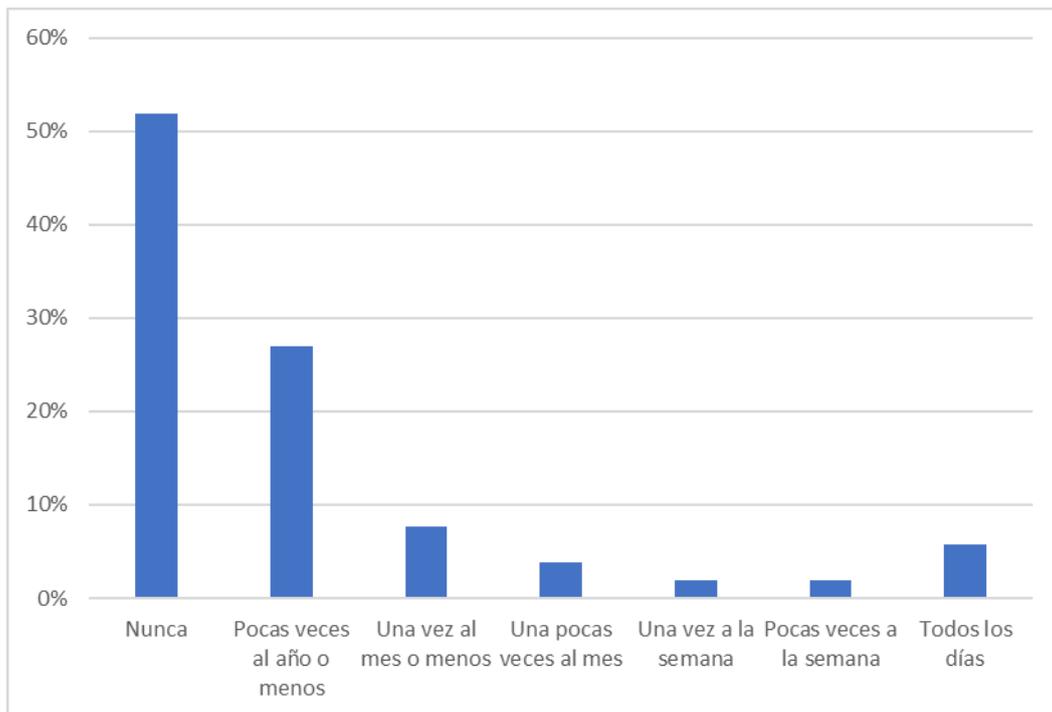


Figura 27. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

El 52% (27) técnicos del área de Toma de Muestra nunca sienten que los pacientes los culpen por algún problema.

De los resultados se deduce que, la mayoría de técnicos contestan con un nivel bajo, lo que nos indica que muchos de ellos no sienten que pacientes los culpen por problemas que se suelen presentar.

A continuación, se exponen los porcentajes de los niveles de las 3 dimensiones y Síndrome de Burnout de los técnicos de laboratorio clínico estudiados.

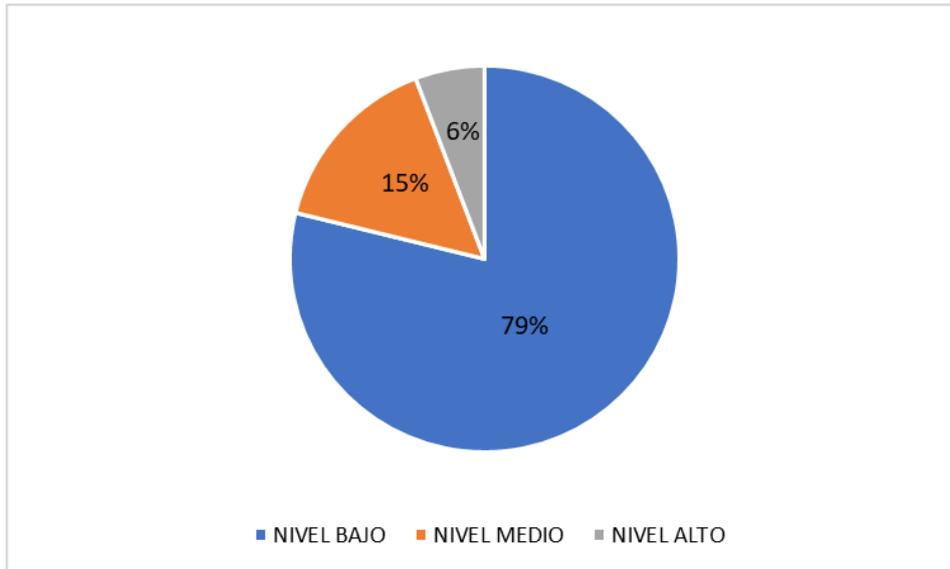


Figura 28. Técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico con niveles bajo, medio y alto de cansancio emocional

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

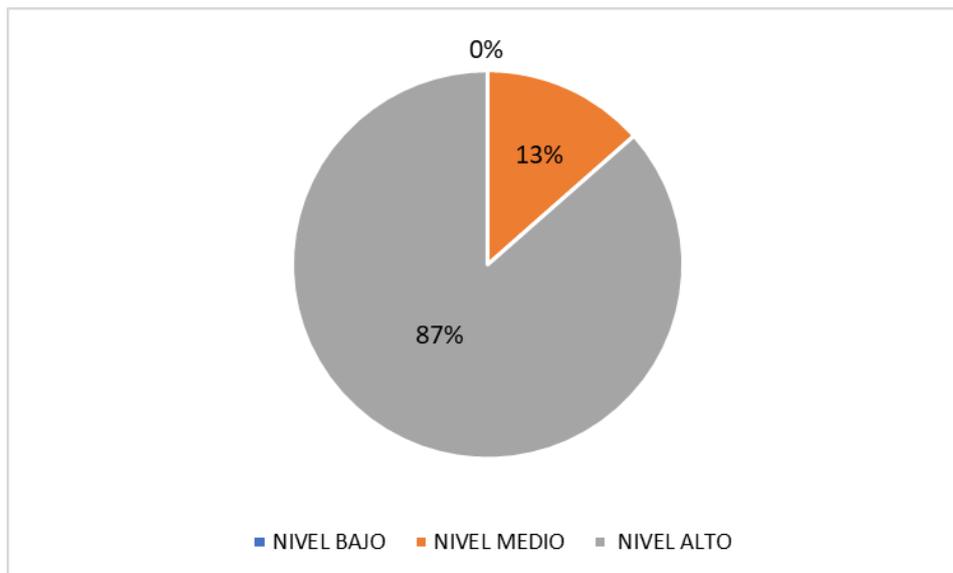


Figura 29. Técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico con niveles bajo, medio y alto de despersonalización

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

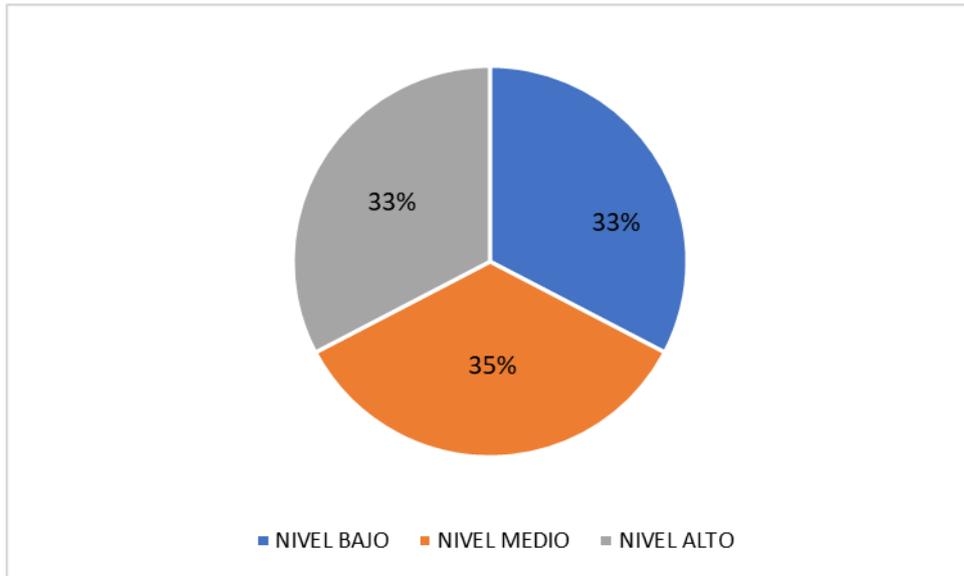


Figura 30. Técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico con niveles bajo, medio y alto de realización personal

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

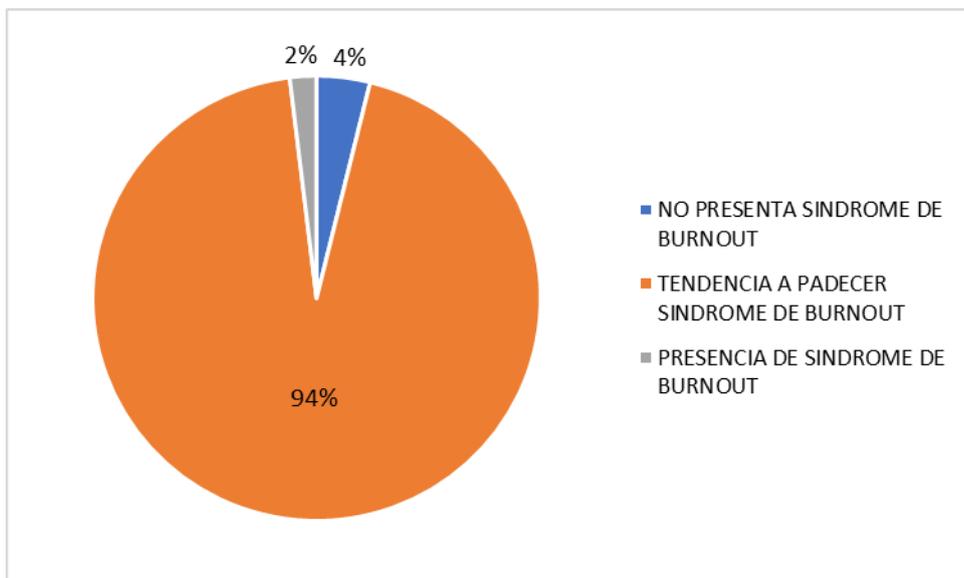


Figura 31. Técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico con niveles altos de Síndrome de Burnout

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

La información obtenida se consideró como valiosa, puesto que, permitirán la implementación de medidas que contribuyan a disminuir los niveles de Síndrome de Burnout y aumenten los niveles de satisfacción laboral.

Por consiguiente, con respecto a la “variable satisfacción laboral” a fin de conocer su realidad actual se procedió nuevamente a hallar la media o promedio de los ítems medidos obteniendo un valor de 121.62, significando que se encuentra bastante favorable y positivo:

A continuación, se pudo obtener la siguiente información en relación a la variable satisfacción laboral:

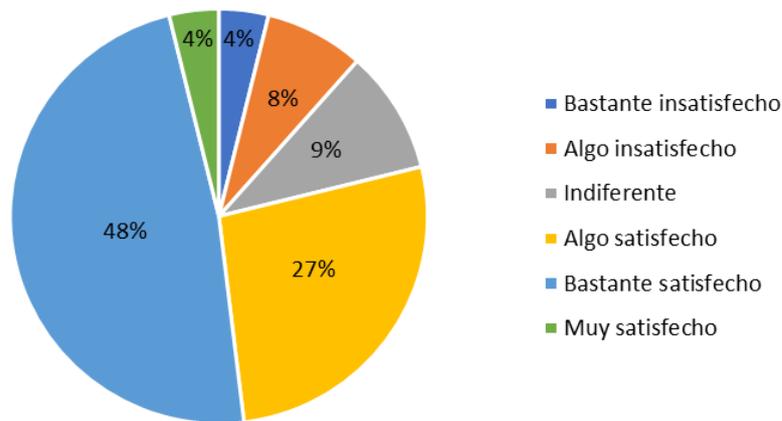


Figura 32. Satisfacción con la supervisión

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

En la figura se aprecia que la mayoría del personal encuestado siendo 25, representan el 48% que se muestra bastante satisfecho con la supervisión aplicada y la cooperación que se demuestra frente a la misma en el Laboratorio Clínico.

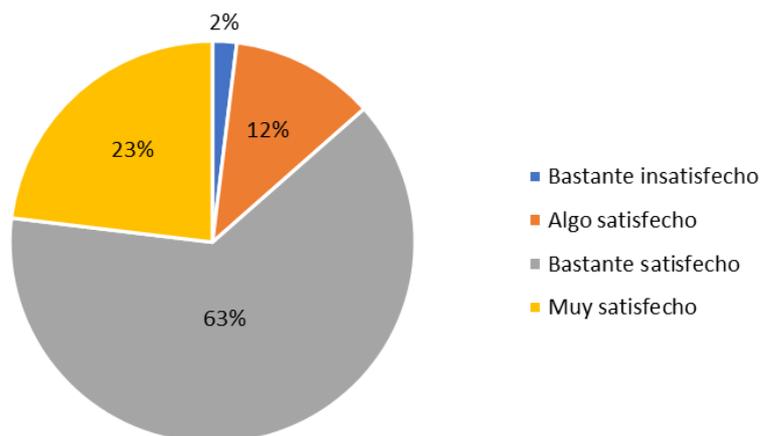


Figura 33. Satisfacción con el ambiente físico

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

En la figura se aprecia que la mayoría del personal encuestado siendo 33, representan el 63% que se muestra bastante satisfecho con la comodidad del ambiente laboral, por lo cual su desempeño también es óptimo y favorable en el Laboratorio Clínico.

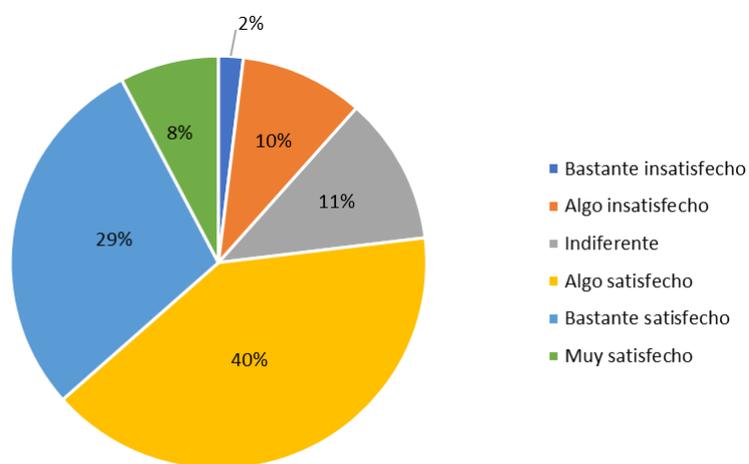


Figura 34. Satisfacción con las prestaciones

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

En la figura se aprecia que la mayoría del personal encuestado siendo 21, representan el 40% que se muestra algo satisfecho con las actividades que se

mantienen relacionadas a la probabilidad de progreso y formación en el Laboratorio Clínico.

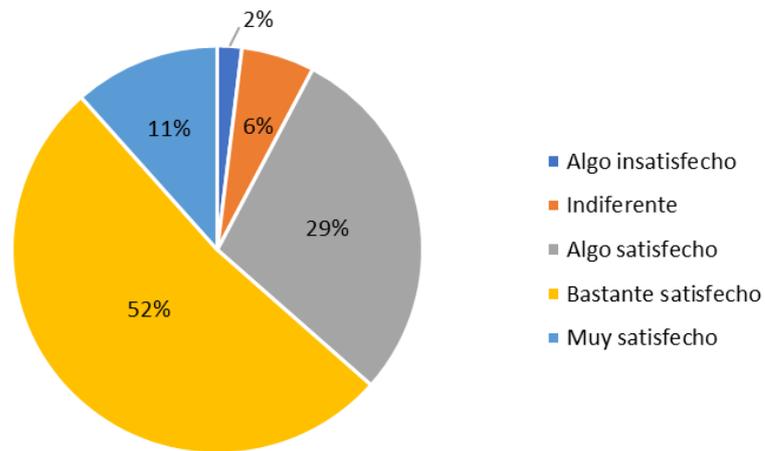


Figura 35. Satisfacción intrínseca

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

En la figura se aprecia que gran parte del personal encuestado siendo 27, representan el 52% quienes se muestra bastantes satisfechos con el conocimiento que poseen en el cargo y el desempeño logrado en el desarrollo de sus funciones dentro del Laboratorio Clínico.

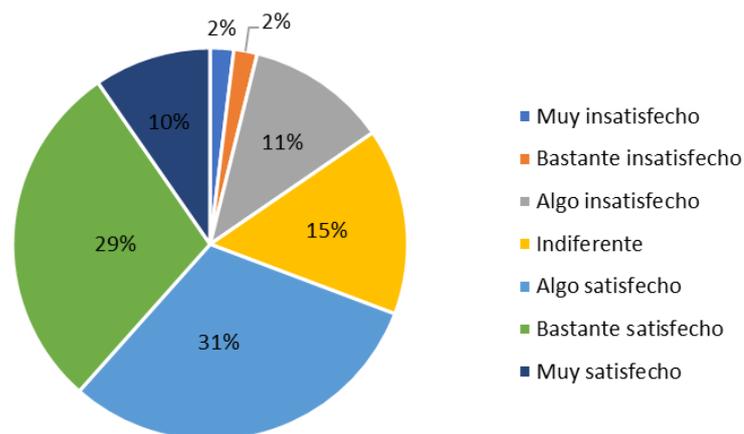


Figura 36. Satisfacción con la participación

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

En la figura se aprecia que gran parte de los encuestados siendo 16, representan el 31% que se muestra algo satisfecho con las participaciones que logra tener en las actividades dentro del Laboratorio Clínico, por lo cual, permite determinar que el nivel de bienestar personal de participación sea positivo.

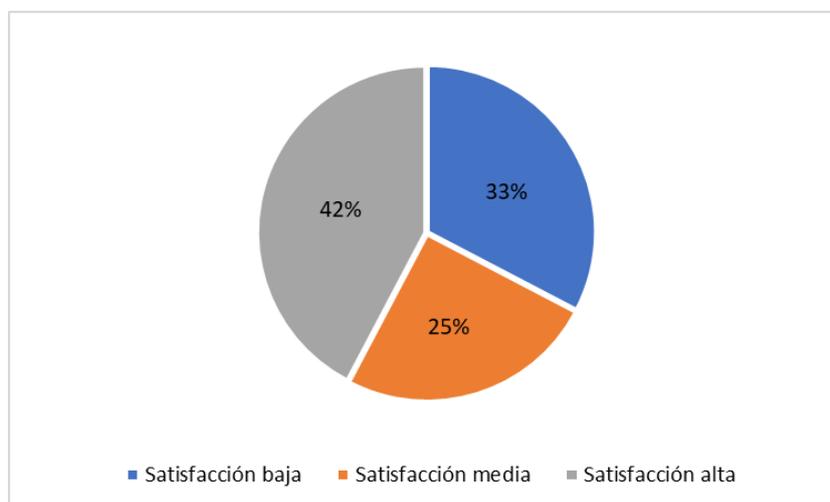


Figura 37. Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

En la figura se aprecia que gran parte de los encuestados siendo 22, representan el 42% muestra una satisfacción alta, lo cual determinó que el nivel de bienestar personal es alto, a pesar de ello, se muestra que 17,33% de la muestra tienen una satisfacción baja.

Tabla 24

Valores de la aplicación del Cuestionario de Meliá y Peiró S20/S23

VALORES DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE MELIA Y PEIRO S20/S23							
Satisfacción laboral	Bajo		Medio		Alto		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Dimensiones							
Satisfacción con la supervisión	24	46.2	11	21.2	17	32.7	
Satisfacción con el ambiente físico	5	10.0	12	23.0	35	67.0	
Satisfacción con las prestaciones recibidas	20	38.0	14	27.0	18	35.0	
Satisfacción intrínseca del trabajo	19	37.0	22	42.0	11	21.0	
Satisfacción con la participación	18	35.0	15	29.0	19	37.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

4.2.2. Verificación o contrastación de hipótesis

4.2.2.1. Relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción con la supervisión

Para el agotamiento emocional se analizó la información de los componentes, que son *“agotamiento emocional en el trabajo”, “vacío al terminar mi trabajo”, “fatiga al levantarme para ir al trabajo”, “cansancio por trabajar todo el día”, “mi trabajo me desgasta”, “frustración en mi trabajo”, “demasiado tiempo en el trabajo”, “cansancio al trabajar en contacto directo con pacientes”* y el *“me siento superado en mi capacidades”*, los cuales se observan con mayor detalle en las siguientes tablas 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33. Mientras que para la dimensión satisfacción laboral con la supervisión se analizaron los componentes *“las relaciones personales con sus superiores”, “la supervisión que ejerce sobre usted”, “la proximidad y frecuencia con que es supervisado”, “la forma en que sus supervisores juzgan su tarea”, “igualdad”, “justicia de trato que recibe de su empresa”* y *“el apoyo que recibe de sus superiores”*, los cuales se observan con mayor detalle en las siguientes tablas 34, 35, 36, 37, 38 y 39.

Tabla 25

Agotamiento emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	9	17.3	17.3	17.3
Pocas veces al año	13	25.0	25.0	42.3
Una vez al mes o menos	7	13.5	13.5	55.8
Unas pocas veces al mes	17	32.7	32.7	88.5
Una vez a la semana	1	1.9	1.9	90.4
Pocas veces a la semana	3	5.8	5.8	96.2
Todos los días	2	3.8	3.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

En el primer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 17, representa el 32.7 % que sufre de agotamiento emocional unas pocas veces al mes por su trabajo en el Laboratorio Clínico.

Tabla 26

Vacío al terminar mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	33	63.5	63.5	63.5
Pocas veces al año	9	17.3	17.3	80.8
Una vez al mes o menos	3	5.8	5.8	86.6
Unas pocas veces al mes	5	9.6	9.6	96.2
Una vez a la semana	1	1.9	1.9	98.1
Pocas veces a la semana	1	1.9	1.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al segundo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 33, representa el 63.5% manifiesta que no se siente vacío nunca al terminar su jornada laboral.

Tabla 27

Fatiga al levantarme e ir al trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	20	38.5	38.5	38.5
Pocas veces al año	14	26.9	26.9	65.4
Una vez al mes o menos	9	17.3	17.3	82.7
Unas pocas veces al mes	3	5.8	5.8	88.5
Una vez a la semana	1	1.9	1.9	90.4
Pocas veces a la semana	4	7.7	7.7	98.1
Todos los días	1	1.9	1.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al tercer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 20, representa el 38.5% manifiesta que no se siente fatigado nunca al levantarse para ir a trabajar.

Tabla 28

Cansancio por trabajar todo el día

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Pocas veces al año	3	5.8	5.8	5.8
Una vez al mes o menos	1	1.9	1.9	7.7
Unas pocas veces al mes	3	5.8	5.8	13.5
Una vez a la semana	7	13.5	13.5	26.9
Pocas veces a la semana	20	38.5	38.5	65.4
Todos los días	18	34.6	34.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al cuarto indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 20, representa el 38.5% manifiesta que se siente cansado pocas veces a la semana por trabajar todo el día.

Tabla 29

Mi trabajo me desgasta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Pocas veces al año	4	7.7	7.7	7.7
Una vez al mes o menos	2	3.8	3.8	11.5
Unas pocas veces al mes	3	5.8	5.8	17.3
Una vez a la semana	7	13.5	13.5	30.8
Pocas veces a la semana	18	34.6	34.6	65.4
Todos los días	18	34.6	34.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al quinto indicador, 18 colaboradores que representan el 34.6% sienten que el trabajo los desgasta pocas veces a la semana.

Mientras que 18 colabores que representan el otro 34.6% sientes que el trabajo los desgasta todos los días.

Tabla 30

Frustración en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Pocas veces al año	2	3.8	3.8	3.8
Unas pocas veces al mes	1	1.9	1.9	5.8
Una vez a la semana	5	9.6	9.6	15.4
Pocas veces a la semana	11	21.2	21.2	36.5
Todos los días	33	63.5	63.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al sexto indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 33, representa el 63.5% manifiestan que se sienten frustrados todos los días en su trabajo.

Tabla 31

Demasiado tiempo en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	13	25.0	25.9	25.0
Pocas veces al año	6	11.5	11.5	36.5
Una vez al mes o menos	5	9.6	9.6	46.2
Unas pocas veces al mes	6	11.5	11.5	57.7
Una vez a la semana	7	13.5	13.5	71.2
Pocas veces a la semana	10	19.2	19.2	90.4
Todos los días	5	9.6	9.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al séptimo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 13, representa el 25.0% sienten que nunca pasan demasiado tiempo en el trabajo, sin embargo, se sienten cansados durante todo el tiempo que se encuentran laborando.

Tabla 32

Cansancio al trabajar en contacto directo con pacientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Unas pocas veces al mes	3	5.8	5.8	5.8
Una vez a la semana	5	9.6	9.6	15.4
Pocas veces a la semana	13	25.0	25.0	40.4
Todos los días	31	59.6	59.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al octavo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 31, representa el 59.6% manifiestan que todos los días sienten cansancio al trabajar en contacto directo con pacientes.

Tabla 33

Me siento superado en mis capacidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	1	1.9	1.9	1.9
Pocas veces al año	2	3.8	3.8	5.8
Una vez al mes o menos	3	5.8	5.8	11.5
Unas pocas veces al mes	7	13.5	13.5	25.0
Una vez a la semana	4	7.7	7.7	32.7
Pocas veces a la semana	9	17.3	17.3	50.0
Todos los días	26	50.0	50.0	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al noveno indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 26, representa el 50.0% sienten que todos los días se encuentran superados en sus capacidades

Tabla 34

Las relaciones personales con sus superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	1	1.9	1.9	1.9
Bastante insatisfecho	1	1.9	1.9	3.8
Algo insatisfecho	5	9.6	9.6	13.4
Indiferente	2	3.8	3.8	17.3
Algo satisfecho	13	25.0	25.0	42.3
Bastante satisfecho	21	40.4	40.4	82.7
Muy satisfecho	9	17.3	17.3	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al décimo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 21, representa el 40.4% se sienten bastante satisfechos con respecto a las relaciones interpersonales con la jefatura inmediata, sin embargo, existe otro 25% que solo se sienten algo satisfechos con respecto a este aspecto.

Tabla 35

La supervisión que ejerce sobre usted

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Bastante insatisfecho	2	3.8	3.8	3.8
Algo insatisfecho	4	7.7	7.7	11.5
Indiferente	4	7.7	7.7	19.2
Algo satisfecho	13	25.0	25.0	44.2
Bastante satisfecho	26	50.0	50.0	94.2
Muy satisfecho	3	5.8	5.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al onceavo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 26, representa el 50.0% sienten bastante satisfacción respecto a la supervisión ejercida, sin embargo, otro 25% solo están algo satisfechos respecto a este.

Tabla 36

La proximidad y frecuencia con que es supervisado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Bastante insatisfecho	1	1.9	1.9	1.9
Algo insatisfecho	4	7.7	7.7	9.6
Indiferente	3	5.8	5.8	15.4
Algo satisfecho	15	28.8	28.8	44.2
Bastante satisfecho	24	46.2	46.2	90.4
Muy satisfecho	5	9.6	9.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al doceavo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 24, representa el 46.2% se sienten bastante satisfechos por la cercanía con que son supervisados, mientras que 15 personas que representa el 28.8% solo se sienten algo satisfechos con respecto a este aspecto.

Tabla 37

La forma en que sus supervisores juzgan su tarea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	1	1.9	1.9	1.9
Bastante insatisfecho	3	5.8	5.8	7.7
Algo insatisfecho	6	11.5	11.5	19.2
Indiferente	4	7.7	7.7	26.9
Algo satisfecho	16	30.8	30.8	57.7
Bastante satisfecho	20	38.5	38.5	96.1
Muy satisfecho	2	3.8	3.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al treceavo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 20, representa el 38.5%, quienes están bastantes satisfechos por la forma que el jefe directo califica su tarea, mientras que 16 personas que representa el 30.8% solo se sienten algo satisfechos con respecto a este aspecto.

Tabla 38

La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	2	3.8%	3.8%	3.8
Bastante insatisfecho	4	7.7%	7.7%	11.5
Algo insatisfecho	7	13.5%	13.5%	25.0
Indiferente	5	9.6%	9.6%	34.6
Algo satisfecho	19	36.5%	36.5%	71.1
Bastante satisfecho	13	25.0%	25.0%	96.1
Muy satisfecho	2	3.8%	3.8%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al catorceavo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 19, representa el 36.5% se sienten algo satisfechos en relación a la “igualdad” y “justicia” que reciben. Mientras que solo 13 personas que representa el 25% se encuentran bastante satisfecho con respecto a este aspecto.

Tabla 39

El apoyo que recibe de sus superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	3	5.8%	5.8%	5.8
Bastante insatisfecho	3	5.8%	5.8%	11.6
Algo insatisfecho	5	9.6%	9.6%	21.2
Indiferente	2	3.8%	3.8%	25.0
Algo satisfecho	16	30.8%	30.8%	55.8
Bastante satisfecho	19	36.5%	36.5%	92.3
Muy satisfecho	4	7.7%	7.7%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al quinceavo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 19, representa el 36.5% se sienten bastante satisfechos con respecto al apoyo que reciben por parte de sus supervisores. Mientras que el 30.8% se encuentran algo satisfecho con respecto a este aspecto.

Adicionalmente, se tuvo que hallar la media de ambos aspectos, a fin de lograr la correlación de Pearson entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral con la supervisión. Concluyendo que, se obtuvo una correlación de - 0.470, considerada como moderada, demostrando la existencia de una relación positiva. Asimismo, se encontró una asociación lineal significativa entre ambas dimensiones.

Tabla 40

Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral con la supervisión

	SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	-0,470

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Para esta correlación se planteó la siguiente hipótesis específica 1:

H1: Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de la satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

Para esta primera hipótesis específica, los resultados tienen una correlación negativa de - 0.470, demostrando la dependencia inversa entre ambos aspectos medidos, y es de significancia para el estudio, ya que a mayor nivel de agotamiento o cansancio emocional por parte de los técnicos habrá menor satisfacción laboral con respecto a la variable de supervisión.

4.2.2.2. Relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción con el ambiente físico

Para la dimensión agotamiento emocional se analizó la información de los componentes en el punto anterior. Por lo que solo analizaremos la información relacionada con la otra dimensión, cuyos componentes son: *“la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo”, “el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo”, “la iluminación de su lugar de trabajo”, “la ventilación de su lugar de trabajo” y “la temperatura de su lugar de trabajo”,* los cuales se observan con mayor detalle en las siguientes tablas 41, 42, 43, 44 y 45.

Tabla 41

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	1	2.0%	2.0%	2.0
Algo satisfecho	4	8.0%	8.0%	10.0
Bastante satisfecho	30	58.0%	58.0%	67.0
Muy satisfecho	17	33.0%	33.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al primer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 30, representa el 58.0% demuestran sentirse bastante satisfechos con respecto al primer componente. Mientras que 17 personas que representa el 33.0% se encuentran muy satisfecho con respecto a este aspecto. Esto es un indicador que los colaboradores valoran y al ser una empresa del rubro salud procura cuidar estos aspectos.

Tabla 42

El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	1	2.0%	2.0%	2.0
Algo satisfecho	4	8.0%	8.0%	10.0
Bastante satisfecho	30	58.0%	58.0%	67.0
Muy satisfecho	17	33.0%	33.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al segundo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 30, representa el 58.0% se sienten bastante satisfechos con el medio de su trabajo, así como con el espacio que disponen en su lugar de trabajo dentro del Laboratorio Clínico. Mientras que 17 personas que representa el 33.0% se encuentran muy satisfechos con respecto a este aspecto. Esto es un indicador que los colaboradores valoran la comodidad que tienen dentro de la empresa cuando trabajan.

Tabla 43

La iluminación de su lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Bastante insatisfecho	1	2.0%	2.0%	2.0
Algo insatisfecho	1	2.0%	2.0%	4.0
Indiferente	1	2.0%	2.0%	6.0
Algo satisfecho	3	6.0%	6.0%	12.0
Bastante satisfecho	30	58.0%	58.0%	69.0
Muy satisfecho	16	31.0%	31.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al tercer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 30, representa el 58.0% sienten bastante satisfacción con el alumbrado del lugar donde trabaja. Mientras que 16 personas que representa el 31.0% se encuentran muy satisfechos con respecto a este aspecto.

Tabla 44

La ventilación de su lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Bastante insatisfecho	1	2.0%	2.0%	2.0
Algo insatisfecho	1	2.0%	2.0%	4.0
Indiferente	1	2.0%	2.0%	6.0
Algo satisfecho	6	12.0%	12.0%	17.0
Bastante satisfecho	27	52.0%	52.0%	69.0
Muy satisfecho	16	31.0%	31.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al cuarto indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 27, representa el 52.0% se sienten bastante satisfechos con la ventilación de su lugar de trabajo dentro del Laboratorio Clínico. Mientras que 16 personas que representa el 31.0% se encuentran muy satisfechos con respecto a este aspecto. Siendo un aspecto importante que valorar al trabajar en el sector salud.

Tabla 45

La temperatura de su lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Algo insatisfecho	1	2.0%	2.0%	2.0
Indiferente	1	2.0%	2.0%	4.0
Algo satisfecho	7	13.0%	13.0%	17.0
Bastante satisfecho	30	58.0%	58.0%	75.0
Muy satisfecho	13	25.0%	25.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al quinto indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 30, representa el 58.0% se sienten bastante satisfechos con la temperatura de su lugar de trabajo dentro del Laboratorio Clínico. Mientras que el 25.0% se encuentran muy satisfechos con respecto a este aspecto.

Por ello, se tuvo que hallar la media de ambos aspectos, para lograr la correlación de Pearson entre ambas dimensiones. Se detalla en la tabla, obteniendo una correlación de - 0.091, demostrando que no existe una correlación.

Tabla 46

Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral con el ambiente físico.

	SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FISICO
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	- 0,091

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Para esta correlación se planteó la siguiente hipótesis específica 2:

H2: Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de la satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

Para esta segunda hipótesis específica, los resultados revelan que existe una correlación negativa de - 0,091, significando que no existe correlación entre ambas dimensiones.

4.2.2.3. Relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción con las prestaciones recibidas

Se analizará la información con la dimensión satisfacción laboral con las prestaciones recibidas, cuyos componentes son: “el salario que usted recibe”, “las oportunidades de formación que le ofrece la empresa”, “las oportunidades de promoción que tiene”, “el grado en que su empresa cumple el contrato, las disposiciones y leyes laborales” y “la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales”, los cuales se observan con mayor detalle en las siguientes tablas 47, 48, 49, 50 y 51.

Tabla 47

El salario que usted recibe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	6	12.0%	12.0%	12.0
Bastante insatisfecho	2	4.0%	4.0%	16.0
Algo insatisfecho	9	17.0%	17.0%	33.0
Indiferente	3	6.0%	6.0%	39.0
Algo satisfecho	22	42.0%	42.0%	81.0
Bastante satisfecho	9	17.0%	17.0%	99.0
Muy satisfecho	1	2.0%	2.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al primer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 22, representa el 42.0% se sienten algo satisfechos con respecto al salario que perciben. Mientras que 9 personas que representa el 17.0% se encuentran bastante satisfechos con respecto a este aspecto. Esto es un indicador que los colaboradores valoran, sin embargo, se observa que solo un 2% se encuentra muy satisfecho.

Tabla 48

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	1	2.0%	2.0%	2.0
Algo insatisfecho	6	12.0%	12.0%	14.0
Indiferente	4	8.0%	8.0%	21.0
Algo satisfecho	18	35.0%	35.0%	56.0
Bastante satisfecho	17	33.0%	33.0%	89.0
Muy satisfecho	6	12.0%	12.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al segundo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 18, representa el 35.0% se sienten algo satisfechos con respecto a las oportunidades de entrenamiento o capacitación. Mientras que 17 personas que representa el 33.0% se encuentran bastantes satisfechos en este aspecto.

Tabla 49

Las oportunidades de promoción que le ofrece la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	2	4.0%	4.0%	4.0
Bastante insatisfecho	2	4.0%	4.0%	8.0
Algo insatisfecho	6	12.0%	12.0%	19.0
Indiferente	7	13.0%	13.0%	33.0
Algo satisfecho	20	38.0%	38.0%	71.0
Bastante satisfecho	11	21.0%	21.0%	92.0
Muy satisfecho	4	8.0%	8.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al tercer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 20, representa el 38.0% sienten bastante satisfacción con las oportunidades de promoción o crecimiento que le ofrece el Laboratorio Clínico. Mientras que 19 personas que representa el 37.0% se encuentran algo satisfechos en este aspecto.

Tabla 50

El grado en que su empresa cumple el contrato, las disposiciones y leyes laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	2	4.0%	4.0%	4.0
Bastante insatisfecho	1	2.0%	2.0%	6.0
Algo insatisfecho	3	6.0%	6.0%	12.0
Indiferente	2	4.0%	4.0%	16.0
Algo satisfecho	19	37.0%	37.0%	52.0
Bastante satisfecho	20	38.0%	38.0%	91.0
Muy satisfecho	5	10.0%	10.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al cuarto indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 20, representa el 38.0% sienten bastante satisfacción en relación al cumplimiento del contrato, disposiciones y legislación laboral. Mientras que 19 personas que representa el 37.0% se encuentran algo satisfechos en este aspecto.

Tabla 51

La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	2	4.0%	4.0%	4.0
Bastante insatisfecho	1	2.0%	2.0%	6.0
Algo insatisfecho	8	15.0%	15.0%	21.0
Indiferente	4	8.0%	8.0%	29.0
Algo satisfecho	18	35.0%	35.0%	64.0
Bastante satisfecho	15	29.0%	29.0%	92.0
Muy satisfecho	4	8.0%	8.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al quinto indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 18, representa el 35.0% sienten algo de satisfacción por cómo se maneja la negociación en el Laboratorio Clínico. Mientras que 15 personas que representa el 29.0% se encuentran bastante satisfechos en este aspecto.

Por ello, para lograr la correlación de Pearson entre ambas dimensiones, se tuvo que hallar la media de ambos aspectos. Se observa en la tabla, que se obtuvo una correlación de - 0.469, considerada como positiva moderada, demostrando la existencia de una relación positiva. Asimismo, se encontró una significancia de 0,001, entonces si existe una asociación inversa significativa entre ambas dimensiones.

Tabla 52

Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral con las prestaciones recibidas

SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS	
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	-0,469

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Para esta correlación se planteó la siguiente hipótesis específica 3:

H3: Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de la satisfacción con las prestaciones recibidas por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

Para esta tercera hipótesis específica, los resultados tienen una correlación negativa moderada de - 0.469, demostrando la dependencia entre ambas dimensiones, y para el estudio ese resultado es significativo, ya que a mayor nivel de desgaste emocional por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra en el Laboratorio Clínico habrá mayor relación e impacto en la satisfacción laboral con respecto a las prestaciones recibidas por el colaborador.

4.2.2.4. Relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción intrínseca del trabajo

Se analizará la información relacionada con la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo, cuyos componentes son: *“las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo”, “las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca”, “las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan” y “los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar”*, los cuales se observan con mayor detalle en las siguientes tablas 53, 54, 55, 56 y 57.

Tabla 53

Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Bastante insatisfecho	1	2.0%	2.0%	2.0
Algo insatisfecho	2	4.0%	4.0%	6.0
Algo satisfecho	9	17.0%	17.0%	23.0
Bastante satisfecho	30	58.0%	58.0%	81.0
Muy satisfecho	10	19.0%	19.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al primer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 30, representa el 58.0% se sienten bastante satisfechos con respecto a la satisfacción que le produce trabajar en la empresa. Mientras que 10 personas que representa el 19.0% se encuentran muy satisfechos con respecto a este aspecto. Esto es un indicador que los colaboradores aman lo que hacen en el día a día. Por otro lado, se observa que solo un 2% se encuentra bastante insatisfecho.

Tabla 54

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Algo insatisfecho	6	12.0%	12.0%	12.0
Indiferente	3	6.0%	6.0%	17.0
Algo satisfecho	18	35.0%	35.0%	52.0
Bastante satisfecho	18	35.0%	35.0%	87.0
Muy satisfecho	7	13.0%	13.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al segundo indicador, del personal encuestado 18 colaboradores que representa el 35.0% se sienten algo satisfechos. Además, otros 18 colaboradores que representa el otro 35% sienten bastante satisfacción respecto a la oportunidad de poder realizar las actividades en que ellos destacan por parte del Laboratorio Clínico. Entendiéndose, la posibilidad que se hubiera realizado un proceso de selección adecuado en el cual cada colaborador calza con el perfil del puesto.

Tabla 55

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Algo insatisfecho	3	6.0%	6.0%	6.0
Indiferente	2	4.0%	4.0%	10.0
Algo satisfecho	22	42.0%	42.0%	52.0
Bastante satisfecho	18	35.0%	35.0%	87.0
Muy satisfecho	7	13.0%	13.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al tercer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 22, representa el 42.0% sienten algo de satisfacción con respecto a que el personal tiene la oportunidad para hacer las funciones y/o actividades que le gustan. Mientras que 18 personas que representa el 35.0% se encuentran bastante satisfechos en este aspecto.

Tabla 56

Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Algo insatisfecho	5	10.0%	10.0%	10.0
Indiferente	2	4.0%	4.0%	13.0
Algo satisfecho	17	33.0%	33.0%	46.0
Bastante satisfecho	25	48.0%	48.0%	94.0
Muy satisfecho	3	6.0%	6.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al cuarto indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 25, representa el 48.0% sienten bastante satisfacción en relación a este indicador que debe alcanzar el Laboratorio Clínico. Por otro lado, 17 personas que representa el 33.0% sienten solo algo de satisfacción en este aspecto.

Por ello, se tuvo que hallar la media de ambos aspectos para lograr la correlación de Pearson entre ambas dimensiones. Se verifica en la tabla que se obtuvo una correlación negativa moderada de - 0.430, demostrando que existe una relación positiva. Asimismo, se encontró una significancia de 0,001, menor a 0,05, entonces existe una asociación lineal significativa entre el agotamiento emocional y satisfacción con las prestaciones recibidas en los técnicos del área de Toma de Muestra.

Tabla 57

Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción intrínseca del trabajo

	AGOTAMIENTO EMOCIONAL
SATISFACCIÓN INTRINSECA	- 0,430

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Para esta correlación se planteó la siguiente hipótesis específica 4:

H4: Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de la satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

Para esta cuarta hipótesis específica, los resultados obtenidos indican una correlación inversa de -0.430, por lo que se deduce dependencia entre ambas dimensiones, y se considera como un resultado apreciable, ya que a menor nivel de cansancio por parte del personal del área de Toma de Muestra en el Laboratorio Clínico habrá mayor relación e impacto en la satisfacción intrínseca percibidas por el colaborador.

4.2.2.5. Relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción con la participación

Se analizará los datos relacionados con la satisfacción con la participación, cuyos componentes son: *“la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo”, “su participación en las decisiones de su departamento o sección” y “su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa”,* los cuales se observan con mayor detalle en las siguientes tablas 58, 59 y 60.

Tabla 58

La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	1	2.0%	2.0%	2.0
Bastante insatisfecho	1	2.0%	2.0%	4.0
Algo insatisfecho	8	15.0%	15.0%	19.0
Indiferente	3	6.0%	6.0%	25.0
Algo satisfecho	13	25.0%	25.0%	50.0
Bastante satisfecho	19	37.0%	37.0%	87.0
Muy satisfecho	7	13.0%	13.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al primer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 19, representa el 37.0% se sienten bastante satisfechos con respecto a su capacidad para tomar decisiones autónomas sobre su trabajo. Mientras que 13 personas que representa el 25.0% se encuentran solo algo satisfechos con respecto a este aspecto.

Tabla 59

Su participación en las decisiones de su departamento o sección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	1	2.0%	2.0%	2.0
Algo insatisfecho	8	17.0%	17.0%	19.0
Indiferente	5	10.0%	10.0%	29.0
Algo satisfecho	15	29.0%	29.0%	58.0
Bastante satisfecho	17	33.0%	33.0%	90.0
Muy satisfecho	5	10.0%	10.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al segundo indicador, la mayoría del personal encuestado siendo 17 colaboradores que representa el 33.0% se sienten bastante satisfechos. Además, otros 15 colaboradores que representa el 29% se sienten algo satisfechos con la participación que tienen frente a las decisiones de su área.

Tabla 60

Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy insatisfecho	2	4.0%	4.0%	4.0
Bastante insatisfecho	1	2.0%	2.0%	6.0
Algo insatisfecho	9	17.0%	17.0%	23.0
Indiferente	3	6.0%	6.0%	29.0
Algo satisfecho	14	27.0%	27.0%	56.0
Bastante satisfecho	18	35.0%	35.0%	91.0
Muy satisfecho	5	10.0%	10.0%	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró S20/S23 aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al tercer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 18, representa el 35.0% se sienten bastante satisfechos con la participación que tienen en sus grupos de trabajo. Mientras que 14 personas que representa el 27.0% se encuentran algo satisfechos en este aspecto.

Por ello, primero se tuvo que hallar la media para lograr la correlación de Pearson entre ambas dimensiones. Se obtuvo una correlación de 0.451, considerada como positiva moderada, demostrando la existencia de una relación positiva, la cual se observa en la siguiente tabla. Asimismo, se encontró una significancia de 0,001, existiendo una asociación lineal significativa entre ambas dimensiones en los técnicos del área de Toma de Muestra.

Tabla 61

Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción con la participación

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	
SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN	-0,451

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Para esta correlación se planteó la siguiente hipótesis específica 5:

H5: Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de la satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

Para esta hipótesis específica, los resultados tienen una correlación negativa moderada de - 0.451, demostrando la dependencia inversa entre ambas dimensiones, y de significancia para el estudio, puesto que a mayor nivel de cansancio sentimental de los técnicos habrá mayor relación e impacto en la satisfacción con la participación realizada por el colaborador.

4.2.2.6. Relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con la supervisión

En la dimensión despersonalización se analizó la información de cada indicador, “trato al paciente como objeto impersonal”, “me he hecho más duro con los pacientes”, “mi trabajo me endurece emocionalmente”, “no me importa lo que les ocurra a mis pacientes”, “los pacientes me culpan por sus problemas”. Los cuales se observan con mayor detalle en las siguientes tablas 62, 63, 64, 65 y 66:

Tabla 62

Trato al paciente como un objeto impersonal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	3	5.8	5.8	5.8
Pocas veces al año	1	1.9	1.9	7.7
Una vez al mes o menos	6	11.5	11.5	19.2
Todos los días	42	80.8	80.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al primer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 42, representa el 80,8% quienes sienten que tratan a los pacientes como objetos impersonales todos los días.

Tabla 63

Me he hecho más duro con los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	31	59.6	59.6	59.6
Pocas veces al año	14	27.0	27.0	86.6
Una vez al mes o menos	2	3.8	3.8	90.4
Unas pocas veces al mes	2	3.8	3.8	94.2
Pocas veces a la semana	1	1.9	1.9	96.1
Todos los días	2	3.8	3.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al segundo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 31, representa el 59,6% sienten que nunca se han hecho más duros con las personas.

Tabla 64

Mi trabajo me endurece emocionalmente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	33	63.5	63.5	63.5
Pocas veces al año	11	21.2	21.2	84.7
Una vez al mes o menos	5	9.6	9.6	94.3
Unas pocas veces al mes	3	5.7	5.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al tercer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 33, representa el 63,5% sienten que nunca sienten que su trabajo los endurezca emocionalmente.

Tabla 65

No me importa lo que les ocurra a mis pacientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	4	7.7	7.7	7.7
Pocas veces al año	1	1.9	1.9	9.6
Unas pocas veces al mes	2	3.8	3.8	13.4
Una vez a la semana	6	11.6	11.6	25.0
Todos los días	39	75.0	75.0	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al cuarto indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 39, representa el 75.0%, sienten que no les importa lo que les ocurra a sus pacientes todos los días, y solo se preocupan por cumplir con su atención.

Tabla 66

Los pacientes me culpan por sus problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	27	52.0	52.0	52.0
Pocas veces al año	14	26.9	26.9	78.9
Una vez al mes o menos	4	7.7	7.7	86.6
Unas pocas veces al mes	2	3.8	3.8	90.4
Una vez a la semana	1	1.9	1.9	22.3
Pocas veces a la semana	1	1.9	1.9	94.2
Todos los días	3	5.8	5.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al quinto indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 27, representa el 52.0%, nunca han sentido que los pacientes los han culpado por alguno de sus problemas. Anteriormente, se analizó la información relacionada con la satisfacción con la supervisión. Consecuentemente, obtuvo una correlación de - 0.271 (relación inversa) entre la dimensión despersonalización y satisfacción con la supervisión para realizar la correlación de Pearson.

Tabla 67

Correlación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con la supervisión

DESPERSONALIZACIÓN	
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	-0,271

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Para esta correlación se planteó la siguiente hipótesis específica 6:

H6: Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La hipótesis específica, posee una correlación negativa baja de - 0.271, a pesar de ello, se verifica el vínculo entre ambas variables, la cual es significativa para el estudio, ya que al aumentar la sensación de despersonalización entre los técnicos habrá mayor relación en la satisfacción con la supervisión de estos.

4.2.2.7. Relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con el ambiente físico

Al ser analizada la información entre las variables descritas en el enunciado, se procederá a realizar la correlación de Pearson entre la dimensión despersonalización y satisfacción con el ambiente físico, para ello se tuvo que hallar la media de ambos aspectos. La cual se observa en la tabla, donde se obtuvo que existe correlación inversa de - 0.327.

Tabla 68

Correlación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con el ambiente físico

SATISFACCION CON EL AMBIENTE FISICO	
DESPERSONALIZACIÓN	-0,327

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Para esta correlación se planteó la siguiente hipótesis específica 7:

H7: Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La hipótesis específica, en el presente caso posee una correlación negativa baja de - 0.327, siendo así una relación inversa, sin embargo, a pesar de ser baja se demuestra el vínculo entre ambas variables, siendo de importancia para la investigación, ya que al aumentar la sensación de despersonalización entre los técnicos del área de Toma de Muestra habrá menor satisfacción con el ambiente físico.

4.2.2.8. Relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con las prestaciones recibidas

Se analizó la información sobre la dimensión despersonalización y la satisfacción con las prestaciones recibidas. En consecuencia, se procederá a realizar la correlación de Pearson entre ambas dimensiones, para ello se tuvo que hallar la media de ambos aspectos. La cual se observa en la tabla, obteniendo que no existe correlación de - 0.275 entre ambas variables.

Tabla 69

Correlación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con las prestaciones recibidas

SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES PERCIBIDAS	
DESPERSONALIZACIÓN	-0,275

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Para esta correlación se planteó la siguiente hipótesis específica 8:

H8: Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La hipótesis específica, posee una correlación negativa débil de - 0.275, siendo así una relación inversa. A pesar de ello, se demuestra la relación entre ambas variables, puesto que, al aumentar la sensación de despersonalización entre los técnicos habrá menor satisfacción con las prestaciones que estos reciben.

4.2.2.9. Relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción intrínseca del trabajo

Se procederá a realizar la correlación de Pearson entre la dimensión de despersonalización y la satisfacción intrínseca del trabajo, para ello se tuvo que hallar la media de ambos aspectos. La cual se observa en la tabla, obteniendo una correlación de - 0.171, considerada como baja o débil, demostrando la existencia de una relación negativa entre ambas dimensiones.

Tabla 70

Correlación entre la dimensión despersonalización y satisfacción intrínseca del trabajo

SATISFACCION INTRINSECA DEL TRABAJO	
DESPERSONALIZACIÓN	-0,171

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Para esta correlación se planteó la siguiente hipótesis específica 9:

H9: Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La hipótesis específica, en el presente caso posee una correlación negativa baja de - 0.171. A pesar de ello, se muestra la relación entre ambas variables y es significativa para el estudio, ya que al aumentar la sensación de despersonalización entre los técnicos del área de Toma de Muestra habrá menor satisfacción intrínseca del trabajo.

4.2.2.10. Relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con la participación

Se procederá a realizar la correlación de Pearson entre la dimensión de despersonalización y la satisfacción con la participación, para ello se tuvo que hallar la media de ambos aspectos. Se observa en la tabla, que la correlación es de - 0.132, considerada como positiva baja, demostrando la existencia de una relación inversa entre ambas dimensiones.

Tabla 71

Correlación entre la dimensión despersonalización y satisfacción con la participación

SATISFACCION CON LA PARTICIPACIÓN	
DESPERSONALIZACIÓN	-0,132

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Para esta correlación se planteó la siguiente hipótesis específica 10:

H10: Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La hipótesis específica, posee una correlación positiva baja de - 0.132, siendo así una correlación inversa, sin embargo, no es tan fuerte. A pesar de ello se demuestra la relación para ambas variables y de significancia para el estudio, ya que al aumentar la sensación de despersonalización entre los técnicos del área de Toma de Muestra habrá mayor relación en la satisfacción con la participación por parte de estos.

4.2.2.11. Relación entre la realización personal y satisfacción con la supervisión

Para la dimensión de realización personal se analizó la información de cada indicador, como *“entiendo fácilmente a los pacientes”, “trato con eficacia los problemas de los pacientes”, “brindo influencia positiva a través de mi trabajo”, “trabajo con mucha energía”, “genero un clima agradable con mis pacientes”, “me siento estimado después del trabajo”, “consigo cosas valiosas en el trabajo”* y *“los problemas emocionales se tratan adecuadamente”*. Los cuales se observan con mayor detalle en las siguientes tablas 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78 y 79. Mientras que la dimensión de satisfacción con la supervisión ya fue analizada en puntos anteriores.

Tabla 72

Entiendo fácilmente a los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	1	1.9	1.9	1.9
Pocas veces al año	3	5.8	5.8	7.7
Una vez al mes o menos	2	3.8	3.8	11.5
Unas pocas veces al mes	3	5.8	5.8	17.3
Una vez a la semana	2	3.8	3.8	21.2
Pocas veces a la semana	5	9.6	9.6	30.8
Todos los días	36	69.2	69.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al primer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 36, representa el 69.2%, sienten que todos los días entienden de manera fácil a los pacientes que atienden en el trabajo.

Tabla 73

Trato con eficacia los problemas de los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Pocas veces al año	1	1.9	5.8	7.7
Una vez al mes o menos	2	3.8	3.8	11.5
Unas pocas veces al mes	1	1.9	5.8	17.3
Una vez a la semana	2	3.8	3.8	21.2
Pocas veces a la semana	8	15.4	9.6	30.8
Todos los días	38	73.1	69.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al segundo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 38, representa el 73.1%, manifiestan tratar con eficacia los problemas de los pacientes todos los días, a pesar de que muchos de estos los culpan por dichos problemas.

Tabla 74

Brindo influencia positiva a través de mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	1	1.9	1.9	1.9
Pocas veces al año	5	9.6	9.6	11.5
Una vez al mes o menos	2	3.8	3.8	15.4
Unas pocas veces al mes	4	7.7	7.7	23.1
Una vez a la semana	2	3.8	3.8	26.9
Pocas veces a la semana	8	15.4	15.4	42.3
Todos los días	30	57.7	57.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al tercer indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 30, representa el 57.7%, sienten que brindan una influencia positiva todos los días a las personas mediante su trabajo.

Tabla 75

Trabajo mucha energía en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Pocas veces al año	1	1.9	1.9	1.9
Unas pocas veces al mes	5	9.6	9.6	11.5
Una vez a la semana	5	9.6	9.6	21.2
Pocas veces a la semana	7	13.5	13.5	34.6
Todos los días	34	65.4	65.4	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al cuarto indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 34, representa el 65.4%, sienten que todos los días trabajan con mucha energía en su trabajo, por lo que luego de terminar su jornada laboral se sienten cansados y agotados física y emocionalmente.

Tabla 76

Genero un clima agradable con mis pacientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Pocas veces al año	1	1.9	1.9	1.9
Una vez a la semana	3	5.8	5.8	7.7
Pocas veces a la semana	6	11.5	11.5	19.2
Todos los días	42	80.8	80.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al quinto indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 42, representa el 80.8%, sienten pueden crear con facilidad un buen clima entre sus pacientes todos los días.

Tabla 77

Me siento estimado después del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Pocas veces al año	6	11.5	11.5	11.5
Una vez al mes o menos	1	1.9	1.9	13.5
Unas pocas veces al mes	4	7.7	7.7	21.2
Una vez a la semana	4	7.7	7.7	28.8
Pocas veces a la semana	7	13.5	13.5	42.3
Todos los días	30	57.7	57.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al sexto indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 30, representa el 57.7%, se sienten estimados todos los días después de realizar su trabajo.

Tabla 78

Consigo cosas valiosas en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	26	50.0	50.0	50.0
Pocas veces al año	9	17.3	17.3	67.3
Una vez al mes o menos	7	13.5	13.5	80.8
Unas pocas veces al mes	4	7.7	7.7	88.5
Pocas veces a la semana	4	7.7	7.7	96.2
Todos los días	2	3.8	3.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al séptimo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 26, representa el 50.0%, nunca sienten que consiguen cosas valiosas en el trabajo, ya que laboran a través de una rutina.

Tabla 79

Los problemas emocionales se tratan adecuadamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	3	5.8	5.8	5.8
Pocas veces al año	16	30.8	30.8	36.5
Una vez al mes o menos	4	7.7	7.7	44.2
Unas pocas veces al mes	4	7.7	7.7	51.9
Una vez a la semana	1	1.9	1.9	53.8
Pocas veces a la semana	7	13.5	13.5	67.3
Todos los días	17	32.7	32.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Respecto al octavo indicador, la mayoría de personal encuestado siendo 17, representa el 32.7%, sienten que en el Laboratorio Clínico se tratan adecuadamente los problemas emocionales todos los días. Mientras que 16 colaboradores representado por el 30.8% sienten que la empresa trata este tipo de problemas pocas veces al año de manera adecuada.

Para hallar la correlación entre la dimensión realización personal y la satisfacción con la supervisión se halló la media, logrando contar como resultado una correlación de 0.360, considera una positiva baja, demostrando la existencia de una relación positiva. Asimismo, se encontró una significancia de 0,009, menor a 0,05, entonces existe una asociación lineal de significancia entre ambas dimensiones.

Tabla 80

Correlación entre la dimensión realización personal y satisfacción con la supervisión

SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	0,360

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Asimismo, para la presente correlación se planteó como hipótesis específica 11:

H11: Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La hipótesis específica ha sido comprobada contando con un 0.360 de correlación siendo una positiva baja. Sin embargo, existe una asociación lineal significativa entre ambas dimensiones, por lo que, es de significancia para el presente estudio.

4.2.2.12. Relación entre la realización personal y satisfacción con el ambiente físico

Para ambas dimensiones tanto de realización personal y satisfacción con el ambiente físico fueron analizadas en puntos anteriores.

Para la presente evaluación se tuvo que hallar la media a cada una de ellas a fin de realizar la correlación entre ambas variables.

Tabla 81

Correlación entre la dimensión realización personal y satisfacción con el ambiente físico

Satisfacción con el ambiente físico	
Realización personal	0,275

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Asimismo, para la presente correlación se planteó como hipótesis específica 12:

H12: Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La hipótesis específica ha sido comprobada contando con un 0.275 de correlación siendo una positiva baja. Sin embargo, existe una asociación lineal de significancia entre ambas variables, por lo que, es de significancia para el presente estudio.

4.2.2.13. Relación entre la realización personal y satisfacción con las prestaciones recibidas

Para la presente evaluación se tuvo que hallar la media a cada una de ellas a fin de realizar la correlación entre ambas dimensiones.

Tabla 82

Correlación entre la dimensión realización personal y satisfacción con las prestaciones recibidas

SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS	
REALIZACIÓN PERSONAL	0,370

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Asimismo, para la presente correlación se planteó como hipótesis específica 13:

H13: Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La hipótesis específica ha sido comprobada contando con un 0.370 de correlación siendo una positiva pero baja. Sin embargo, existe una asociación lineal significativa entre la variable realización personal y satisfacción con las prestaciones recibidas, por lo que, es de significancia para el presente estudio.

4.2.2.14. Relación entre la realización personal y satisfacción intrínseca del trabajo

Para la presente evaluación se tuvo que hallar la media a cada una de las dimensiones, a fin de realizar la correlación entre ambas variables.

Tabla 83

Correlación entre la dimensión realización personal y satisfacción intrínseca del trabajo

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO	
REALIZACIÓN PERSONAL	0,160

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Asimismo, para la presente correlación se planteó como hipótesis específica 14:

H14: Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción intrínseca del trabajo percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La hipótesis específica ha sido comprobada contando con un 0.160 de correlación siendo una positiva, lo cual es considerado como bajo o débil, sin embargo, existe una asociación lineal entre ambas variables, por lo que, es de significancia para el presente estudio.

4.2.2.15. Relación entre la realización personal y satisfacción con la participación

Para la presente evaluación se tuvo que hallar la media a cada una de las dimensiones, a fin de realizar la correlación entre ambas variables.

Tabla 84

Correlación entre la dimensión realización personal y satisfacción con la participación

SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN	
REALIZACIÓN PERSONAL	0,337

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

Asimismo, para la presente correlación se planteó como hipótesis específica 15:

H15: Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La hipótesis específica ha sido comprobada contando con un 0.337 de correlación siendo una positiva baja por ser inferior a 0.5, sin embargo, existe una asociación lineal entre ambas variables, por lo que, es de significancia para el presente estudio.

4.2.2.16. Relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los técnicos de laboratorio en un Laboratorio Clínico

Para la presente evaluación se tuvo que hallar la media de cada una de ellas a fin de calcular la correlación. Se logra observar en la tabla la existencia de una correlación de 0.559 entre la variable Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, obteniendo una relación positiva moderada, dando a entender que sí existe relación entre ambas variables.

Tabla 85

Correlación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral

SINDROME DE BURNOUT	
SATISFACCIÓN LABORAL	-0,206

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario adaptado de Meliá y Peiró aplicados a 52 colaboradores.

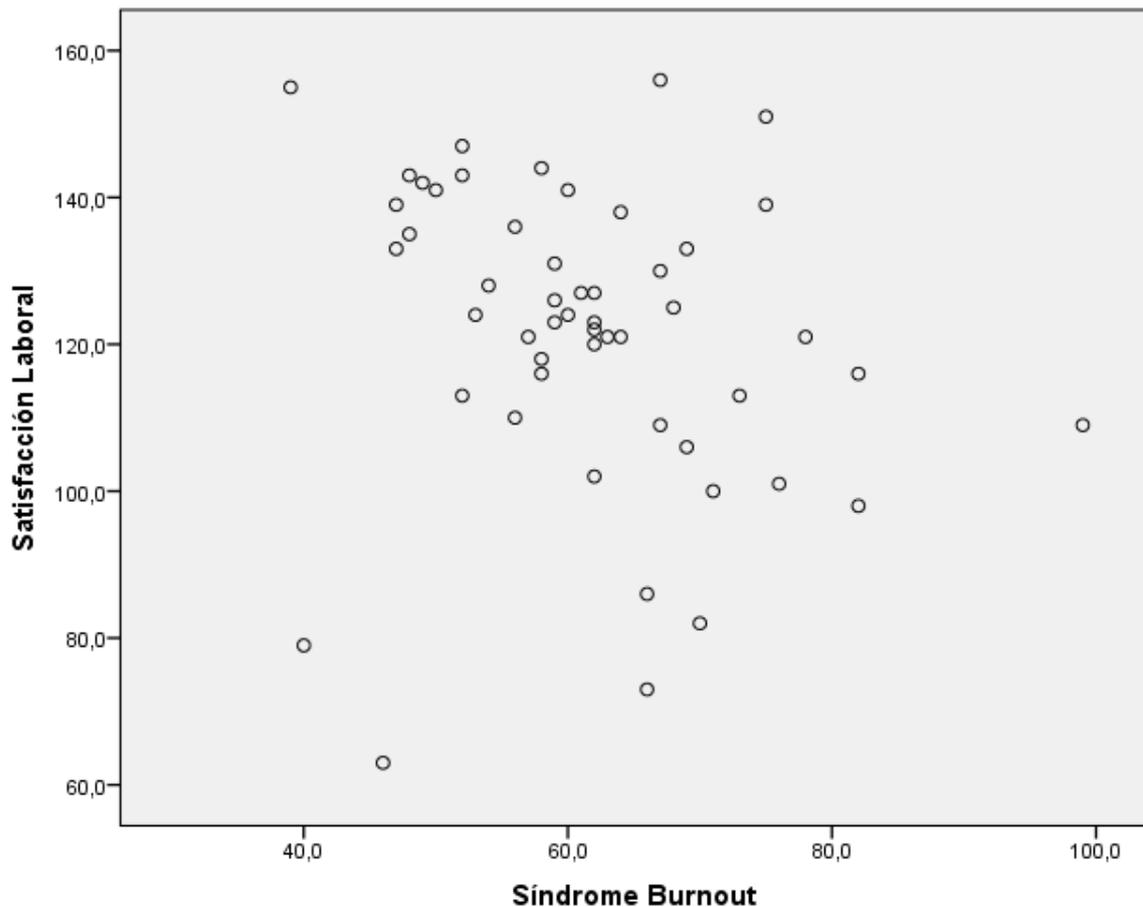


Figura 38. Gráfico de dispersión

Fuente: Elaboración propia en el programa estadístico SPSS aplicados a 52 colaboradores.

Por otro lado, para validar el cumplimiento del objetivo general se planteó una hipótesis general:

Ho: Existe una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

Luego de realizar el análisis de datos se obtuvo una correlación de - 0,206, con el cual se comprueba la hipótesis general. Concluyendo que, se confirma que existe relación significativa entre ambas variables de estudio en los técnicos del área de Toma de Muestra en el Laboratorio Clínico.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de los resultados

Al concluir el estudio sobre el Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral de los técnicos del área de Toma de Muestra en un Laboratorio Clínico, para lo cual se requirió una muestra de 52 personas, se afirma que los resultados son confiables puesto que son el resultado de la marcha en práctica de los instrumentos de medición utilizados, es decir los cuestionarios de ambas variables.

Durante el desarrollo de la investigación acontecieron algunas limitaciones como la cantidad de sedes con las que contaba el Laboratorio Clínico por lo que el envío de los cuestionarios fue ligeramente complicado, sin embargo, se vio la manera de enviar las encuestas junto con otros paquetes que se enviaban desde la sede principal. Cabe mencionar que todo el personal técnico del área de Toma de Muestra mostró predisposición en resolver los cuestionarios lo que facilitó la recolección de la información.

Asimismo, con respecto a la discusión de los resultados se presenta lo siguiente:

5.1.1. Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La dimensión agotamiento emocional es relevante para identificar la presencia del síndrome, por tanto, a fin de saberlo se tuvo que hallar el nivel de agotamiento o cansancio emocional del personal técnico.

Para ello, según las tablas 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 que muestran la representación de los indicadores relacionados al “agotamiento emocional en el trabajo”, “vacío al terminar mi trabajo”, “fatiga al levantarme para ir al trabajo”, “cansancio por trabajar todo el día”, “mi trabajo me desgasta”, “frustración en mi trabajo”, “demasiado tiempo en el trabajo”, “cansancio al trabajar en contacto directo con pacientes” y el “me siento superado en mis capacidades”. Se obtuvieron un 32,7% (Pocas veces al mes), 63,5% (Todos los días), 38,5% (Todos los días), 38,5% (Pocas veces a la semana), 34,6% (Todos los días), 63,5% (Todos los días), 25,0% (Nunca), 59,6% (Todos los días) y 50,0% (Todos) respectivamente a cada uno de los indicadores, significando que se cumple con lo mencionado, ya que es la percepción por parte de los técnicos. Además, para la de dimensión satisfacción con la supervisión se obtuvieron los siguientes resultados: 46,2% (Satisfacción baja), 32,7% (Satisfacción alta) y 21,2% (Satisfacción media)

Además, la relación existente es una correlación positiva moderada (-0,470), demostrando la dependencia entre ambos aspectos medidos. Significando que a una mayor sensación de agotamiento emocional generará una menor satisfacción laboral para con la supervisión ejercida sobre el colaborador.

Asimismo, coincide con los antecedentes de investigaciones, dentro los cuales el realizado por (García , Peña, León, Camacho, & Mateos, S.f.) señala haber alcanzado una correlación de - 0,590, con una significancia del 0,001. Por lo que se valida la hipótesis que muestra la relación entre ambas dimensiones, por lo cual se valida la hipótesis específica 1.

5.1.2. Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

Para analizar las dimensiones a fin de medir el grado de satisfacción laboral, como ya se mencionó anteriormente se utilizó el cuestionario

S20/23 el cual, de acuerdo con (Polo & Moctezuma, S.f) consideran que “Este instrumento puede identificar los factores de importancia coincidentes para varios subordinados, sin perder de vista que las fuentes de satisfacción e insatisfacción que varían de una persona a otra”.

Para la dimensión satisfacción se logró observar una satisfacción con este indicador por parte de los colaboradores, cuyos componentes son: “la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo”, “el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo”, “la iluminación de su lugar de trabajo”, “la ventilación de su lugar de trabajo” y “la temperatura de su lugar de trabajo”.

Se obtuvieron un 58,0% (Bastante satisfecho), 58,0% (Bastante satisfecho), 58,0% (Bastante satisfecho), 52,0% (Bastante satisfecho) y 58,0% (Bastante satisfecho) respectivamente de acuerdo con la percepción por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra. En resumen, según la tabla 16 se obtuvieron los siguientes resultados: 10,0% (Satisfacción baja), 67,0% (Satisfacción alta) y 23,0% (Satisfacción media).

Asimismo, coincide con los antecedentes de investigaciones, dentro los cuales el realizado por (Flores, 2018) señala haber obtenido una satisfacción media de 23,5% en relación al ambiente físico. Se refuerza con el resultado de correlación, la cual es de - 0.091, demostrando que no existe relación.

Este resultado se puede explicar con la observación de las sedes, donde poseían las condiciones materiales necesarias con los cuales podían ejecutar con sus funciones, los resultados de las investigaciones validan la hipótesis específica 2.

5.1.3. Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

De acuerdo con (Mélia & Peiró, 1989) dimensión de prestaciones recibidas está relacionada por cómo se da el acuerdo en el trabajo respecto a las oportunidades de entrenamiento y salario percibido.

Se logró observar una satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los colaboradores, cuyos componentes son: “el salario que usted recibe”, “las oportunidades de formación que le ofrece la empresa”, “las oportunidades de promoción que tiene”, “el grado en que su empresa cumple el contrato, las disposiciones y leyes laborales” y “la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales”.

Se recabó que el 42,0% (Algo satisfecho), 35,0% (Algo satisfecho), 38,0% (Algo satisfecho), 38,0% (Bastante satisfecho) y 35,0% (Algo satisfecho) respectivamente de acuerdo con la percepción por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra. Así mismo, según la tabla 16 se consiguieron los siguientes resultados: 38,0% (Satisfacción baja), 35,0% (Satisfacción alta) y 27,0% (Satisfacción media).

Asimismo, los resultados guardan similitud a la investigación realizada por (Flores, 2018) en la cual señala haber obtenido una satisfacción media de 29,4%, por lo cual se valida la hipótesis específica 3.

5.1.4. Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

De acuerdo con (Mélia & Peiró, 1989) la dimensión de satisfacción intrínseca está relacionada con las oportunidades que brinda el trabajo

para que el trabajador realice lo que más le guste o resalta, refiriéndose a las satisfacciones propias que genera el trabajo por sí mismo.

En la dimensión satisfacción intrínseca percibida se logró observar una satisfacción con este indicador por parte de los colaboradores, cuyos componentes son: “las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo”, “las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca”, “las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan” y “los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar”.

Del análisis se obtuvo lo siguiente, un 58,0% (Bastante satisfecho), 35,0% (Algo satisfecho), 42,0 (Algo satisfecho) y 48,0% (Bastante satisfecho) respectivamente de acuerdo con la percepción por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra. Así mismo, según la tabla 16 se obtuvieron los siguientes resultados: 37,0% (Satisfacción baja), 21,0% (Satisfacción alta) y 42,0% (Satisfacción media).

Asimismo, tiene resultados similares con los antecedentes de investigaciones, dentro los cuales el realizado por (Flores, 2018) muestra que el 41,2% presentan satisfacción baja, por lo cual se valida la hipótesis específica 4.

5.1.5. Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

De acuerdo con (Mélia & Peiró, 1989) la satisfacción con la participación está relacionada con el agrado que tienen los trabajadores en un equipo de trabajo.

En la dimensión satisfacción con la participación se logró observar una satisfacción con este indicador por parte de los colaboradores, cuyos

componentes son: “la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo”, “su participación en las decisiones de su departamento o sección” y “su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa”.

Se obtuvieron un 37,0% (Bastante satisfecho), 33,0% (Bastante satisfecho) y 45,0% (Bastante satisfecho) respectivamente de acuerdo con la percepción por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra. Así mismo, según la tabla 16 se obtuvieron los siguientes resultados: 35,0% (Satisfacción baja), 37,0% (Satisfacción alta) y 29,0% (Satisfacción media).

Asimismo, los resultados son similares con los antecedentes de investigaciones, dentro los cuales el realizado por (Flores, 2018) muestran que el 29, 5% presentan satisfacción media, por lo cual se valida la hipótesis específica 5.

5.1.6. Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

En cuanto a la dimensión despersonalización, para (Maslach, Schaufeli, & Leiter, Burnout, 2001) es generada principalmente por la inestabilidad entre las solicitudes organizacionales y los recursos personales.

Para ello, según las tablas 62, 63, 64, 65 y 66 que muestran la representación de los indicadores relacionados *al “trato al paciente como objeto impersonal”, “me he hecho más duro con los pacientes”, “mi trabajo me endurece emocionalmente”, “no me importa lo que les ocurra a mis pacientes”, “los pacientes me culpan por sus problemas”*. Se obtuvieron los siguientes resultados: 82,7% (Nunca), 59,6% (Todos los días), 63,5% (Todos los días), 50,0% (Todos los días) y 51,9% (Todos los días) respectivamente a cada uno de los indicadores, significando que se

cumple con lo mencionado, ya que es la percepción por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra.

En conclusión, para la dimensión satisfacción laboral con la supervisión se obtuvieron los siguientes resultados: 46,2% (Satisfacción baja), 32,7% (Satisfacción alta) y 21,2% (Satisfacción media). Mientras que para la dimensión despersonalización se presentan los siguientes resultados: 1,9% (Nivel bajo), 1,9% (Nivel medio) y 96,2% (Nivel alto).

Asimismo, coincide con los antecedentes de investigaciones, dentro los cuales el realizado por (Atalaya, 2018) señala haber alcanzado una satisfacción laboral alta con la autoridad de 42,2%, con una significancia del 0,01 siendo menor al 0.05. Adicionalmente, en la investigación realizado por (Jara & Haro, 2018) describe que la satisfacción por la supervisión tiene un nivel de aceptación del 37,5% quienes están bastantes satisfechos, llegando a resultados similares con nuestra investigación donde el 32,7% manifiesta estar bastante satisfecho con este indicador.

De esa forma se comprueba la validez de la hipótesis, y que refuerza los estudios entre la dimensión despersonalización y satisfacción con la supervisión, por lo cual se valida la hipótesis específica 6.

5.1.7. Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

De este análisis de la relación indicada en el enunciado se recabaron los siguientes resultados: 9,6% (Satisfacción baja), 67,3% (Satisfacción alta) y 23,1% (Satisfacción media). Mientras que para la dimensión despersonalización se presentan los siguientes resultados: 1,9% (Nivel bajo), 1,9% (Nivel medio) y 96,2% (Nivel alto).

Asimismo, coincide con los antecedentes de investigaciones, dentro los cuales el realizado por Atalaya (2018) señala haber alcanzado una satisfacción laboral media y/o promedio con el ambiente físico de 16,0%. Por otro lado, los resultados muestran una correlación negativa de - 0.327, siendo así una relación inversa. Los resultados guardan similitud a la investigación de (García, Peña, León, Camacho, & Mateos, S.f.) cuya correlación muestra ser de -0.34. Comprobando la validación de la hipótesis, la cual refuerza los estudios realizados entre ambas dimensiones, por lo cual se valida la hipótesis específica 7.

5.1.8. Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La dimensión despersonalización es relevante para identificar la existencia del síndrome en el laboratorio clínico, es así que (Wright, 1997) menciona que es medido a fin identificar la presencia de actitudes negativas que tiene la persona hacia los pacientes. La despersonalización es una forma de defensa contra el agotamiento emocional puesto que el distanciamiento es una forma de enfrentar el agotamiento. En la dimensión despersonalización se logró observar la presencia de altos niveles.

Es así que se identificó que un 82,7% (Nunca), 59,6% (Todos los días), 63,5% (Todos los días), 50,0% (Todos los días), 51,9% (Todos los días) respectivamente a cada uno de los indicadores, significando que se cumple con lo mencionado, ya que es la percepción por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra. Además, la correlación (0,091) es positiva baja con esta variable de la satisfacción. Asimismo, coincide con los antecedentes de investigaciones, entre ellos la de (Portero, 2019), en la cual, se obtuvo que el nivel de agotamiento emocional es bajo, mientras que las dimensiones de las otras dos dimensiones son moderadas. Estos

resultados coinciden con los resultados de nuestra investigación, por lo cual se valida la hipótesis específica 8.

5.1.9. Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La relación entre ambas dimensiones, existe una correlación (-0.171) siendo una correlación negativa baja, sin embargo, existe una asociación lineal entre ambas variables ($p \leq 0,226$) por lo que, es de significancia para el presente estudio.

Entre las investigaciones que avalan nuestra investigación, tenemos el realizado por (García , Peña, León, Camacho, & Mateos, S.f.) quienes hallaron que la dimensión satisfacción intrínseca y la dimensión despersonalización correlacionan inversamente, demostrando ser altamente estadísticamente significativo ($\rho = -0,210$, $p < 0.05$).

En consecuencia, podemos mencionar que en tanto el trabajador perciba que la empresa le brinda oportunidades de hacer aquello que le gusta o en lo que se destaca. Así como exista un planteamiento de objetivos y metas a alcanzar, obtendrá mayores sentimientos y/o sensación de logro y avance en el trabajo. Pero si por lo contrario obtiene menores resultados en estos aspectos, corresponden a altos niveles de cinismo. Estos resultados coinciden con los resultados de nuestra investigación, por lo cual se valida la hipótesis específica 9.

5.1.10. Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

Los resultados expuestos muestran el contraste entre ambas dimensiones, dando una correlación de -0.132, demostrando ser una relación inversa, sin embargo, existe una asociación lineal entre ambas

variables ($p \leq 0,278$) por lo que, es de significancia para el presente estudio.

Entre las investigaciones que avalan nuestra investigación, tenemos el realizado por (García , Peña, León, Camacho, & Mateos, S.f.) quienes hallaron que la dimensión satisfacción con la participación y la dimensión despersonalización correlacionan inversamente, demostrando ser estadísticamente significativo ($\rho = -0.220$, $p < 0.05$).

En consecuencia, podemos mencionar que en tanto el trabajador perciba que la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del área o la autonomía en las decisiones de su propia tarea sean elevadas, tendrá menos niveles de cinismo. Pero si por lo contrario obtiene menores resultados en este aspecto, corresponden altos niveles de cinismo, demostrando una respuesta negativa del trabajador hacia los pacientes, actitudes que se caracterizan por insensibilidad, apatía, indiferencia, considerando a estos como objetos. Estos resultados coinciden con los resultados de nuestra investigación, por lo cual se valida la hipótesis específica 10.

5.1.11. Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

Los resultados muestran que entre ambas variables existe una correlación (0.360) siendo una correlación positiva moderada, además, existe una asociación lineal entre ambas variables ($p \leq 0,009$) por lo que, es de significancia para el presente estudio.

Entre las investigaciones que avalan nuestra investigación, tenemos el realizado por (Jiménez, Jara, & Miranda, 2012) quienes hallaron que las ambas dimensiones correlacionan directamente, demostrando ser altamente estadísticamente significativo ($\rho = 0,406$, $p < 0.01$).

En consecuencia, podemos mencionar que, mientras el colaborador perciba que su relación con sus superiores sea positiva, obtendrá una mejor sensación de éxito en su labor. De lo contrario, si su percepción es negativa con respecto a su relación con sus jefes inmediatos, obtendrá bajos niveles de realización personal.

Estos resultados coinciden con los resultados de nuestra investigación, por lo cual se valida la hipótesis específica 11.

5.1.12. Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

Los resultados muestran el contraste entre ambas dimensiones, el cual demuestra que existe una correlación (0.275) siendo una correlación positiva pero baja, sin embargo, existe una asociación lineal entre ambas variables ($p \leq 0,048$) por lo que, es de significancia para el presente estudio.

Dentro de las investigaciones, tenemos el realizado (Robles, 2018) quien sostiene que encontró una correlación alta (0,50) entre condiciones de trabajo, la cual se asemeja a la variable de ambiente físico y realización personal. Al respecto, (Maslach C., 1976) afirma que esta última variable mezcla sentimientos de satisfacción al poder realizar con éxito y sentirse competente en su trabajo.

Continuando con esa línea de investigación se pronuncian (Jiménez, Jara, & Miranda, 2012) cuyos resultados se aproximan aún más a nuestra investigación. En la cual hallaron que ambas dimensiones correlacionan directamente, demostrando ser altamente estadísticamente significativo ($\rho = 0,310$, $p < 0.01$), por lo cual se valida la hipótesis específica 12.

5.1.13. Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

Se obtuvieron los siguientes resultados: 38,5 (Satisfacción baja), 34,6% (Satisfacción alta) y 26,9% (Satisfacción media) para la primera dimensión. Mientras que para la segunda dimensión se obtuvieron los siguientes resultados: 21,2% (Nivel bajo), 46,2% (Nivel medio) y 32,7% (Nivel alto).

Se muestra el contraste entre ambas dimensiones, en la cual existe una correlación (0.370) siendo una correlación positiva moderada, sin embargo, existe una asociación lineal entre ambas variables ($p \leq 0,007$) por lo que, es de significancia para el presente estudio.

Además, los resultados son similares al estudio realizado por (Jiménez, Jara, & Miranda, 2012) quienes hallaron que estas dos dimensiones se dirigen en una misma orientación, demostrando ser y estadísticamente significativo ($\rho = 0,347$, $p < .01$), coincidiendo con los resultados de nuestra investigación. Adicionalmente, (Flores, 2018) muestra que, el 29,4% representa un nivel medio con respecto a las prestaciones recibidas, mostrando una similitud con los resultados de nuestra investigación.

Por otro lado, la investigación realizada por (Robles, 2018) sostiene que ambas dimensiones poseen una relación directa y significativa, tal como se muestra en nuestra investigación, por lo cual se valida la hipótesis específica 13.

5.1.14. Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

Se obtuvieron los siguientes resultados: 36,5 (Satisfacción baja), 21,2% (Satisfacción alta) y 42,3% (Satisfacción media) para la satisfacción intrínseca. Mientras que el 21,2% (Nivel bajo), 46,2% (Nivel medio) y 32,7% (Nivel alto) para la dimensión realización personal.

Se muestra el contraste entre ambas dimensiones, en la cual existe una correlación (0.160) siendo positiva, lo cual es considerara como bajo o débil, sin embargo, existe una asociación lineal entre ambas variables, por lo que, es de significancia para el presente estudio.

Otra de las investigaciones que validan nuestra investigación, es la realizada por (Robles, 2018) en la cual muestra la relación significativa entre la dimensión reconocimiento personal y/o social y la dimensión realización personal, en el cual, el índice de correlación es positiva baja (0.220), por lo expresado se valida la hipótesis específica 14.

5.1.15. Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

En la dimensión realización personal se logró observar al personal con bajos niveles de realización personal. Se tiene que tener en cuenta que (Wright, 1997) menciona que, al tener un sentimiento de poca realización personal, la persona que padece o experimentan este descontento hacia sus labores, sumado de una pésima retroalimentación en el progreso laboral.

La hipótesis específica ha sido comprobada con un 0.337 de correlación siendo una positiva moderada, sin embargo, existe una asociación lineal entre ambas variables, por lo que, es significativo para el estudio. Se obtuvieron los siguientes resultados: 34,6 (Satisfacción baja), 36,5%

(Satisfacción alta) y 28,8% (Satisfacción media) para la dimensión satisfacción laboral con la participación. Mientras que se obtuvo: 21,0% (Nivel bajo), 46,0% (Nivel medio) y 33,0% (Nivel alto) para la dimensión realización personal.

De la misma forma; (Jiménez, Jara, & Miranda, 2012) en su estudio identificaron una correlación significativa y evidente entre las dimensiones, siendo de 0,497. En el mismo sentido se pronunció Robles (2018), manifestando que los premios en el trabajo impactan de manera inmediata en la realización personal, puesto que ambas dimensiones poseen una relación directa y significativa.

En otra de sus investigaciones (Atalaya, 2018) nos menciona que en su estudio identificó una relación directa (0.189) y significativa entre ambas dimensiones de estudio en los participantes. Por lo expresado se valida la hipótesis específica 15.

5.1.16. Existe una relación positiva entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.

La relación entre ambas dimensiones del estudio es negativa baja, ya que la relación existente es de $-0,206$, significando que ambas variables poseen relación inversa. Los resultados de la investigación son de gran aportación al estudio, logrando comprender que la presencia de niveles altos de Síndrome de Burnout incide directamente con una baja de satisfacción laboral.

Se ha comprobado que de las investigaciones consultadas reafirman la afinidad entre ambas variables y sus dimensiones.

Asimismo, se afirma que 4% de los técnicos del área de Toma de Muestra ha desarrollado Síndrome de Burnout. Sin embargo, también se puede

afirmar que un 94% de los técnicos tienen una tendencia a padecer de este síndrome.

Concluyendo que, existe un porcentaje mínimo que ha desarrollado esta enfermedad, sin embargo, se debe procurar que la diferencia porcentual existente no desarrolle ese síndrome. A pesar de los resultados y la presencia de burnout, los técnicos de laboratorio consideran que su nivel de satisfacción es bueno.

CONCLUSIONES

1. Los técnicos de laboratorio clínico tienen un alto nivel de satisfacción laboral (42%). Mientras que el 17% tienen un nivel bajo.
2. Los técnicos del área de Toma de Muestra, tienen alto y medio nivel en la dimensión despersonalización, 87% y 13% respectivamente.
3. Los técnicos se ubicaron en un nivel medio de 35%, y un 33% en un nivel bajo y alto en la dimensión de realización personal.
4. El nivel del síndrome y satisfacción laboral identificado mediante la media resultó positivo, significando que existe presencia de Síndrome de Burnout en un 4%. Sin embargo, el 94% de los técnicos del área de Toma de Muestra del Laboratorio Clínico tiene tendencia a padecer de esta enfermedad.
5. Se determinó la el vínculo entre ambas dimensiones; de igual forma, se logró identificar la relación entre cada una de las dimensiones a través de los análisis de correlación de Pearson.
6. La satisfacción laboral se ha convertido en un factor determinante en la Gestión de Recursos Humanos; puesto que es un elemento fundamental, no sólo en el plano personal, sino también en el ámbito organizacional, al demostrarse que aquellos trabajadores más satisfechos son, generalmente, los más productivos producto de que sus necesidades han sido cubiertas.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fortalecer particularmente cada dimensión estudiada a través acciones como la creación o mejoramiento de los canales de comunicación y manejar lineamientos gerenciales flexibles y abiertos.
2. Continuar realizando estudios de satisfacción laboral, para mejorar la vida sana laboral y personalmente, y utilizarlo como estrategia de retención de talento.
3. Promover programas preventivos a través de planes de clima laboral.
4. Promover capacitaciones para el equipo de recursos humanos, en temas relacionados al Síndrome de Burnout, así como evaluar la posibilidad de contratar un profesional de psicología.
5. Fomentar la participación activa entre el personal y recursos humanos, con la finalidad de solucionar conflictos internos de áreas y promocionar programas de autoayuda al personal que padece de Síndrome de Burnout.
6. A nivel personal se deben emplear diversas estrategias de control o afrontamiento para prevenir el desarrollo esta enfermedad. Entre las herramientas dirigidas para promover el afrontamiento se deberían tener en cuenta las capacitaciones (charlas, cursos, talleres, entre otros) que promuevan el entrenamiento de manejo de problemas, situaciones conflictivas, manejo del tiempo, entre otros. Asimismo, se podrían establecer pausas activas, así como plantearse objetivos reales a conseguir, evitando la frustración.

7. A nivel interpersonal se recomienda implementar tácticas a fin de promover el soporte social, mediante actividades como bailoterapia, salidas recreativas, talleres de integración u otras actividades que fortalezcan el trabajo en equipo. Este tipo de actividades deben ir de la mano con la evaluación periódica de especialistas, programas terapéuticos con técnicas antiestrés y retroalimentación sobre su desarrollo del rol para el personal afectado por el Síndrome de Burnout.
8. A nivel organizacional, la Gerencia junto con la Jefatura de Recursos Humanos del Laboratorio Clínico debe desarrollar programas de prevención que se encuentren contemplados dentro de un Plan operativo anual, con la meta de unir a los recientes técnicos a la realidad laboral (inducción específica) y eliminar la brecha frente a sus expectativas. Asimismo, se considera apropiado establecer planes de desarrollo organizacional, a través del mejoramiento del ambiente laboral mediante el desarrollo de equipos de alto rendimiento (Técnicos líderes).
9. Además, se recomienda reestructurar y rediseñar del lugar de trabajo (área de Toma de Muestra) de las sedes, consultando al personal sobre su ambiente laboral. Por otro lado, se debe incrementar la valoración de los trabajadores a través de un sistema de recompensas, sobre todo que sientan que con el trabajo logran muchas cosas valiosas a nivel personal como también con las pacientes, percibiendo su mejoría.
10. Fomentar la unión familiar, implementando actividades como “Día de la Familia”, a fin de que no sientan que pasan demasiado tiempo en su lugar de trabajo, y no les permite disfrutar de su familia.
11. Finalmente, implementar un programa de Salud Mental en este nuevo contexto del Covid-19, a través del acompañamiento psicosocial y mediante actividades que busquen proteger, brindar autonomía y participación entre los trabajadores, a fin de empoderar al personal a través del fortalecimiento de sus capacidades frente a las exigencias del entorno.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Agüero, E. (2018). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen*. Carabobo: Universidad de Carabobo.
- Alarcón, J., Vaz, F., & Guisado, J. (2001). Análisis del síndrome de burnout: Psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social. *Revista de Psiquiatría Facultad de Medicina Barna*, 358-381.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Saéñz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima: Universidad Pontificia Católica del Perú.
- Anagnostopoulos, F., Liolis, E., Persefonis, G., Persefonis, G., Slater, J., Kafetsios, K., & Niakas, D. (2012). Physician burnout and patient satisfaction with consultation in primary health care settings: evidence of relationships from a one-with-many design. *J Clin Psychol Med Settings*, 401-410.
- Apiquian, A. (2007). El Síndrome del Burnout en las Empresas. *Universidad Anáhuac México Norte*, 1-7.
- Aranda, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de Burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 1-7.
- Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Boada, J., Vallejo, R., & Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes. *Psicothema*, 125-131.
- Broncano, Y. (2010). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 53 - 63.
- Burke, R. (1987). Burnout in police work: An examination of the Chernis model. *Group and Organization Studies*, 174-188.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 1-10.
- Cánovas, E. (2015). *Estudio de prevalencia, factores de riesgo del Síndrome de Burnout y encuesta de satisfacción laboral en el personal sanitario de un área de Salud de la Región de Murcia*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Carmines, E., & Zeller, R. (1979). *Reliability and Validity Assesment*. USA: SAGE Publications.
- Castro, F. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. 144.
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 572-580.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout*. London: Sage Publications.
- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Riquelme, R., & Rivas, P. (2018). Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 178-186.

- Díaz, S. (2012). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.
- Farber. (2000). Barry. *J Clin Psychol*, 589-594.
- Ferrel, R., Sierra, E., & Rodríguez, E. (2010). Síndrome de desgaste profesional (Burnout) en médicos especialistas de un hospital universitario de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud Universidad del Magdalena*, 29-40.
- Flores, I. (2018). *Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia HNDAC*. Callao: Universidad César Vallejo.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 159-165.
- García , D., Peña, M., León, E., Camacho, B., & Mateos, A. (S.f.). Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y los factores de Satisfacción Laboral. *Revista electrónica de investigación Docencia Creativa*, 33-40.
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Dialnet*, 563-575.
- Gil, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicológica Científica*, 1-5.
- Gil, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 181-197.
- Gil, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.

- Gil, P., & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 261-268.
- Gil, P., & Peiró, J. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 135-149.
- Gil, P., Nuñez-Roman, E., & Selva-Santoyo, Y. (2006). Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y síntomas cardiovasculares: un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. *Interamerican Journal of Psychology*, 227-232.
- Guzmán, C., Pontes, P., & Szufliita, M. (2015). Empowerment y satisfacción laboral. *Reidocrea*, 66-73.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. New York: Libra Publishers.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper.
- Jaik, A., Tena, J., & Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de Postgrado. *Revista electrónica diálogos educativos*, 1-12.
- Jaoul, G., Kovess, V., & Mugen, F. (2004). Le burnout dans la profession enseignante. *Annales Medic Psychologiques*, 26-35.

- Jara, Z., & Haro, M. (2018). *Estudio de la satisfacción laboral en los niveles jerárquicos en un Sector público de Salud*. Guayaquil: Universidad Espíritu Santo.
- Jiménez, A., Jara, M., & Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 125-134.
- Justo, E. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de familia de la Corte Superior de Justicia de Puno*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Lorente, L., Salanova, M., Martínez, I., & Schaufeli, W. (1980). Extensión of the Job Demands-Resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 354-360.
- Machuca, R. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Magnusson, D. (1978). *Teoría de los Test*. México: Editorial Trillas.
- Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica: Cómo influyen los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención*. Editorial Académica Española, 432.
- Martín, M., Campos, A., Jiménez, J., & Martínez, J. (2007). Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 62-77.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 42-80.
- Martinez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 39.

- Maruy, A., Verne, E., & Vásquez, J. (2014). Burnout syndrome frequency and levels of its dimensions in health care workers of pediatric emergency at Hospital Nacional Cayetano Heredia in 2014. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 168-174.
- Maslach. (2009). Comprendiendo el Trabajo. *Revista de Ciencia y Trabajo*, 37-43.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 16-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. California: Consulting Psychological Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Burnout. *Annual Review of Psychology*, 397-422.
- Mélica, J., & Peiró, J. (1989). Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicología de la Seguridad Laboral*, 1-5.
- Mendoza, M. (2018). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Mitchell, J. (2009). *Job Satisfaction and Burnout among Foreign-Trained nurses in Saudi Arabia: A mixed-method study*. Estados Unidos: University of Phoenix.
- Molina, J., & Avalos, F. (2007). Satisfacción laboral y desgaste profesional del personal de enfermería. *Tesela*.
- Montero, J., & García, J. (2010). A newer and broader definition of burnout: Validation of the "Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)". *BMC Public Health*, 302.

- Montero, J., Araya, R., Blazquez, B., Skapinakis, P., Vizcaino, V., & García, J. (2012). Understanding burnout according to individual differences: ongoing explanatory power evaluation of two models for measuring burnout types. *BMC Public Health*, 922.
- Montero, J., García, J., & Andrés, E. (2008). Análisis exploratorio de un modelo clínico basado en tres tipos de Burnout. *C Med Psicossom*, 41-49.
- Montero, J., García, J., Fajo, M., Carrasco, J., Gascón, S., & Mayoral, F. (2011). Sociodemographic and occupational risk factors associated with the development of different burnout types: the cross-sectional university of Zaragoza study. *BMC Psychiatry*, 49.
- Montero, J., García, J., Mosquera, D., & López, Y. (2009). A new definition of burnout syndrome based on Farber's proposal. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 31.
- Montero, J., Piva, M., Stapinski, L., Gili, M., & García, J. (2014). Perceived stress latent factors and the burnout subtypes: a structural model in dental students. *Plos One*.
- Montero, J., Prado, J., Carrasco, J., Asensio, Á., Gascón, S., & García, J. (2013). Causes of discomfort in the academic workplace and their associations with the different burnout types: a mixed-methodology study. *BMC Public Health*, 1240.
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 205-227.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 59-63.
- OMS. (8-9 de Junio de 2006). Declaration on Workers Health. Stresa, Italia.

- Ore, N., & Serpa, L. (2018). *Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia*. Huancavelica: Universidad César Vallejo.
- Ortega, C., & López, F. (2003). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 137-160.
- Pablos, M. d. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. España: Universidad de Extremadura.
- Peña, P., León, E., Camacho, B., Mateos, A., & Garcia, D. (2013). Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y los factores de satisfacción laboral. *Revista electrónica de investigación Docencia Creativa*, 33-40.
- Perez, J., & Taype, S. (2018). *Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Polo, S., & Moctezuma, N. (S.f). Factores que intervienen en el nivel de satisfacción percepción del ambiente de trabajo en un complejo cinematográfico. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*.
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y Salud general en personal sanitario de Urgencias*. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Quinceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 117-125.
- Robles, L. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con las dimensiones del burnout en enfermeras de un hospital*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Rodríguez, Magda, Rodríguez, R., Riveros, A., Rodríguez, M., & Pinzón, J. (2010). *Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud de tres instituciones de Bogotá*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Rosales, Y., & Rosales, F. (2013). Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio. *Salud Mental*, 337-345.
- Salud, O. M. (8 - 9 de Junio de 2006). Declaration on Workers Health. *Declaration on Workers Health*, (págs. 1 - 4). Stresa.
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., & Sánchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administración de Empresas*, 537-547.
- Sandoval, C., Sanhueza, L., Borjas, R., & Gonzáles, P. (2007). *Síndrome de burnout en el personal profesional del hospital de Yumbel*. Santiago de Chile: XII Congreso Nacional del Colegio Médico de Chile.
- Schaufeli, W., Leiter, M., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Emerald Development International*, 204-220.
- Shanafelt, T., Bradley, K., & Wipf, J. (2002). Burnout and self-reported patient care in an internal medicine residency program. *Ann Intern Med*, 358-367.
- Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México D.F.: Editorial Limusa.
- Tello, J. (2010). *Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Unamuno, M. (2015). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria*. Buenos Aires: Universidad Argentina de la Empresa.
- Uribe, J. (2014). *Escala de Desgaste Ocupacional*. México D.F.: Manual Moderno.

- Vallejos, W. (2018). *Síndrome de agotamiento profesional y satisfacción laboral de los Centros de Emergencia Mujer*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. *Revista de Neuro-Psiquiatría*.
- Wright, D. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior*, 407-505.
- Zimet, G., Dahlem, N., Zimet, S., & Farley, G. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*, 30 - 41.

ANEXOS

- 1. Matriz de Consistencia**
- 2. Matriz de Operacionalización de las variables**
- 3. Instrumentos de recopilación de datos**

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación:	SINDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TÉCNICOS DEL ÁREA DE TOMA DE MUESTRA DE UN LABORATORIO CLÍNICO, LIMA 2019
Línea de investigación	SOSTENIBILIDAD
Autor:	ROBLES VALENTIN, CLAUDIA HITSUMI / LEON CASTILLO, HELMER YAMPIERO

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?	Determinar la relación del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	Existe una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	Síndrome de Burnout	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento Emocional - Despersonalización - Realización Personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: No experimental • Tipo: Cuantitativo • Alcance: • Diseño: Descriptivo correlacional • Unidad de análisis: Técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?	Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con la supervisión - Satisfacción con el ambiente físico - Satisfacción con las prestaciones recibidas - Satisfacción intrínseca del trabajo - Satisfacción con la participación 	<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes: Información proporcionada por el Laboratorio Clínico • Técnica: Cuestionario
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?	Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	VI D1 Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional laboral. - Vacío al terminar mi trabajo - Fatiga al levantarme e ir al trabajo. - Cansancio por trabajar todo el día (N° de horas trabajadas) - Mi trabajo me desgasta. - Frustración en mi trabajo. - Demasiado tiempo en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes: Información proporcionada por el Laboratorio Clínico • Técnica: Cuestionario
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?	Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	VD D1 Satisfacción con la supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Cansancio al trabajar en contacto directo con pacientes (N° de contactos) - Me siento superado en mis capacidades - Las relaciones personales con sus superiores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes: Información proporcionada por el Laboratorio Clínico • Técnica: Cuestionario

				<ul style="list-style-type: none"> - La supervisión que ejerce sobre usted. - La proximidad y frecuencia con que es supervisado. - La forma en que sus supervisores juzgan su tarea. - La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa. - El apoyo que recibe de sus superiores. 	
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?	Identificar la relación entre el agotamiento emocional y nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	VI D1 Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional laboral. - Vacío al terminar mi trabajo - Fatiga al levantarme e ir al trabajo. - Cansancio por trabajar todo el día (N° de horas trabajadas) - Mi trabajo me desgasta. - Frustración en mi trabajo. - Demasiado tiempo en el trabajo. - Cansancio al trabajar en contacto directo con pacientes (N° de contactos) - Me siento superado en mis capacidades 	
			VD D2 Satisfacción con el ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> - La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. - El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. - La iluminación de su lugar de trabajo. - La ventilación de su lugar de trabajo. - La temperatura de su lugar de trabajo. 	
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por los técnicos del área	Identificar la relación entre el agotamiento emocional y nivel de Satisfacción con las prestaciones recibidas por los técnicos del	Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de Satisfacción con las prestaciones recibidas por los	VI D1 Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional laboral. - Vacío al terminar mi trabajo - Fatiga al levantarme e ir al trabajo. - Cansancio por trabajar todo el día (N° de horas trabajadas) - Mi trabajo me desgasta. - Frustración en mi trabajo. 	

de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?	área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	VD D3 Satisfacción con las prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> - Demasiado tiempo en el trabajo. - Cansancio al trabajar en contacto directo con pacientes (N° de contactos) - Me siento superado en mis capacidades - El salario que usted recibe. - Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa. - Las oportunidades de promoción que tiene. - El grado en que su empresa cumple el contrato, las disposiciones y leyes laborales - La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. 	
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?	Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	VI D1 Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional laboral. - Vacío al terminar mi trabajo - Fatiga al levantarme e ir al trabajo. - Cansancio por trabajar todo el día (N° de horas trabajadas) - Mi trabajo me desgasta. - Frustración en mi trabajo. - Demasiado tiempo en el trabajo. - Cansancio al trabajar en contacto directo con pacientes (N° de contactos) - Me siento superado en mis capacidades 	
			VD D4 Satisfacción intrínseca del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca. - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. - Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar 	

<p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?</p>	<p>Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>	<p>VI D1 Agotamiento emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional laboral. - Vacío al terminar mi trabajo - Fatiga al levantarme e ir al trabajo. - Cansancio por trabajar todo el día (N° de horas trabajadas) - Mi trabajo me desgasta. - Frustración en mi trabajo. - Demasiado tiempo en el trabajo. - Cansancio al trabajar en contacto directo con pacientes (N° de contactos) - Me siento superado en mis capacidades - La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. - Su participación en las decisiones de su departamento o sección. - Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa. 		
<p>VD D5 Satisfacción con la participación</p>	<p>¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?</p>	<p>Identificar la relación entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>		<p>VI D2 Despersonalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trato al paciente como objeto impersonal. - Me he hecho más duro con los pacientes. - Mi trabajo me endurece emocionalmente. - No me importa lo que les ocurra a mis pacientes. - Los pacientes me culpan por sus problemas. - Las relaciones personales con sus superiores. - La supervisión que ejerce sobre usted. - La proximidad y frecuencia con que es supervisado. - La forma en que sus supervisores juzgan su tarea. - La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.
<p>VD D1 Satisfacción con la supervisión</p>						

				- El apoyo que recibe de sus superiores.	
¿Cuál es la relación entre la despersionalización y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?	Identificar la relación entre la despersionalización y nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	Existe una relación significativa entre la despersionalización y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	VI D2 Despersionalización	- Trato al paciente como objeto impersonal. - Me he hecho más duro con los pacientes. - Mi trabajo me endurece emocionalmente. - No me importa lo que les ocurra a mis pacientes. - Los pacientes me culpan por sus problemas	
			VD D2 Satisfacción con el ambiente físico	- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. - El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. - La iluminación de su lugar de trabajo. - La ventilación de su lugar de trabajo. - La temperatura de su lugar de trabajo.	
¿Cuál es la relación entre la despersionalización y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?	Identificar la relación entre la despersionalización y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	Existe una relación significativa entre la despersionalización y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	VI D2 Despersionalización	- Trato al paciente como objeto impersonal. - Me he hecho más duro con los pacientes. - Mi trabajo me endurece emocionalmente. - No me importa lo que les ocurra a mis pacientes. - Los pacientes me culpan por sus problemas	
			VD D3 Satisfacción con las prestaciones recibidas	- El salario que usted recibe. - Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa. - Las oportunidades de promoción que tiene. - El grado en que su empresa cumple el contrato, las disposiciones y leyes laborales	

				- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	
¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?	Identificar la relación entre la despersonalización y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	VI D2 Despersonalización	- Trato al paciente como objeto impersonal. - Me he hecho más duro con los pacientes. - Mi trabajo me endurece emocionalmente. - No me importa lo que les ocurra a mis pacientes. - Los pacientes me culpan por sus problemas	
			VD D4 Satisfacción intrínseca del trabajo	- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca. - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. - Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	
¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?	Identificar la relación entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	Existe una relación significativa entre la despersonalización y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.	VI D2 Despersonalización	- Trato al paciente como objeto impersonal. - Me he hecho más duro con los pacientes. - Mi trabajo me endurece emocionalmente. - No me importa lo que les ocurra a mis pacientes. - Los pacientes me culpan por sus problemas	
			VD D5 Satisfacción con la participación	- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. - Su participación en las decisiones de su departamento o sección. - Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	

<p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?</p>	<p>Identificar la relación entre la realización personal y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con la supervisión de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>	<p>VI D3 Realización Personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entiendo fácilmente a los pacientes. - Trato con eficacia los problemas de los pacientes. - Brindo influencia positiva a través de mi trabajo. - Trabajo con mucha energía. - Genero un clima agradable con mis pacientes. - Me siento estimado después del trabajo. - Consigo cosas valiosas en el trabajo. - Los problemas emocionales se tratan adecuadamente. - Las relaciones personales con sus superiores. - La supervisión que ejerce sobre usted. - La proximidad y frecuencia con que es supervisado. - La forma en que sus supervisores juzgan su tarea. - La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa. - El apoyo que recibe de sus superiores. 	
<p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?</p>	<p>Identificar la relación entre la realización personal y nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con el ambiente físico de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>	<p>VD D1 Satisfacción con la supervisión</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Entiendo fácilmente a los pacientes. - Trato con eficacia los problemas de los pacientes. - Brindo influencia positiva a través de mi trabajo. - Trabajo con mucha energía. - Genero un clima agradable con mis pacientes. - Me siento estimado después del trabajo. - Consigo cosas valiosas en el trabajo.

			<p>VD D2 Satisfacción con el ambiente físico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los problemas emocionales se tratan adecuadamente. - La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. - El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. - La iluminación de su lugar de trabajo. - La ventilación de su lugar de trabajo. - La temperatura de su lugar de trabajo. 	
<p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?</p>	<p>Identificar la relación entre la realización personal y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>	<p>VI D3 Realización Personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entiendo fácilmente a los pacientes. - Trato con eficacia los problemas de los pacientes. - Brindo influencia positiva a través de mi trabajo. - Trabajo con mucha energía. - Genero un clima agradable con mis pacientes. - Me siento estimado después del trabajo. - Consigo cosas valiosas en el trabajo. 	
			<p>VD D3 Satisfacción con las prestaciones recibidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los problemas emocionales se tratan adecuadamente. - El salario que usted recibe. - Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa. - Las oportunidades de promoción que tiene. - El grado en que su empresa cumple el contrato, las disposiciones y leyes laborales - La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. 	

<p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?</p>	<p>Identificar la relación entre la realización personal y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción intrínseca percibida por los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>	<p>VI D3 Realización Personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entiendo fácilmente a los pacientes. - Trato con eficacia los problemas de los pacientes. - Brindo influencia positiva a través de mi trabajo. - Trabajo con mucha energía. - Genero un clima agradable con mis pacientes. - Me siento estimado después del trabajo. - Consigo cosas valiosas en el trabajo. - Los problemas emocionales se tratan adecuadamente. - Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca. - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. - Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar 		
<p>VD D4 Satisfacción intrínseca del trabajo</p>	<p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019?</p>	<p>Identificar la relación entre la realización personal y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la realización personal y el nivel de satisfacción con la participación por parte de los técnicos del área de Toma de Muestra de un Laboratorio Clínico, Lima 2019.</p>		<p>VI D3 Realización Personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entiendo fácilmente a los pacientes. - Trato con eficacia los problemas de los pacientes. - Brindo influencia positiva a través de mi trabajo. - Trabajo con mucha energía. - Genero un clima agradable con mis pacientes. - Me siento estimado después del trabajo. - Consigo cosas valiosas en el trabajo. - Los problemas emocionales se tratan adecuadamente.
<p>VD D5 Satisfacción con la participación</p>						

				<ul style="list-style-type: none">- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.- Su participación en las decisiones de su departamento o sección.- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	
--	--	--	--	---	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de la variable 1

Variable: SINDROME DE BURNOUT		
Definición conceptual: La definición de Síndrome de Burnout más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981) que lo consideran como el proceso de pérdida gradual de responsabilidad y desinterés entre los compañeros de trabajo en el campo de la psicología social, ya que consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo. (Mansilla, 2011)		
Instrumento: Encuesta – Cuestionario MBI (Maslach, 1986)		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Agotamiento emocional	Agotamiento emocional laboral Es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
	Vacío al terminar mi trabajo Sensación de algo que necesitamos y consideramos necesario.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.
	Fatiga al levantarme e ir al trabajo Falta de energía y motivación para ir a trabajar.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
	Cansancio por trabajar todo el día (N° de horas trabajadas) Sensación extrema de agotamiento o falta de energía al estar rodeado de pacientes.	Siento que trabajar todo el día con pacientes me cansa.
	Mi trabajo me desgasta Consumo de energía en el trabajo.	Siento que mi trabajo me está desgastando.
	Frustración en mi trabajo Sentimiento de tristeza, decepción y desilusión que el trabajo le provoca.	Me siento frustrado en mi trabajo.
	Demasiado tiempo en el trabajo N° de horas trabajadas que permanece en el lugar del trabajo.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
	Cansancio a trabajar con pacientes N° de contacto directo con pacientes durante las horas trabajadas	Siento que trabajar en contacto directo con pacientes me cansa.
	Superado en mis capacidades Conocimiento limitado para ejercer una función.	Me siento superado en mis capacidades
	Trato al paciente como objeto impersonal Trato al paciente sin emociones como un objeto material.	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.

Despersonalización	Me he hecho más duro con los pacientes Ausencia de emociones al momento del contacto con los pacientes	Siento que me he hecho más duro con los pacientes
	Mi trabajo me endurece emocionalmente Las funciones rápidas y el trato corto con el paciente generan la falta de emociones.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
	No me importa lo que les ocurra a mis pacientes Falta de interés por los pacientes.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.
	Los pacientes me culpan por sus problemas Otorgamiento de problemas por parte de los pacientes.	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.
Realización Personal	Entiendo fácilmente a los pacientes Percibir y tener una idea clara de las necesidades del paciente.	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.
	Trato eficaz a los pacientes Capacidad de alcanzar una buena atención.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.
	Brindo influencia positiva a través de mi trabajo Considerado como una referencia y validación social frente a las personas.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
	Trabajo con mucha energía Capacidad para realizar el trabajo y generar cambios.	Me siento con mucha energía en mi trabajo.
	Clima agradable con mis pacientes Generación de un ambiente armónico a través de la empatía hacia los pacientes.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.
	Me siento estimado después del trabajo Atribuir valor a una persona o cosa, o reconocer el mérito que tiene.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.
	Consigo cosas valiosas en el trabajo Logros generados a través del esfuerzo realizado.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
	Los problemas emocionales se tratan adecuadamente Manejo adecuado de los problemas emocionales.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

Operacionalización de la Variable 2

Variable: SATISFACCIÓN LABORAL		
Definición conceptual: Conjunto de varias actitudes que tiene un trabajador como respuesta a la valoración aspectos como supervisor, salarios, condiciones laborales, y en la vida en general. (Peiró, 1984)		
Instrumento: Encuesta – Cuestionario (Meliá y Peiró, 1998)		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Satisfacción con la supervisión	Grado de disposición al control Frecuencia, plazos de tiempo y disposición del Laboratorio Clínico frente al control	Las relaciones personales con sus superiores.
		El apoyo que recibe de sus superiores.
		La proximidad y frecuencia con que es supervisado
	Nivel de cooperación con la supervisión Formas y grado de apoyo con la supervisión	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea
		La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.
		La supervisión que ejercen sobre usted.
Satisfacción con el ambiente físico	Grado de comodidad con los ambientes Satisfacción de los trabajadores respecto a la comodidad del ambiente de trabajo	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
		La iluminación de su lugar de trabajo.
		La ventilación de su lugar de trabajo.
		La temperatura de su local de trabajo.
		El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
Satisfacción de las prestaciones recibidas	Nivel de probabilidad de formación Oportunidades de formación e instrucción del Laboratorio Clínico hacia sus colaboraciones	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.
	Nivel de probabilidad de Progreso Probabilidades de promoción y desarrollo de los trabajadores en el Laboratorio Clínico	Las oportunidades de promoción que tiene.
		El grado en que su empresa cumple el contrato, las disposiciones y leyes laborales.
		La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Satisfacción intrínseca del trabajo	<p>Nivel de desempeño en el cargo</p> <p>Desempeño de los trabajadores en base a la satisfacción que le produce su trabajo</p>	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.
		Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
		Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
	<p>Grado de conocimiento en el cargo</p> <p>Conocimiento de los objetivos, responsabilidades, funciones del cargo por parte de los trabajadores</p>	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
Satisfacción en la participación	<p>Nivel de satisfacción del personal en la participación</p> <p>Satisfacción de los trabajadores respecto a su participación en el Laboratorio Clínico</p>	<p>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</p> <p>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</p>
	<p>Grado de participación en actividades</p> <p>Frecuencia y estímulos de participación de los trabajadores en las actividades</p>	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Variable 1

Nombre del instrumento:		Instrumento de medición de Síndrome de Burnout										
Autor del instrumento:		Maslach										
Definición conceptual:												
Población:		52 colaboradores										
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala								
				Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días		
				0	1	2	3	4	5	6		
SINDROME DE BURNOUT	D1	Agotamiento emocional	I1	Agotamiento emocional laboral	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
			I2	Vacío al terminar mi trabajo	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
			I3	Fatiga al levantar me para ir al trabajo	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
			I4	Cansancio por trabajar todo el día	Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa (Nº de horas trabajadas)							
			I5	Mi trabajo me desgasta	Siento que mi trabajo me está desgastando.							

SIN DRO ME DE BUR NOU T	D 1	A go ta mi en to e m oc io na l	16	Frustración en mi trabajo	Me siento frustrado en mi trabajo.							
			17	Demasiado tiempo en el trabajo	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
			18	Cansancio al trabajar en contacto directo con pacientes	Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa (N° de contactos)							
			19	Superado por mis capacidades	Me siento superado en mis capacidades							
	D 2	D es pe rs on ali za ción	11	Trato al paciente como objeto impersonal	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
			12	Me he hecho más duro con los pacientes	Siento que me he hecho más duro con los pacientes.							
			13	Mi trabajo me endurece emocionalmente	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							

SINDROME DE BURNOUT	D 2	Despersonalización	14	No me importa lo que les ocurra a mis pacientes	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.								
			15	Los pacientes me culpan por sus problemas	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.								
	D 3	Realización personal	11	Entiendo fácilmente a los pacientes	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.								
			12	Trato con eficacia los problemas de los pacientes	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.								
			13	Brindo influencia positiva a través de mi trabajo	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo								
			14	Trabajo con mucha energía	Me siento con mucha energía en mi trabajo.								
			15	Genero un clima agradable con mis pacientes	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.								

SIN DRO ME DE BUR NOU T	D 3	R e a l i z a c i ó n P e r s o n a l	16	Me siento estimad o después del trabajo	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
			17	Consigo cosas valiosas en el trabajo	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
			18	Los problem as emocion ales se tratan adecua dament e	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Variable 2

Nombre del instrumento:		Instrumento de medición de Satisfacción aboral										
Autor del instrumento:		J.L. Meliá y J. M. Peiró, (1989)										
Definición conceptual:		Conjunto de varias actitudes que tiene un trabajador como respuesta a la valoración aspectos como supervisor, salarios, condiciones laborales, y en la vida en general. (Peiró, 1984)										
Población:		52 colaboradores										
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala								
				Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho				
				Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy		
				1	2	3	4	5	6	7		
SATISFACCIÓN LABORAL	D1	Satisfacción con la supervisión	I1	Grad o de disposición al control	Las relaciones personales con sus superiores.							
				El apoyo que recibe de sus superiores.								
				La proximidad y frecuencia con que es supervisado								
		I2	Nivel de cooperación con la supervisión	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea								
			La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.									
			La supervisión que ejercen sobre usted.									
	D2	Satisfacción con el ambiente físico	I1	Grad o de comodidad con los ambientes	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
				La iluminación de su lugar de trabajo.								
				La ventilación de su lugar de trabajo.								

			12	Grado de conocimiento en el cargo	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.								
--	--	--	----	-----------------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--

SATISFACCION LABORAL	D5	Satisfacción en la participación	11	Nivel de satisfacción del personal en la participación	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.								
					Su participación en las decisiones de su departamento o sección.								
			12	Grado de participación en actividades	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.								

ENCUESTA 1

Estimada compañera:

Este cuestionario es parte de una investigación que busca conocer la opinión de trabajadores del sector salud sobre su empleo y la organización. Por favor conteste todas las preguntas sin dejar ninguna en blanco. No hay respuesta correcta ni incorrecta; lo que cuenta es su opinión.

Lea atentamente las instrucciones antes de contestar el cuestionario.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados, trazando con una "X".

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

N°	Preguntas	Escala						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro con los pacientes.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							

15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera superado en mis capacidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.							

¡Muchas gracias por su colaboración!

ENCUESTA 2

Estimada compañera:

Este cuestionario es parte de una investigación que busca conocer la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud sobre su empleo y la organización. Sería de gran ayuda su participación. Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados, trazando con una "X".

N°	Preguntas	ESCALAS						
		Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7		
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4	El salario que usted recibe							
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							
9	La ventilación de su lugar de trabajo.							
10	La temperatura de su local de trabajo.							
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
12	Las oportunidades de promoción que tiene							
13	Las relaciones personales con sus superiores.							
14	La supervisión que ejercen sobre usted.							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea							

17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
18	El apoyo que recibe de sus superiores.							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa							
22	El grado en que su empresa cumple el contrato, las disposiciones y leyes laborales.							
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales							

DATOS DESCRIPTIVOS

1. ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.

2. ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.)

3. Sexo: Varón Mujer

4. Edad. (Escriba su edad en años). _____

5. Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar:

- Ninguno
- Sabe leer y escribir
- Primarios
- Formación Profesional Primer Grado (Secundaria Completa)
- Formación Profesional Segundo Grado (CEO)
- Bachiller
- Titulación Media (Escuelas técnicas)
- Licenciados, Doctores, Masters universitarios

6. Situación laboral:

- Trabajo sin nómina o contrato legalizado
- Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución
- Contrato de seis meses o menos
- Contrato hasta un año
-

- Contrato hasta dos años
- Contrato hasta tres años
- Contrato hasta cinco años
- Fijos

7. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?

- Jornada partida fija
- Jornada parcial
- Jornada intensiva fija
- Turnos fijos
- Horario flexible y/o irregular
- Turnos rotativos

8. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo? _____

9. Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- Empleado o trabajador
- Supervisor o capataz

10. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____

¡Muchas gracias por su colaboración!