



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIZACION EN SALUD OCUPACIONAL



**Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un  
Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. Período enero-  
diciembre 2016**

**Autora:**

Eylin Agüero

Valencia, Abril 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIZACION EN SALUD OCUPACIONAL



**Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. Período enero - diciembre 2016**

TRABAJO DE ESPECIALIZACION PRESENTADO ANTE EL AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO PARA OPTAR AL TITULO DE ESPECIALISTA EN SALUD OCUPACIONAL

**Autora:**

Eylin Agüero

**Tutor:**

Oswaldo Rodríguez

Valencia, abril 2018

## DEDICATORIA

A Dios que todo lo ve y todo lo sabe, por haber iluminado mi camino y entendimiento para enfocarme en mi tesis de postgrado.

Al ser más especial y la LUZ de mi vida mi hija Ivanna Isabella Guevara Agüero, que aunque no esté físicamente presente en este momento terrenal, sé que desde el cielo estará siempre protegiéndome y guiándome por el buen camino.

A mis Padres por brindarme su apoyo incondicional en momentos de dificultades, gracias por enseñarme a luchar para conseguir mis metas e inculcarme excelentes valores.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, porque en su soberanía mostró su favor en la elaboración de este estudio, llenándome de sabiduría, paciencia y fortaleza.

A mi Tutor Oswaldo Rodríguez Soto quien por sus conocimientos, paciencia y apoyo me guio en este trabajo.

A mi asesor de Trabajo de Grado Profesor Luis Lara por su dedicación y apoyo en este trabajo.

A mis padres por su apoyo en todo momento y a quienes les debo todo en la vida.

A la Universidad de Carabobo, alma mater de mi formación como profesional y fuente de conocimiento.

**ÍNDICE GENERAL**

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice General	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	1
Sujetos y métodos	9
Resultados	11
Discusión	28
Conclusiones	33
Recomendaciones	34
Referencias bibliográficas	36
Anexos	40

**Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. Período enero - diciembre 2016**

**Autora:** Eylin Agüero

**RESUMEN**

La satisfacción laboral se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. El síndrome de Burnout se presenta como una respuesta al estrés crónico y se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental y una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas. **Objetivo:** Evaluar la satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen ubicado en Valencia, periodo Enero-diciembre 2016. **Sujetos y métodos:** La investigación tiene un diseño de campo, no experimental de tipo transversal con un nivel correlacional. La población y muestra estuvo constituida por 49 trabajadores. La técnica utilizada fue el interrogatorio y el instrumento un cuestionario que consta de tres partes: variables sociodemográficas y laborales, medición de satisfacción laboral (NTP394), medición de Síndrome de Burnout por la escala Maslach (MBI). **Resultados:** La población estudiada se encuentra medianamente Satisfecha en un 57,2%. En cuanto las dimensiones del burnout el 55,1% de la población ubicó la dimensión Agotamiento en el nivel bajo, el 83,7% de la población centró la dimensión despersonalización en un nivel bajo y el 71,4% de la población presenta un nivel Alto en cuanto a la realización personal, con una tendencia general baja de presentar Síndrome de Burnout. **Conclusiones y recomendaciones:** 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. En virtud de estos hallazgos 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.

**Palabras clave:** Satisfacción Laboral, Síndrome de Burnout, agotamiento, despersonalización, realización personal.

**Job Satisfaction and Burnout Syndrome in the workers of a Diagnostic Imaging Center. Valencia, Carabobo. Period January - December 2016**

**Author:** Eyllin Agüero

**ABSTRACT**

Job satisfaction is defined as a positive feeling about one's work, which arises from the evaluation of its characteristics. The Burnout syndrome is presented as a response to chronic stress and is characterized by a progressive physical and mental exhaustion and a lack of absolute motivation for the tasks performed. **Objective:** To evaluate the job satisfaction and burnout syndrome in the workers of a diagnostic imaging center located in Valencia, January-December 2016 period. **Subjects and methods:** The research has a field design, not experimental of transversal type with a level correlational. The population and sample consisted of 49 workers. The technique used was the interrogation and the instrument a questionnaire that consists of three parts: sociodemographic and labor variables, measurement of job satisfaction (NTP394), measurement of Burnout Syndrome by the Maslach scale (MBI). **Results:** The population studied is moderately Satisfied in 57.2%. As for the dimensions of burnout, 55.1% of the population located the Exhaustion dimension in the low level, 83.7% of the population centered the dimension depersonalization at a low level and 71.4% of the population has a High level in terms of personal fulfillment, with a general low tendency to present Burnout Syndrome. **Conclusions and recommendations:** There is a relationship between Job Satisfaction and Burnout Syndrome, given that the study population has average levels of satisfaction in 57.2% with a tendency to have intermediate and low Burnout Syndrome, with no cases in high level, by virtue of these findings it is shown that there are opportunities in this company to achieve high levels of satisfaction and prevent the appearance of the syndrome by applying the recommendations of the study.

**Key words:** Labor Satisfaction, Burnout Syndrome, exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo es un elemento muy importante en el desarrollo del ser humano, ya que a través del mismo se pueden satisfacer muchas necesidades. Además, le permite poner en práctica sus conocimientos y actitudes, relacionarse y sentirse útil como individuo. Sin embargo, entre los efectos del trabajo y su entorno sobre el ser humano, unos son positivos como generadores de bienestar y autorrealización, mientras que otros son fuente también de efectos negativos como el estrés, la depresión y el síndrome de burnout, todo esto en relación directa con la percepción del ambiente laboral que define la satisfacción que este individuo puede sentir dentro de su trabajo.

El primero en referirse al término *burnout* fue Freudenberger en 1974, quien lo definió como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa o forma de vida, que no produce la suficiente gratificación o esfuerzo”<sup>1</sup>; sin embargo, el término burnout ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica, casi en su totalidad, desde la conceptualización establecida por Maslach y Jackson en 1981, quienes definieron el síndrome como una respuesta al estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal<sup>1</sup>.

Asimismo, el término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo<sup>2</sup>. Como se puede apreciar, la satisfacción en el trabajo no sólo consiste en las condiciones en que se desenvuelve. La personalidad también juega un rol. A las personas que son menos positivas respecto de sí mismas es menos probable que les guste su trabajo. Las investigaciones revelan que los individuos que tienen autoevaluaciones fundamentales positivas están más satisfechos con su

trabajo que quienes las tienen negativas. No sólo ven su trabajo como algo satisfactorio e interesante, también es más probable que se inclinen en primer lugar hacia los trabajos desafiantes<sup>2</sup>.

A nivel internacional, la satisfacción laboral, se presenta según un estudio de Randstad de la siguiente manera: En Europa, un 23% está “muy satisfecho” y un 46% está “satisfecho”; mientras que 69% de los consultados se siente estable en su puesto de trabajo. En el caso de Dinamarca y Noruega, más de 35% de los empleados, indican niveles muy altos de satisfacción se relaciona con un mayor compromiso de los mismos con su empresa<sup>3</sup>.

En el Reino Unido, un 20% se encuentran satisfechos, lo que lo posiciona entre los países que se encuentran en mejor situación. Mientras en Europa del Este, las cifras de satisfacción (10%) son más bajas en comparación con sus compañeros europeos. Por su parte, en Hungría, solo un 8% está satisfecho con su entorno laboral y en España, 70% manifiestan preocupación por mantener su trabajo, y evidencian niveles de satisfacción menores, debido a las condiciones de trabajo que no son buenas, siendo sus posibilidades de cambiar de trabajo reducidas<sup>3</sup>.

Vale la pena destacar que en Latinoamérica, los índices de satisfacción laboral son más bajos en comparación con los países europeos. En Chile, la insatisfacción laboral hace que uno de cada tres profesionales cambie de trabajo frecuentemente, refiriendo no contar con expectativas de ascenso o bien tener jefes que no conocen o que no les dicen cuáles son los objetivos de la empresa son algunos de los principales motivos<sup>4</sup>.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL) en Venezuela para el 2005 existían 10 casos de enfermedades laborales por causas psicosociales, de los cuales 3 eran por estrés ocupacional que pudiera estar ligado a insatisfacción laboral. Sin embargo, para el siguiente año eran 38 personas las que reportaban como causa de su enfermedad al estrés presentado en su ambiente laboral<sup>5</sup>.

En este sentido, la satisfacción laboral es una variable que puede afectar la salud mental del individuo y relacionarse estrechamente con el estrés y la personalidad.

Al respecto, el burnout es considerado como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importante, el cual tiene distintos factores desencadenantes: personales, ambientales, contenido del trabajo, condición del trabajo, entre otros, pero uno de los estresores más conocidos en su producción es la disminución de la satisfacción laboral<sup>6</sup>, se puede pensar que el grado de insatisfacción influiría sobre el desarrollo y aparición de esta enfermedad.

En 1986, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson definieron el Síndrome de Burnout como "un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios<sup>7</sup>.

En un principio el burnout fue considerado exclusivo de aquellas profesiones de servicios asistenciales o sociales en las que se trabajaba en contacto directo con las personas; no obstante, Maslach et al<sup>7</sup> manifestaron que éste podría desarrollarse en individuos cuyo trabajo no exigiera dicho contacto y en este sentido el instrumento de medición ha sido modificado y actualizado en función de aplicarlo en todo tipo de trabajo independientemente de las tareas que en él se realicen, una de estos es el llamado MBI-GS (*General Survey*) publicado en el año 1996 por Maslach y colaboradores, el cual en sus tres dimensiones estudia: Agotamiento, Cinismo y eficacia profesional y de la misma forma que con el instrumento original, el burnout se evalúa a partir de los resultados en las escalas: alto agotamiento y cinismo y baja eficacia profesional definen la presencia del síndrome, de igual forma en el año 2002 fue publicado el MBI-SS(Maslach burnout inventory-Student Survey), que mide el burnout fuera del ámbito ocupacional, al definir sus dimensiones en relación a estudio<sup>8</sup>. Como vemos el MBI no es el único instrumento ni el más perfecto pero es el más utilizado.

El Centro de Diagnóstico Por Imagen Valencia, institución objeto de estudio, es un centro de Radiología que abarca todo lo relativo al diagnóstico y despistaje de enfermedades, los estudios que se realizan son del tipo rayos x, tomografía axial computarizada, ecografía, densimetría ósea, resonancia magnética nuclear y mamografía, el personal que aquí labora es muy diverso, incluye todas las profesiones desde médicos Radiólogos, técnicos radiólogos, enfermería, asistentes integrales y personal administrativos que incluye área de almacenes, contabilidad, coordinación y gerencia. Cabe resaltar que el ámbito psicosocial de estos trabajadores en general nunca ha sido estudiado ni abordado, se ha observado e incluso escuchado quejas múltiples en cuanto a la organización de trabajo, el no reconocimiento del trabajo bien realizado y agotamiento en general, así como quejas e inconformidades de pacientes con respecto al trato por parte del personal al ser atendidos , a esto se añade la falta de motivación por parte de la empresa, quien según referencias de algunos trabajadores solo pretende que se produzca dinero, esto llevaría en los casos más susceptible según las teorías, a un agotamiento físico y mental que se puede traducir en estrés e insatisfacción y llevar a presentar Síndrome de Burnout, tomando como referencia que este se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen.<sup>6</sup>

Los principales síntomas que presenta esta patología en el aspecto físico son: la inapetencia o falta de apetito, cansancio, insomnio, dolor del cuello, cabeza y músculos, úlceras gástricas, pérdida progresiva de la energía, fatiga y agotamiento. Los síntomas psicológicos pueden reflejarse en cambios negativos de actitud en la respuesta ante los demás, irritabilidad, ansiedad, depresión, sentimiento de frustración, pérdida de la motivación hacia el trabajo y la competencia personal. Con respecto a la conducta puede presentarse hostilidad, incapacidad para concentrarse en el trabajo,

en el contacto con el paciente y aumento de las relaciones conflictivas con los demás compañeros de trabajo, incumplimiento con el horario asignado, toma de largos períodos de descanso<sup>7</sup>.

Asimismo, es oportuno mencionar, que no existe ningún tratamiento específico para el Síndrome de Burnout. Las terapias que se utilizan se encuentran encaminadas a restablecer la salud psicológica del afectado y recuperar el rendimiento laboral se basan en el control del estrés, el ensayo conductual y la potenciación del autocontrol. Actualmente se considera un mal del tipo profesional e individual, la tarea es tratar de mejorar las condiciones de trabajo para lograr un óptimo desempeño en las relaciones interpersonales<sup>9</sup>.

Debido a las consecuencias perjudiciales que puede traer la insatisfacción laboral, sean de índole personal, familiar o laboral, así como la presencia de Síndrome de Burnout en el personal que labora no solo con clientes sino en todas las profesiones, es relevante indagar sobre el nivel de satisfacción y la presencia o no del síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Diagnóstico por Imagen.

La Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout han sido estudiados y analizados por diferentes investigadores asociándolas con variables diversas, entre las más recientes investigaciones sobre el tema, se describen las siguientes:

Malacatus, Erika realizó un estudio sobre Los riesgos psicosociales-Burnout y Estrés y su relación con la satisfacción laboral en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito 2013<sup>10</sup>. Los resultados de la investigación sugieren que existe una relación inversa entre los factores psicosociales analizados y la satisfacción laboral de los servidores públicos investigados; es decir, mientras mayores son los riesgos, menor es el nivel de satisfacción laboral. El personal se encuentra satisfecho con su área de trabajo ya que tienen la posibilidad de elegir su propio método de trabajo, siempre y cuando favorezcan la consecución de las metas institucionales.

En una investigación realizada en el año 2013 por Díaz, Angélica sobre la Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. Lima, Perú<sup>11</sup>; los resultados del estudio indicaron que el 62% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % presentan un nivel alto de agotamiento emocional, en la dimensión despersonalización el 54% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % un nivel alto de despersonalización. En la Dimensión Realización Personal el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo de realización personal.

En la investigación de Nóbrega Mariangel, en 2012<sup>12</sup>, sobre la Satisfacción laboral y el síndrome de burnout en operarias de caja registradora de supermercados en Valencia”. Se obtuvieron los siguientes resultados: 42% tuvieron de 20 a 30 años, 71% solteras, 83% habían cursado estudios de secundaria completa, 58% tenían de 1 a 3 años laborando y 67% trabajaban en turno de la mañana. Se observaron niveles medios de satisfacción laboral (46%), siendo los factores intrínsecos los que generaron mayor insatisfacción. Se evidenció un 12,5% de casos con burnout. No se pudo establecer relación entre las características epidemiológicas y el nivel de insatisfacción, ni tampoco con los casos de burnout.

El Síndrome de Burnout también fue estudiado el año 2012 por Hincapié Karol et al<sup>13</sup> en un estudio titulado Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del área de emergencia adultos. Hospital Héctor Nouel Joubert. Estado Bolívar .El análisis de los datos permitió concluir que existía una tendencia en el personal de enfermería a presentar el Síndrome de Burnout, porque existe un nivel bajo en todas las dimensiones caracterizando una clara tendencia al Burnout, alcanzando 54,2%, en la dimensión cansancio emocional, en la despersonalización, 87,5% y en la realización personal 58,3 %.

En su investigación Roth, Eric et al<sup>14</sup> Titulada Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz 2010, establecen que la Satisfacción Laboral se correlaciona positivamente con la “realización personal”, negativamente con “despersonalización” y “agotamiento emocional”. El 8% de la muestra presento el síndrome de burnout.

En el 2010 Guevara Wilmer<sup>15</sup> presento la investigación titulada “Evaluación de la Satisfacción Laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera Maturín, Monagas”. El Índice Global de Satisfacción Laboral evidenció que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programas de Calidad de Vida existentes a través de la gestión de la Gerencia de Recursos Humanos, con el fin de propiciar el aumento del bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuiría positivamente en la productividad general.

En líneas generales los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout. Considerar a los factores psicosociales, los cuales incluyen como ya se ha descrito interacciones entre el trabajo, medio ambiente y condiciones de trabajo por un lado, y por otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y consideraciones personales que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo<sup>16</sup>, es lo que conlleva a presentarse varias interrogantes para realizar este estudio, el cual será de interés tanto para los trabajadores como para la propia empresa, ya que al determinar la Satisfacción laboral y la existencia de Síndrome de Burnout en el personal le permite a la empresa la creación y aplicación de estrategias que puedan mantener aquellos aspectos que puedan ser percibidos como satisfactorios y mejorar los que pudieran generar insatisfacción.

De tal manera que esta investigación plantea como objetivo general: Evaluar la satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen y como objetivos específicos; caracterizar a los trabajadores según las variables sociodemográficas; identificar las variables laborales según cargo, profesión, área de trabajo, turno de trabajo, antigüedad y condición laboral; determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del centro en estudio, diagnosticar la presencia o tendencia de Síndrome de Burnout en los trabajadores del centro y determinar la correlación entre Satisfacción Laboral y el síndrome de burnout .

## SUJETOS Y MÉTODOS

La investigación tiene un diseño de campo, no experimental de tipo transversal con un nivel correlacional. La población y muestra objeto de estudio estuvo constituida por 49 trabajadores que conforman la población total. Con el propósito de alcanzar los objetivos planteados se realizó el interrogatorio como técnica y como instrumento un cuestionario que consta de tres partes:

Para la recolección de las variables sociodemográficas y laborales, se realizó un ficha con preguntas directas relacionadas a estos aspectos. En cuanto al nivel de satisfacción laboral se aplicó un cuestionario basado en la norma técnica de prevención (NTP394), publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de Warr, Cook y Wall . el mismo está constituido por 15 preguntas y las respuestas se encuentran en una escala tipo Likert. Permite la obtención de tres puntuaciones: Satisfacción general, extrínseca e intrínseca. Para el análisis, se deben asignar valores del 1 al 7 a la escala de respuestas, que va desde Muy Insatisfecho hasta Muy Satisfecho.

Para determinar la satisfacción general, se sumaron todas las respuestas (intervalo entre 15 y 105). La escala se valora en niveles: alta satisfacción (entre 70 y 105), satisfacción intermedia (entre 36 y 39), y baja satisfacción (entre 15 y 35). Existe además la posibilidad de obtener puntajes por sus factores.

Para determinar la satisfacción intrínseca, se sumaron las respuestas de los siete ítems correspondientes a los números pares (2 al 14). Para determinar la satisfacción intrínseca, se sumaron todas las respuestas (intervalo entre 7 y 49). La escala se valora en niveles: alta satisfacción (entre 33 y 49), satisfacción intermedia (entre 17 y 33), y baja satisfacción (entre 7 y 16). Para la satisfacción extrínseca, las respuestas de los ocho ítems impares (1 al 15).

Para determinar la satisfacción extrínseca, se sumaron todas las respuestas (intervalo entre 8 y 56). La escala se valora en niveles: alta satisfacción (entre 38 y 56), satisfacción intermedia (entre 19 y 37), y baja satisfacción (entre 8 y 18).

Para medir el Síndrome de Burnout se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson que consiste en un test de preguntas y respuestas que permitirá la evaluación precisa de los elementos que indican la presencia del síndrome en el personal a estudiar. Este inventario consta de 22 ítems, y utiliza una escala de frecuencia de 7 puntos tipo Likert, que va desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días). El instrumento está compuesto por tres sub-escalas: agotamiento emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal (RP). Para obtener las puntuaciones de cada escala (Agotamiento, despersonalización y realización) se sumaron las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems y se dividió el resultado por el número de ítems. Se repitió esta operación para cada una de las escalas y para cada uno de los sujetos. La puntuación obtenida se llevó a una escala de referencia que fue Baja, intermedia y Alta tendencia al burnout, aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en agotamiento y despersonalización y baja en realización definen el síndrome. Con relación al análisis estadístico, una vez obtenidos los datos, se procedió a tabularlos y ordenarlos, se utilizó el programa Microsoft Excel 2010 para realizar el análisis de los datos obtenidos a través de estadística descriptiva e inferencial y la correlación de Pearson que permitió determinar el grado de asociación existente entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout, analizando la correlación mediante el paquete estadístico SPSS versión 22.

## RESULTADOS

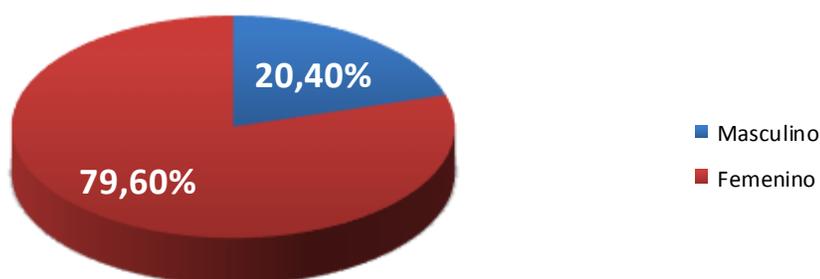
**TABLA 1**

**Distribución de la muestra por género**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**

<b>Género</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Masculino	10	20,4
Femenino	39	79,6
Totales	49	100

Fuente: datos de la investigación

**Gráfico nro 1. Distribución de la muestra por Género**  
**Centro de Diagnostico por Imagen Valencia**



Fuente: Datos de la Investigación

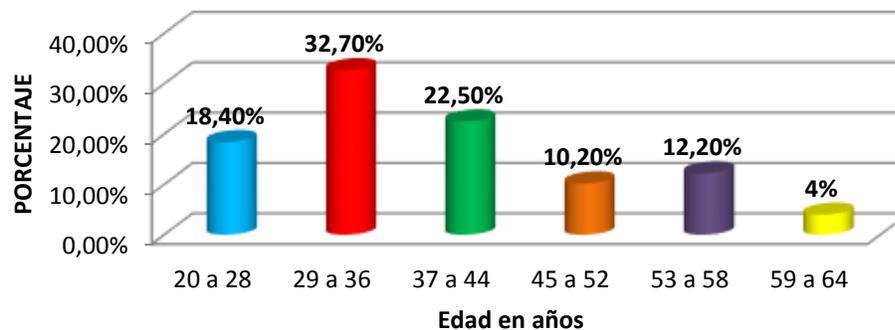
Se estudió una muestra de 49 trabajadores de la organización, integrada por 39 personas de sexo femenino (79,6 %) y 10 personas de sexo masculino (20,4 %), como se muestra en el Gráfico 1.

**TABLA 2**  
**Distribución de la muestra por Edad**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**

<b>Edad (años)</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
20 a 28	9	18,4
29 a 36	16	32,7
37 a 44	11	22,5
45 a 52	5	10,2
53 a 58	6	12,2
59 a 64	2	4
Totales	49	100

Fuente: Datos de la investigación

**Gráfico nro 2. Distribución de la muestra por Edad**  
**Centro de Diagnostico por Imagen Valencia**



Fuente: Datos de la Investigación

Los grupos de edad predominantes fueron el de 29 a 36 años (32,70 %) , seguido de 37 a 44 años con 22,50 % .La edad tuvo una mediana de 36 años, valor mínimo de 20 y máximo de 64 años, el percentil 25 se ubicó en 29 años y el percentil 75 en 46 años, como se mostró en la tabla y grafico nro 2.

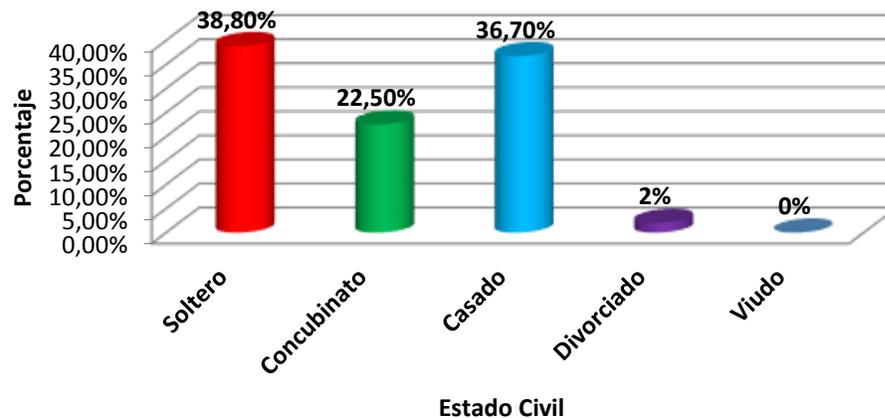
**TABLA 3**

**Distribución de la muestra por Estado Civil**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**

<b>Estado civil</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Soltero	19	38,8
Concubinato	11	22,5
Casado	18	36,7
Divorciado	1	2
Viudo	-	-
Totales	49	100

Fuente: Datos de la investigación

**Gráfico nro 3. Distribución de la muestra por Estado Civil**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**



Fuente: Datos de la investigación

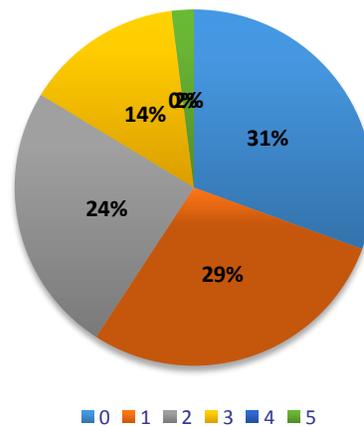
En lo que corresponde con el estado civil, el grupo más frecuente fue el de soltero con 38,8 %, seguido por el de casado con 36,7 % , concubinato con 22,5% , divorciado un solo un 2%, como se mostró en tabla y gráfico nro 3.

**TABLA 4**  
**Distribución de la muestra por número de Hijos**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**

Número de hijos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
0	15	30,60%
1	14	28,60%
2	12	24,50%
3	7	14,30%
4	-	0%
5	1	2%
Totales	49	100

Fuente: Datos de la Investigación

**GRÁFICO NRO 4. Distribución de la muestra por numero de hijos**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**



Fuente: Datos de la Investigación

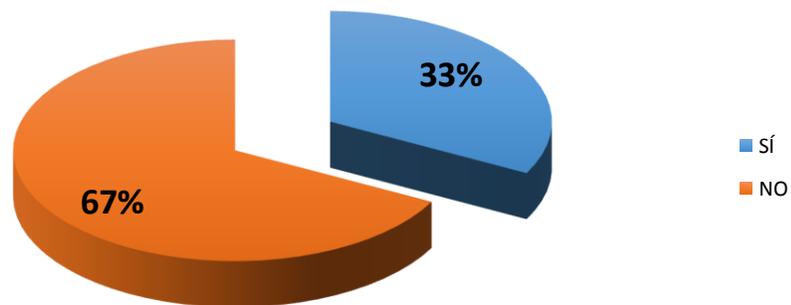
En lo que corresponde con el número de hijos, el grupo más frecuente fue el grupo sin hijos con 31 %, seguido por el de 1 hijo con 29 % , como se muestra en la tabla y grafico nro 4. El número de hijos tuvo una mediana de 1 hijo, valor mínimo de 0 hijos y máximo de 5. El percentil 25 se ubicó en un valor de 0 hijos y el percentil 75 se ubicó en 2 hijos.

**TABLA 5**  
**Distribución de la muestra por Antecedente Medico**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**

<b>Antecedente médico</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
SÍ	16	33%
NO	33	67%
Totales	49	100%

Fuente: Datos de la Investigación

**Grafico nro 5. Distribucion de la muestra por Antecedente Medico**  
**Centro de Diagnostico por Imagen Valencia**



Fuente: Datos de la Investigación

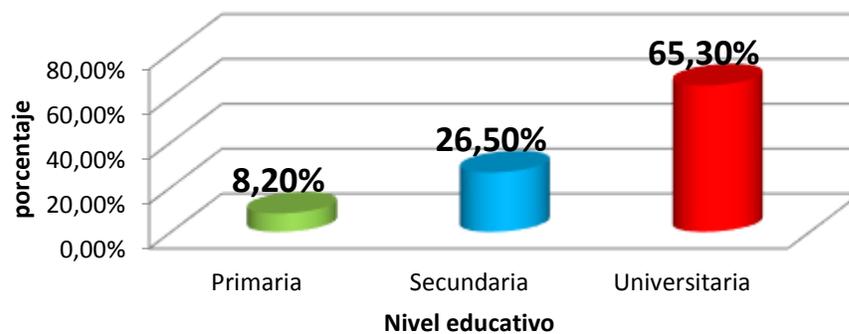
Asimismo, el 33% de los encuestados manifestó tener algún antecedente médico de importancia, mientras que el 67% respondió no tener antecedentes médicos. (Ver gráfico nro. 5)

**TABLA 6**  
**Distribución de la muestra por nivel educativo**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**

Nivel educativo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa(%)
Primaria	4	8,2%
Secundaria	13	26,5%
Universitaria	32	65,3%
Totales	49	100%

Fuente: Datos de la Investigación

**Gráfico nro 6. Distribución de la muestra por Nivel Educativo**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**



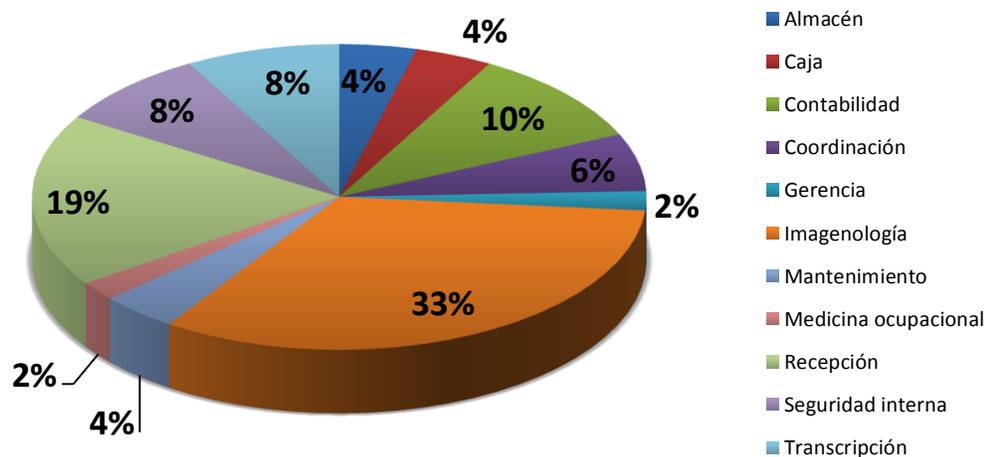
Asimismo, en lo que respecta al nivel educativo, el grupo más frecuente fue el de nivel universitario con 65,3 %, seguido por el de educación secundaria con 26,5 % y primaria 8,20%. (ver tabla y gráfico nro.5).

**TABLA 7**  
**Distribución de la muestra por áreas de trabajo**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**

Área de trabajo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Almacén	2	4,08%
Caja	2	4,08%
Contabilidad	5	10,2%
Coordinación	3	6,12%
Gerencia	1	2,04%
Imagenología	16	32,65%
Mantenimiento	2	4,08%
Medicina ocupacional	1	2,04%
Recepción	9	18,37%
Seguridad interna	4	8,16%
Transcripción	4	8,16%
Totales	49	100%

Fuente: Datos de la Investigación

**Gráfico nro 7. Distribución de la muestra por área de trabajo**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**



Fuente: Datos de la investigación

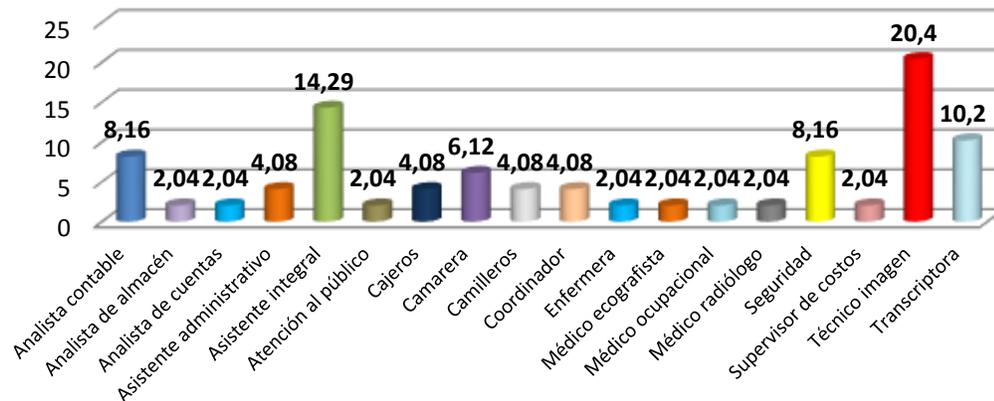
Correspondiente al área de trabajo del centro de diagnóstico el más frecuente fue el de imagenología, con (33 %) seguida de Recepción un (19%), el personal de contabilidad representa el 10%, seguido de Seguridad interna y transcripción con un 8% respectivamente, ver tabla y gráfico nro 7

**TABLA 8**  
**Distribución de la Muestra por cargo**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**

<b>Cargo</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Analista contable	4	8,16%
Analista de almacén	1	2,04%
Analista de cuentas	1	2,04%
Asistente administrativo	2	4,08%
Asistente integral	7	14,29%
Atención al público	1	2,04%
Cajeros	2	4,08%
Camarera	3	6,12%
Camilleros	2	4,08%
Coordinador	2	4,08%
Enfermera	1	2,04%
Médico ecografista	1	2,04%
Médico ocupacional	1	2,04%
Médico radiólogo	1	2,04%
Seguridad	4	8,16%
Supervisor de costos	1	2,04%
Técnico imagen	7	14,29%
Técnico radiólogo	3	6,12%
Transcriptora	5	10,20%
Totales	49	100%

Fuente: Datos de la Investigación

**Gráfico nro 8. Distribución de la muestra por Cargos  
Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**



Fuente: Datos de la investigación

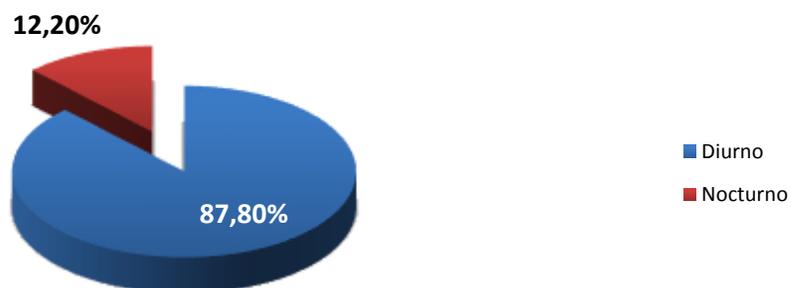
En lo respecta a los cargos de mayor prevalencia que existen en la empresa está en primer lugar el de técnico de imagenología con un (20,4 %) de la población , seguido de Asistente integral 14,29% y transcriptoras con 10,2 %, como se muestra en la tabla y gráfico nro 8).

**TABLA 9**  
**Distribución de la muestra por turno de trabajo**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**

Turno	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Diurno	43	87,8%
Nocturno	6	12,2%
Totales	49	100%

Fuente: Datos de la investigación

**Gráfico nro 9. Distribución de la muestra por Turno de Trabajo  
Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**



Fuente: Datos de la investigación

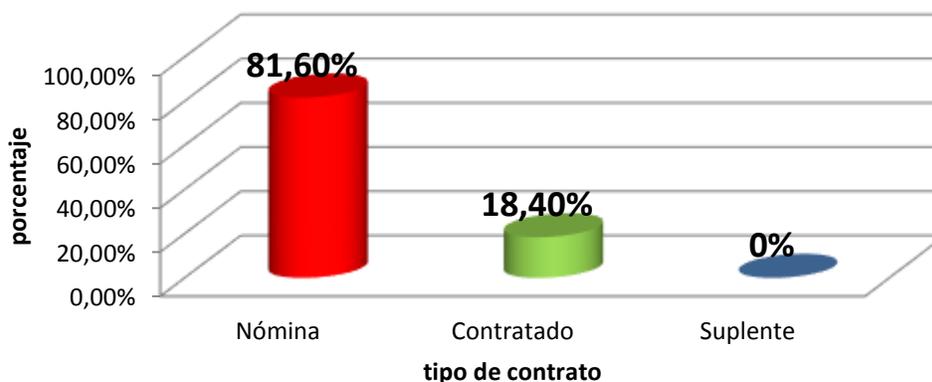
Correspondiente al turno de trabajo, el grupo más frecuente fue el turno diurno con 87,80 %, mientras que los trabajadores en turno nocturno representan el 12,20 % de la población tal y como se observa en la tabla y gráfico 9.

**TABLA 10  
Distribución de la muestra por tipo de contrato  
Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**

Tipo de contrato	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nómina	40	81,6%
Contratado	9	18,4%
Suplente	0	0%
Totales	49	100%

Fuente: Datos de la investigación

**Gráfico nro 10. Distribución de la Muestra por Tipo de Contrato  
Centro de Diagnostico por Imagen Valencia**



Fuente: Datos de la investigación

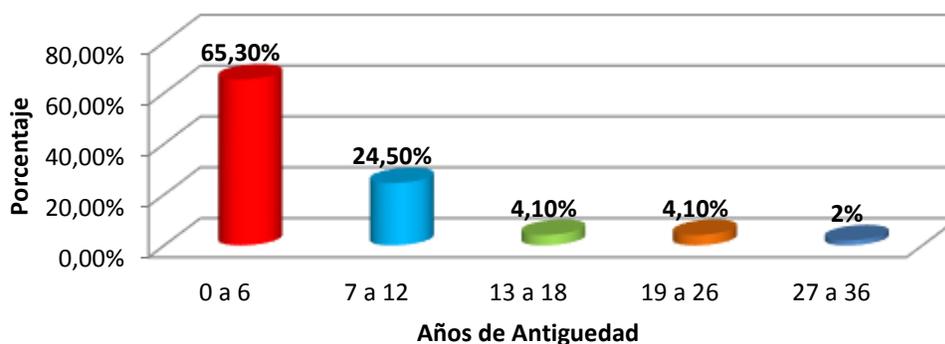
Respecto al tipo de contrato, el grupo predominante fue el de personal en nómina con 81,60 % mientras el personal contratado muestra 18,40 % sin personal suplente para el momento de la investigación ver tabla y gráfico 10).

**TABLA 11**  
**Distribución de la muestra por Antigüedad Laboral**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**

Antigüedad laboral (años)	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
0 a 6	32	65,3%
7 a 12	12	24,5%
13 a 18	2	4,1%
19 a 26	2	4,1%
27 a 36	1	2%
Totales	49	100%

Fuente: Datos de la investigación

**Gráfico nro 11. Distribución de la Muestra por antigüedad laboral  
Centro de Diagnostico por Imagen Valencia**



Fuente: Datos de la investigación

En la variable antigüedad laboral se encontró lo siguiente: el grupo más frecuente en la muestra fue el de 0 a 6 años con 65,30 %, seguido por el de 7 a 12 años con 24,50 % . La antigüedad tuvo una mediana de 4 años, valor mínimo de 3 meses y máximo de 36 años, el percentil 25 se ubicó en un valor de 2 años y el percentil 75 se ubicó en 8 años (ver tabla y Gráfico 11)

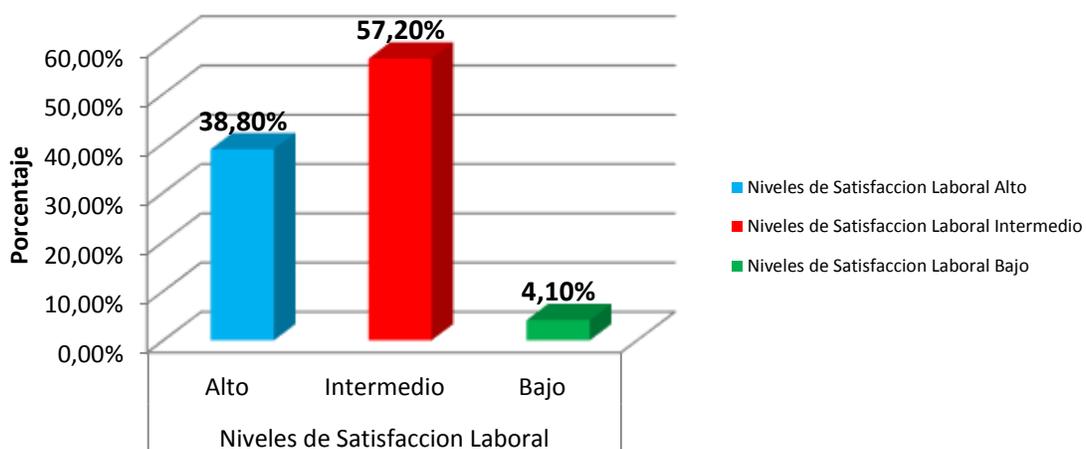
**TABLA 12**

**Distribución de frecuencias de los resultados de la encuesta de satisfacción laboral General (modelo de norma técnica de prevención (NTP394).**

Satisfacción general	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Alto	19	38,80%
Intermedio	28	57,20%
Bajo	2	4,10%
Totales	49	100%

Fuente: Datos de la investigación

Gráfico nro 12. Niveles de Satisfacción Laboral General



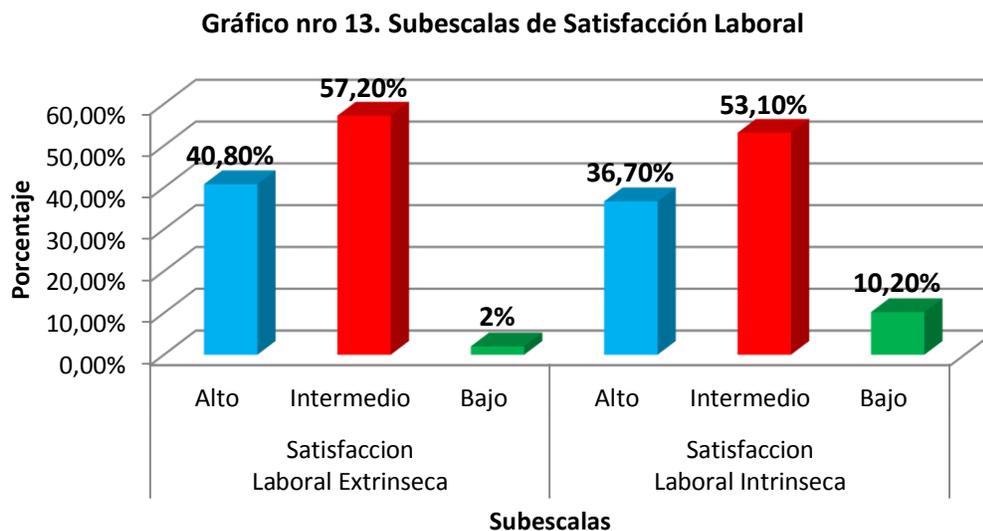
Al evaluar la satisfacción laboral general mediante la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall , se observaron niveles intermedios o medios de satisfacción laboral en (57,20%), altos niveles (38,80%) y bajo nivel en (4,10%) (Grafico 12). En términos generales la población estudiada se encuentra medianamente Satisfecha.

TABLA 13

Distribución de la muestra según las subescalas de Satisfacción Laboral

Subescalas de Satisfacción Laboral		
<b>Satisfacción extrínseca</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa %</b>
Alto	20	40,8%
Intermedio	28	57,2%
Bajo	1	2%
<b>Satisfacción intrínseca</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa %</b>
Alto	18	36,7%
Intermedio	26	53,1%
Bajo	5	10,2%
Total	49	100%

Fuente: Datos de la Investigación



Fuente: Datos de la Investigación

De igual forma se determinó el puntaje en cada una de las Subescalas de satisfacción. Para la satisfacción laboral extrínseca (57,20%) tuvieron niveles intermedios de Satisfacción, (40,80%) niveles altos y (2%) bajos niveles. Para satisfacción laboral intrínseca, (53,10%) presentó niveles intermedios, (36,70%) altos niveles y (10,20%) bajos niveles de satisfacción, tal y como se mostro en la tabla y gráfico 13.

Adicionalmente, se puede comentar que los factores extrínsecos que inciden positivamente sobre la satisfacción fueron: En un 70,6% los compañeros de trabajo, 69,1% horario de trabajo y 68,8% estabilidad en el empleo, mientras los factores extrínsecos que inciden negativamente en la satisfacción fueron: El salario en un 51,6% y el modo que la empresa está gestionada en un 47,5%.

Ahora bien, con respecto a los factores Intrínsecos que inciden positivamente sobre la satisfacción tenemos: En un 70% responsabilidad que se le ha asignado y 65% la variedad de tareas que realiza en su trabajo y los factores que inciden negativamente son: La atención que se presta a las sugerencias

que hace en 53,9%, posibilidades de promocionar en 53,1 % y El reconocimiento que se le da por el trabajo bien hecho 46,1%.

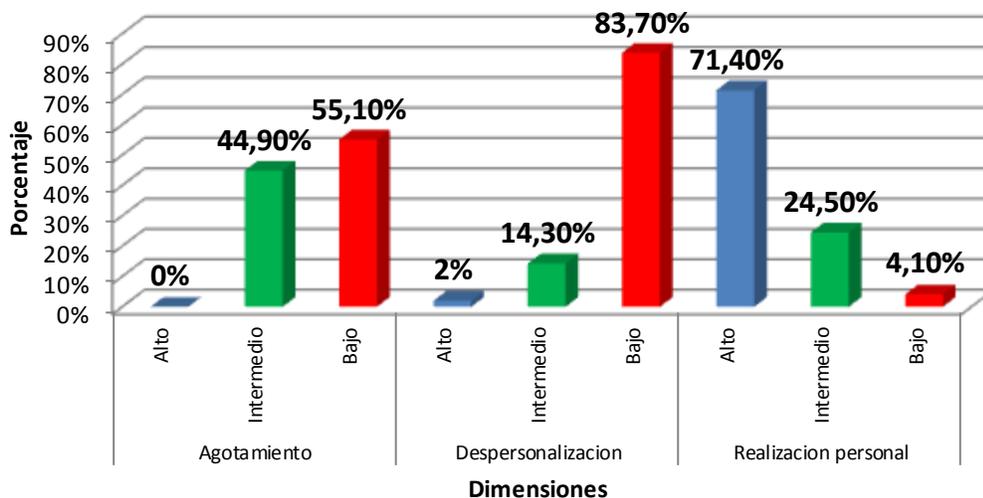
**TABLA 14**

**Distribución de frecuencias de los resultados de la encuesta de Síndrome de Burnout escala de Burnout de MASLACH (MBI).**

<b>Agotamiento</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Alto	0	0%
Intermedio	22	44,9%
Bajo	27	55,1%
Total	49	100%
<b>Despersonalización</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Alto	1	2%
Intermedio	7	14,3%
Bajo	41	83,7%
Total	49	100%
<b>Realización personal</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Alto	35	71,4%
Intermedio	12	24,5%
Bajo	2	4,1%
Total	49	100%

Fuente: Datos de la Investigación

**Gráfico nro 13. Dimensiones del Síndrome de Burnout escala de MASLACH (MBI)**



Fuente: Datos de la Investigación

Referido a los resultados de la encuesta de Síndrome de Burnout escala de Burnout de MASLACH (MBI), se determina la siguiente información: El 55,1% de la población estudiada presenta bajo Agotamiento, el 44,9% intermedio y no existe en esta población alto nivel de agotamiento. El 83,7% de la población estudiada presenta baja despersonalización, 14,3% intermedia y 2% alta. Se determinó que el 71,4% de la población estudiada se ubicó en un nivel alto en cuanto realización personal, el 24,5% en nivel intermedio y el 4,1% en nivel bajo. En términos generales, El 55,1% de la población ubicó la dimensión Agotamiento en el nivel bajo; el 83,7% de la población centró la dimensión despersonalización en un nivel bajo y el 71,4% de la población presenta un nivel Alto en cuanto a realización personal, de tal manera que la población estudiada tiene una baja tendencia de presentar Síndrome de Burnout, tomando en cuenta que Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome, ver tabla y Gráfico 14.

En el ítems despersonalización tenemos un caso que representa el 2% donde existe alto nivel y este mismo caso se ubica en un nivel intermedio en

cuanto a realización, a pesar de que ningún caso se ubicó en el nivel alto de Agotamiento, este caso hace pensar que pudiera existir predisposición en el tiempo de sufrir de este síndrome, de continuar las mismas condiciones laborales, si la exposición a los factores estresantes son continuos y no se abordan.

**Tabla 15**  
**Correlación de Satisfacción laboral general con las dimensiones de Síndrome de Burnout**  
**Centro de Diagnóstico por Imagen Valencia**

		SATISFACCION	AGOTAMIENTO	DESPERSONALIZACION	REALIZACION
SATISFACCION	Correlación de Pearson	1	-0,246	-0,236	0,364(*)
	Sig. (bilateral)		0,088	0,102	0,010
	N	49	49	49	49
AGOTAMIENTO	Correlación de Pearson		1	0,364(*)	0,027
	Sig. (bilateral)			0,010	0,853
	N		49	49	49
DESPERSONALIZACION	Correlación de Pearson			1	0,084
	Sig. (bilateral)				0,564
	N			49	49
REALIZACION	Correlación de Pearson				1
	Sig. (bilateral)				
	N				49

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 15 se correlaciona la satisfacción laboral general con cada una de las dimensiones del síndrome de burnout y se evidencia correlación positiva de la satisfacción laboral con la realización personal y como resultado también se destaca que el agotamiento y la despersonalización están inversamente correlacionados con la satisfacción laboral general. es decir a mayor satisfacción menor agotamiento y despersonalización, mientras que a mayor satisfacción mayor realización personal. También se determina que el Agotamiento se correlaciona positivamente con la despersonalización, resultando que con agotamiento hay despersonalización.

## DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación consistió en evaluar la Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen, añadido a ello se consideraron los factores sociodemográficos, laborales y personales así como establecer correlación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout.

En cuanto a la variable sexo, existen estudios como los de González et al<sup>17</sup> que aportan que las mujeres suelen estar más estresadas que los hombres, estos afirman que hoy en día las mujeres presentan un mayor nivel de estrés debido a que aparte del trabajo, también deben ocuparse del hogar y este estrés puede influir negativamente en la Satisfacción Laboral de la Mujer, sin embargo como vemos en el estudio este estuvo integrada por 39 personas de sexo femenino (79,6 %) y 10 personas de sexo masculino (20,4 %), como se muestra en el grafico nro 1 y la tendencia fue hacia la Satisfacción con un nivel intermedio, refutando esta hipótesis.

En la literatura internacional también se menciona que a menor edad, se evidencian mayores niveles de satisfacción y mejor desempeño, mientras que otros autores afirman que a medida que se avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual disminuye el desempeño y el nivel de satisfacción<sup>18</sup> en este estudio los grupos de edad predominantes fueron el de 29 a 36 años (32,7%) población adulta joven donde se observa niveles intermedios de satisfacción , el resto de la población se ubicó en el nivel alto y bajo de satisfacción.

En cuanto al estado civil, el grupo más frecuente fue el de soltero con 38,8 %, seguido por el de casado con 36,7 % como lo muestra el gráfico 3 , no se encontraron estudios que relacionen la satisfacción laboral con el estado civil, lo que se puede inferir en la población estudiada, es que dentro del lugar de trabajo el estar casado o soltero influyó positivamente y casi en el mismo porcentaje en la satisfacción al tener mayor tendencia hacia la

satisfacción que hacia la insatisfacción, entonces el estado civil no es un obstáculo al momento de estar dentro del ámbito laboral y más en estos tiempos donde la mujer además de trabajadora es jefe del hogar en muchos casos soltera.

En cuanto a antecedentes médicos el 67,3 respondió no tener antecedentes médicos y el 32,7 de los encuestados manifestó si tener algún antecedente médico de importancia, esto se relaciona con varias hipótesis que apoyan que cuanto mejor sea la salud física de la persona mejor podrá afrontar su trabajo y mejor será su percepción del mismo, en concordancia con los hallazgos de este estudio en la Universidad de Carabobo se realizó una investigación donde estudian la Satisfacción Laboral y el Síndrome Metabólico de los trabajadores que laboran en una empresa de Alimentos (2012)<sup>19</sup> se encontró que el grupo de trabajadores sanos comparado con los hipertensos, individuos con alteraciones nutricionales, dislipidemia o Síndrome Metabólico, se mantienen en la tendencia hacia la satisfacción más que hacia la insatisfacción. Asimismo, en lo que respecta al nivel educativo, el grupo más frecuente fue el de nivel universitario con 65,3 % y el cargo más frecuentes fue el de técnico de Imagenología (20,40 %), quienes requieren de un nivel de estudio superior para poder realizar sus actividades; diversos estudios establecen que los niveles de satisfacción serán menores, cuando el individuo se dedica a algo que no es su profesión, es decir, que se encuentra en el puesto por necesidad y no porque él lo desee, no realizando su mejor esfuerzo en el desempeño de su trabajo<sup>12</sup>, situación que no se observa en esta población por tener mayor tendencia hacia la Satisfacción Laboral.

En lo que corresponde con el turno de trabajo, el grupo más frecuente fue el turno diurno con 87,8 %, mientras que los trabajadores en turno nocturno representan el 12,2 % (Gráfico 9), como vemos predominó el turno de la mañana, lo que pudiera haber influido en la percepción de satisfacción

laboral, debido a que es en este turno es donde existe mayor número de trabajadores, existen mayores responsabilidades y mayores exigencias que llevan al trabajador a sentirse útil y ocupado<sup>12</sup>. Resulta interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de trabajadores, en otras palabras, la mayoría de individuos prefieren un trabajo que plantee retos, exigencias y sea estimulante, que otro que sea predecible y rutinario<sup>2</sup>.

Respecto al tipo de contrato, el grupo predominante fue el de personal en nómina con 81,6 % lo que favorece la tendencia a mayor satisfacción por la estabilidad que le ofrece la empresa.

Ahora bien la antigüedad en el trabajo se comporta de manera similar a la edad, es decir a medida que aumentan los años ejerciendo el cargo en la empresa, aumenta la insatisfacción y aumentarían las probabilidades de Burnout, esto se da porque al inicio, al trabajador le parece todo nuevo e interesante, mientras que con el paso del tiempo, las exigencias en la organización son mayores, aumenta el agotamiento y cambia la percepción que el trabajador tiene sobre su actividad laboral<sup>18</sup>. En este estudio los años de antigüedad más frecuentes fue el de 0 a 6 años con 65,3 %, seguido por el de 7 a 12 años con 24,5 % (Gráfico 11), estos resultados justifican más el hecho de que en la población estudiada la tendencia no sea a la insatisfacción ya que el mayor porcentaje no tiene más de seis años en la institución.

En términos generales la población estudiada se encuentra medianamente satisfecha y los factores positivos relacionados con este hallazgo son: Los compañeros de trabajo, horario de trabajo, estabilidad en el empleo, responsabilidad que se le ha asignado y la variedad de tareas que realiza en su trabajo, contrario a lo obtenido por Herrera, Giomar et al<sup>20</sup>, quienes obtuvieron que la insatisfacción se daba por factores extrínsecos (especialmente, la remuneración), los resultados de este estudio establecen

que los factores que influyen negativamente en la satisfacción, son los intrínsecos, afirmando poca atención a las sugerencias que hace, poca posibilidades de promocionar y poco reconocimiento que se le da por el trabajo bien hecho. Los factores intrínsecos, también llamados “factores motivadores” son las características del entorno laboral que la gente encuentra intrínsecamente recompensantes<sup>21</sup>, de tal manera que es aquí donde la empresa debe hacer mayor énfasis en mejorar las condiciones para evitar que esta población a futuro presente niveles bajo de Satisfacción o Insatisfacción Laboral

Por otro lado al analizar lo encontrado con respecto al síndrome de Burnout, a nivel general se hallaron bajos niveles de agotamiento y despersonalización, así como altos niveles de realización personal, denotando que gran parte de los trabajadores por más que tengan actitudes negativas y críticas sobre su centro laboral y las condiciones que su institución les brinde, piensan que trabajar ahí les otorga mayor estabilidad laboral frente a otras. Entonces, al poseer una tendencia baja de presentar síndrome de burnout, se puede deducir que gran parte de ellos cuentan con herramientas personales para sobrellevar la carga laboral cotidiana e incluso hace pensar que esta población posee estrategias para afrontar el estrés incluso presentando un 44,9% en el nivel Agotamiento, sin embargo esta hipótesis necesita de un nuevo estudio para esta población. Hallazgos muy similares al estudio arrojado el realizado por Villena et al<sup>22</sup> que estudiaron las respuestas al MBI de 56 enfermeras pertenecientes a tres hospitales de Trujillo (Perú). Los resultados obtenidos indicaron que existía un nivel bajo en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y alto en la dimensión de realización personal. Con ello definieron la baja probabilidad de encontrar altos niveles en las tres dimensiones que caracterizan al burnout en las enfermeras de los hospitales elegidos para la investigación.

Se puede definir al correlacionar la satisfacción laboral general con cada una de las dimensiones del síndrome de burnout que existe correlación positiva de la satisfacción con la realización personal, así como de agotamiento con despersonalización, resultado también que el agotamiento y la despersonalización están inversamente correlacionados con la satisfacción laboral general. es decir a mayor satisfacción menor agotamiento y despersonalización, mientras que a mayor satisfacción mayor realización personal, relacionándose estos hallazgos con lo expuesto en el trabajo de Parada et al<sup>6</sup>, donde se destaca que el cansancio emocional y la despersonalización están inversamente correlacionados con la satisfacción intrínseca, extrínseca y general. La realización personal no se correlaciona con la satisfacción extrínseca, pero si con la satisfacción intrínseca y general, de igual forma se establece que el burnout es uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importante, que tiene distintos factores desencadenantes y que uno de los estresores más conocidos en su producción es la disminución de la satisfacción laboral.

Asimismo, se puede concluir que los hallazgos en la presente investigación establecen oportunidades de mejoras que no se deben dejar pasar, ya que los niveles de satisfacción laboral general encontrados fueron medios y no bajos.

## CONCLUSIONES

La presente investigación planteó como objetivo general evaluar la satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen, con el análisis de los resultados se concluye que la población estudiada se encuentra medianamente Satisfecha y los factores positivos relacionados con este hallazgo son: Los compañeros de trabajo, horario de trabajo, estabilidad en el empleo, responsabilidad que se le ha asignado y la variedad de tareas que realiza en su trabajo, es de buen pronóstico que se generen este tipo de hallazgos a nivel de las empresas hoy en día, tomando en cuenta los cambios económicos y sociales del país, sin embargo, es conveniente enfatizar a nivel del centro de trabajo que la tendencia que debe buscar en cuanto a Satisfacción de sus trabajadores sea alta en lugar de intermedia o media. Como resultado de este nivel de Satisfacción se encontró en esta población una tendencia baja a presentar Síndrome de Burnout, denotando que a pesar que una parte de los trabajadores tengan actitudes negativas y críticas sobre su centro laboral, ellos cuentan con herramientas y estrategias personales para sobrellevar la carga laboral cotidiana, en virtud de estos hallazgos se muestra que existen oportunidades en esta empresa para lograr Altos niveles de satisfacción y prevenir la aparición del síndrome.

## RECOMENDACIONES

Una vez realizado el estudio sobre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Mejorar la remuneración al trabajador, factor que cuando no resulta beneficioso puede favorecer a la insatisfacción.
- Establecer una política motivadora al reconocimiento de la labor realizada, en este aspecto aprovechar las fechas vinculadas con celebración de los trabajadores, por ejemplo: día del trabajador, día de la mujer, día de la secretaria; entre otros y así promover y exaltar los logros alcanzados.
- Ofrecer información directa y oportuna sobre los resultados del trabajo realizado, para así estimular el desarrollo de metas en el mejoramiento profesional y mayor productividad en la empresa.
- Proporcionar al trabajador mayor autonomía, responsabilidad y control por su propio trabajo, a través de actividades donde se le de atención a las sugerencias que el trabajador hace a favor de mejorar la dinámica de trabajo, promoviendo la participación activa de los trabajadores en el proceso a través del Comité de Seguridad y Salud para organizar dichas actividades.
- Crear un programa de vigilancia y evaluación que favorezca la promoción de cargos dentro de la empresa, con el fin de dotar de mayor interés, afinidad y dedicación al trabajador, para que este pueda acceder al programa de promoción.
- Evaluar niveles de estrés laboral en los trabajadores, para realizar un diagnóstico precoz y evitar la progresión de la exposición a factores estresantes hacia el burnout en la población general.
- Después de fomentar y poner en práctica estas recomendaciones, sería preciso volver a aplicar la encuesta de satisfacción laboral a esta

población y evaluar la influencia de las mismas como mecanismos positivos en la organización del trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Rojas M L, Zapata H, Grisales, H; Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior; Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia Colombia, 2008; Vol. 27:198-210.Disponible: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=12011791011> .(Ultimo acceso Julio 2015).
2. Stephen R, Judge T; Comportamiento organizacional. Decimotercera edición; Pearson Educación. México, 2009; pág. 113-120. Disponible: <http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=33119>.(Acceso por última vez Julio 2015).
3. Randstad S L; Causas de la insatisfacción laboral. Abril 2010. Disponible en: <http://blog.infoempleo.com/index.php/2010/04/05/causas-de-la-insatisfaccion-laboral/> ( Acceso por última vez: 8 de Agosto 2015)
4. América Economía. Insatisfacción laboral hace que uno de cada tres profesionales chilenos cambien de trabajo. Disponible en: <http://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/insatisfaccion-laboral-hace-que-uno-de-cada-tres-profesionales-chilenos-cambien>.( Acceso por última vez: Agosto 2015)
5. Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales. Registro de Enfermedades Ocupacionales año 2006. Venezuela: INPSASEL; 2006. Disponible en: [http://www.inpsasel.gob.ve/moo\\_medios/sec\\_estadisticas.html](http://www.inpsasel.gob.ve/moo_medios/sec_estadisticas.html). (Acceso por última vez: Julio 2015)

6. Parada M E, Moreno R, Mejías Z, Rivas A, Rivas F, Cerrada J, Rivas F; Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. Disponible: <http://www.redalyc.org/pdf/120/12023104.pdf>. (Último acceso Diciembre 2015)
7. Gómez, R; El estrés laboral del médico: Burnout y trabajo en equipo. Rev Asoc Esp Neuropsiq 2004;(90):41-56 Disponible: [http://scielo.lsciii.es/scielo.php?script=sciinterx&=i50211\\_5735001000200004=es&rn=i500](http://scielo.lsciii.es/scielo.php?script=sciinterx&=i50211_5735001000200004=es&rn=i500) [acceso por última vez Julio 2015]
8. Oramas A, González A, Vergara A; El desgaste profesional, evaluación y factorialización del MBI-GS. Revista Cubana de Salud y Trabajo 2007;8(1):37-45. Disponible: [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol8\\_1\\_07/rst0607.html](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol8_1_07/rst0607.html) (acceso por última vez julio 2016)
9. Grau M; Burnout en profesionales de enfermería que brindan atención a oncológicos. Rev. Cuba. Oncol 1997; Volumen 13(2) 1-1. Disponible: <http://www.bireme.br> [acceso por última vez julio, 2016]
10. Malacatus E K. 2013. Los riesgos psicosociales-burnout y estrés- y su relación con la satisfacción laboral en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito 2013. Informe final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial. Quito: UCE. 108 p. Disponible <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3618>. (Último acceso Agosto 2016)
11. Díaz A; Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao. 2013. Disponible <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3763/1/D%C3%A9ta.pdf>. (acceso por última vez Octubre 2015)

12. Nobrega M; Satisfacción laboral y síndrome de burnout en operarias de caja registradora de supermercados en Valencia, Estado Carabobo.2012. Disponible <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/1679>.(acceso por última vez Octubre 2015)
13. Hincapie K M, Pinto A, Vanessa J; Síndrome de burnout en el personal de enfermería. Área de emergencia adultos. Hospital Hector Nouel Joubert. Estado Bolívar.2012.Disponible: [ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4669/1/05oTESIS.W84%20P659.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4669/1/05oTESIS.W84%20P659.pdf).(Acceso por última vez Octubre 2016)
14. Roth Eric, Pinto B; Síndrome de burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de la paz. 2010. Disponible: <http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/ajayu/v8n2/v8n2a4.pdf>.(acceso por última vez Octubre 2016)
15. Guevara W; Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera Maturín, Monagas Junio/Noviembre2010".Disponible:<https://es.scribd.com/document/148237698/Evaluacio-n-de-la-satisfaccio-n-laboral>(acceso por última vez Octubre 2016)
16. Factores psicosociales: metodología de evaluación. Notas Técnicas de Prevención.926:1-6. Disponible en:<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf> (acceso por última vez 25 octubre 2016).
17. González M, Landero R; Síntomas psicósomáticos y estrés: comparación de un modelo estructural entre hombres y mujeres. Ciencia UANL, 2008; 11(4): 403-408.Disponible: [http://www.psy.cmu.edu/~scohen/Gonzalez\\_Ramirez\\_2008\\_articlePS Stranslation.pdf](http://www.psy.cmu.edu/~scohen/Gonzalez_Ramirez_2008_articlePS%20Stranslation.pdf). (acceso por última vez Julio 2017).
18. Tejedo B E; Satisfacción laboral y calidad de vida profesional. relación con variables sociodemográficas, laborales y con parámetros de

- riesgo cardiovascular en trabajadores.  
Disponible:[https://www.researchgate.net/profile/Maria\\_VicenteHerrero/publication/312160226](https://www.researchgate.net/profile/Maria_VicenteHerrero/publication/312160226). Pdf (acceso por última vez Julio 2017)
19. Pereira J; Satisfacción laboral y síndrome metabólico en un grupo de trabajadores que laboran en una empresa de alimentos. 2012. Universidad de Carabobo. Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1018/jpereira.pdf?sequence=1>.(ultimo acceso en Octubre 2016)
20. Herrera G, Manrique F; Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería de un hospital de tercer nivel de Tunja, Boyacá, Colombia.2005.Disponible: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/150/286>. (acceso por última vez Julio 2017)
21. INSHT (1995). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Disponible: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentos/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentos/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)(acceso por última vez Junio 2017)
22. Villena N, Mendo T; El síndrome de Burnout en enfermeras de los servicios hospitalarios de la provincia de Trujillo En: Psiquiatría.2003.Disponible en: <http://www.psiquiatria.com/articulos/estres/12640/> (acceso por última vez julio 2017)

## **Anexos**

## **Anexo 1**

### **Cuestionario**

Estimado trabajador

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información para el trabajo de investigación para optar al título de Especialista en Salud Ocupacional en la Universidad de Carabobo. En tal sentido, se agradece la mayor objetividad posible al suministrar la información.

Esta encuesta es de carácter anónimo, por favor conteste con la mayor exactitud las preguntas que a continuación se presentan. Las respuestas aportadas por Ud. serán procesadas con fines estrictamente académicos.

#### **INSTRUCCIONES**

1. Por favor, lea cada pregunta cuidadosamente y responda cada una de ellas marcando con una equis (X) las alternativas que crea conveniente o rellenando los espacios en blanco.
2. Si tiene alguna duda, consulte al encuestador

#### **DATOS SOCIODEMOGRAFICOS Y LABORALES**

1. ¿Qué edad tiene Ud?: \_\_\_\_\_ años
2. Género:  
Masculino ( )  
Femenino ( )
3. ¿Cuál es su estado civil?  
Soltero (a) ( )  
Concubinato ( )  
Casado (a) ( )  
Divorciado (a) ( )  
Viudo (a) ( )
4. ¿Número de hijos? \_\_\_\_\_ (a) ( )

5. ¿Tiene algún antecedente medico de importancia?

Cual: \_\_\_\_\_

6. ¿Cuál es su profesión?:

Indique: \_\_\_\_\_

7. ¿Cuál es su antigüedad laboral?

Indique: \_\_\_\_\_

8. ¿Cuál es su cargo actual?

Indique: \_\_\_\_\_

9. ¿Cuál es su área o departamento de trabajo?

Indique: \_\_\_\_\_

10. ¿Cuál es su turno de trabajo?

Diurno (7am a 4-5 pm) ( )

Nocturno (7 pm a 7 am) ( )

11. ¿Qué tipo de contrato tiene con la empresa?

Nómina ( )

Contratado ( )

Suplente ( )

12. ¿Cuál es su nivel educativo?

Primaria ( )

Secundaria ( )

Universitario ( )

**MEDICION DE SATISFACCION LABORAL (modelo de norma técnica de prevención (NTP394) de Warr, Cook y Wall .**

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (de Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

N		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1.	Condiciones físicas de trabajo							
2.	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3.	Tus compañeros de trabajo							
4.	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5.	Tu superior inmediato							
6.	Responsabilidad que se le ha asignado							
7.	Tu Salario							
8.	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
10.	Tus posibilidades de promocionar							
11.	El modo en que tu empresa está gestionada							
12.	La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13.	Tu horario de trabajo							
14.	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15.	Tu estabilidad en el empleo							

## MEDICION DE SINDROME DE BURNOUT (MBI –GI).ESCALA DE MASLACH Y JACKSON.

A cada una de las frases, enumeradas del 1 al 22, debe responder marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

N	Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al año	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansada							
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada							
4.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5.	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo y me cansa							
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8.	Me siento quemado por mi trabajo							
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de las demás personas							
10.	Me he vuelto más insensible con la gente							

11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13.	Me siento frustrada por mi trabajo							
14.	Creo que estoy trabajando demasiado							
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17.	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio							
18.	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20.	Me siento acabado							
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22.	Creo que las personas con las que trato me culpan de algunos de sus problemas							