

## **SINDROME DE BURNOUT, SATISFACCION LABORAL E IDENTIDAD INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UN HOSPITAL**

Burnout syndrome, job satisfaction and institutional identity in the workers of a hospital

**Adin Mezollam C.\***

**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

### **ABSTRACT**

The research aimed to determine the relationship between Burnout syndrome, job satisfaction and institutional identity in workers of an Ica hospital. A type of descriptive research and a correlational design were used. The sample consisted of 100 participants, selected according to random sampling by clusters. Participant observation was used and as instruments, three scales: Burnout syndrome, job satisfaction and institutional identity. They were processed by the Microsoft Office Excel 2013 version program and the hypothesis test was performed through the X<sup>2</sup> test at 0.01 of statistical significance, which evidenced a statistically significant relationship between the study variables. Regarding the results, the subjects examined who present a low level of burnout syndrome obtain a moderate level of job satisfaction and a high level of institutional identity.

**Keywords:** Burnout syndrome, job satisfaction and institutional identity.

---

\*Correspondencia: Adin Mezollam C. Escuela de Psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

E-mail: mezollam500@hotmail.com

Fecha de recepción: 18 de octubre del 2018

Fecha de aceptación: 09 de noviembre del 2018

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de Burnout, la satisfacción laboral y la identidad institucional en trabajadores de un hospital de Ica. Se utilizó un tipo de investigación descriptivo y un diseño correlacional. La muestra estuvo constituida por 100 participantes, seleccionados según muestreo al azar por conglomerados. Se empleó la observación participante y como instrumentos, tres escalas: síndrome de Burnout, satisfacción laboral e identidad institucional. Se procesaron por el programa Microsoft Office Excel versión 2013 y la prueba de hipótesis se realizó a través de la prueba  $X^2$  al 0.01 de significación estadística, la cual evidenció relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio. En cuanto a los resultados, los sujetos examinados que presentan bajo nivel de síndrome de burnout, obtienen nivel moderado de satisfacción laboral y alto nivel de identidad institucional.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional.

## RESUMO

A pesquisa teve como objetivo determinar a relação entre síndrome de Burnout, satisfação no trabalho e identidade institucional em trabalhadores de um hospital de Ica. Foi utilizado um tipo de pesquisa descritiva e um desenho correlacional. A amostra foi composta por 100 participantes, selecionados de acordo com a amostragem aleatória por agrupamentos. Utilizou-se a observação participante e, como instrumentos, três escalas: síndrome de Burnout, satisfação no trabalho e identidade institucional. Eles foram processados pelo programa versão Microsoft Office Excel 2013 e o teste de hipótese foi realizado através do teste  $X^2$  a 0,01 de significância estatística, o que evidenciou uma relação estatisticamente significativa entre as variáveis do estudo. Em relação aos resultados, os sujeitos examinados que apresentam baixo nível de síndrome de burnout obtêm um nível moderado de satisfação no trabalho e um alto nível de identidade institucional

**Palavras-chave:** síndrome de burnout, satisfação no trabalho e identidade institucional.

## **INTRODUCCIÓN**

Posiblemente, una de las razones que motiva a elegir un tema que se encuadra en el mundo psicosocial de la salud y en el contexto laboral, es la necesidad de profundizar sobre el estado personal del trabajador a la luz de factores externos e internos que pueden alterar su equilibrio emocional y productivo en su escenario de trabajo. Por ello, el agotamiento o fatiga, el estar a gusto o no con la actividad desempeñada y si el trabajador se identifica con su organización siempre serán aspecto de sumo interés en cuanto a su abordaje investigativo.

El **síndrome de burnout (SB)**, en tanto concepto, empezó a aplicarse en Estados Unidos de Norteamérica en la década setenta del siglo XX, con el propósito de entender mejor las dificultades en la compatibilidad entre las exigencias del medio laboral y el cumplimiento de los trabajadores de sus respectivas funciones. Inicialmente, el concepto fue aplicado en el escenario deportivo, para tipificar las incongruencias entre los entrenamientos y los resultados del esfuerzo en los deportistas por avanzar en sus expectativas de progreso.

No hay una definición unánimemente aceptada, pero existe un relativo acuerdo para comprender que su origen está vinculado a condiciones elevadas de estrés. Al respecto, Gil-Monte y Peiro (1997), consideran que el síndrome de Burnout implica una experiencia subjetiva interna compuesta por emociones, sentimientos y actitudes negativas para el trabajador, las cuales producen disfunciones psicofisiológicas y relaciones conflictivas entre la persona y su organización laboral.

A partir de un enfoque psicosocial, es factible coincidir con Maslach y Jackson (1997), al definirlo como un síndrome que se manifiesta por cansancio recurrente e inmotivado, despersonalización y carencia de realización por el trabajo ejecutado. Se desarrolla en trabajadores que tienen la responsabilidad de atender a otras personas en una gran variedad de contextos, incluyendo no sólo a instituciones formales, sino a organizaciones informales aunque con un alto grado de rutina establecida.

La **satisfacción laboral (SL)** constituye una característica del medio laboral bastante investigado desde hace varias décadas, contribuyendo al mejoramiento de las organizaciones laborales. Según Locke (1976), la satisfacción laboral es una condición favorable y placentero que manifiesta una persona como aspectos subjetivos de su performance laboral. En general,

las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

El concepto de satisfacción laboral es multisémico en la medida que tiene diferentes definiciones dependiendo mucho de los diversos enfoques que lo abordan. Sin embargo, se puede considerar la existencia de dos tipos de factores generales que permiten esclarecer su definición. Se trata de los factores de contenido o motivadores y factores de contexto o de higiene. Mientras que los factores de contenido se refieren a aquellas condiciones de naturaleza intrínseca al propio trabajo, los factores de contexto presentan una naturaleza extrínseca (Peiró, 1984). De esta manera, se consideran factores intrínsecos de la satisfacción laboral los aspectos que tiene que ver con la posibilidad de sentirse autorrealizado, recibir aprecio y reconocimiento de los demás, poder progresar en el contexto de trabajo, entre otros aspectos.

En cambio, son ejemplos de aspectos extrínsecos de la satisfacción laboral aquellas circunstancias referidas a la política laboral de la empresa, la forma de gestión del personal, el modo de supervisión del trabajador, los incentivos laborales y las condiciones laborales que pueden facilitar el cumplimiento de las actividades. En este modelo bifactorial de la satisfacción laboral, los factores extrínsecos cumplen papel importante para evitar o prevenir la insatisfacción laboral, mientras que los factores intrínsecos son muy funcionales para fortalecer la satisfacción laboral o encaminarla hacia un mejor nivel de productividad laboral.

Desde una perspectiva psicosocial, Warr, Cook y Wall (1979) definen la satisfacción laboral como una condición que se expresa a través de una serie de respuestas afectivas del trabajador hacia el dominio de sus propias capacidades y logros que le provee su ejercicio laboral. La autovaloración positiva implica una satisfacción laboral favorable en el trabajador para seguir aportando con responsabilidad, creatividad y optimismo con sus funciones asignadas.

La construcción de la **identificación con la institución** (II) atrajo considerable atención (por ejemplo, Ashforth y Mael, 1989; Pratt, 1998). La escala (EGII) es importante porque tiene

## SINDROME DE BURNOUT, SATISFACCION LABORAL E IDENTIDAD INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UN HOSPITAL

consecuencias importantes tanto a nivel individual y en nivel de la organización. La investigación ha demostrado que está vinculado con el papel de extra-comportamientos pro-sociales, las donaciones monetarias a la organización, la duración del servicio e intenciones de dejar de fumar (Mael y Ashforth, 1992, 1995, O'Reilly y Chatman, 1986). En teoría, esta escala también se ha relacionado con satisfacción en el trabajo, la motivación, el rendimiento, la lealtad a la organización, de cooperación conductas y comportamientos organizacionales de ciudadanía (Pratt, 1998; Shamir, 1990).

Se presentan los resultados obtenidos que muestran que la escala tiene una distribución aceptable de las respuestas, test-retest y validez convergente y concurrente. Desarrollar esta escala era crear lo que Harrison y McLaughlin (1993) han llamado un "golpe de velocidad cognitiva". La mayoría de cuestionarios estándar de medida constructos psicológicos mediante el uso de varios artículos de tipo Likert escalas verbales que tienen una apariencia similar y las opciones de respuesta similares. Para una variedad de razones, incluyen establecer la monotonía y la respuesta, las relaciones entre estas construcciones se pueden atribuirse en parte a la varianza del método común (Gardner, Cummings, Dunham, y Pierce, 1998).

En el desarrollo de esta escala, se ha seguido a Ashforth y Mael (1989) que ven como una escala (EGII) caso especial de un concepto más amplio de identificación social, que definen como la percepción de la unidad o miembros de algún agregado humano. Es la percepción de "Unicidad" que hemos tratado de reflejar en nuestra escala. Esta definición implica que la identificación social puede ser definida en términos de la distancia cognitiva o el espacio entre una condición individual y una colectiva (Glynn, Kzanjian, y Drazin, 2001).

El más fuerte de un miembro de identidad institucional, menor será el espacio cognitivo (o más alta es la superposición) entre la percepción de sí mismo y la percepción de la organización o unidad organizativa a la que él / ella pertenece. Esta conceptualización es también compatible con una definición reciente de la organización des-identificación ofrecida por Elsbach y Bhattacharya (2001), que definen la desidentificación en términos de una separación o disociación cognitiva entre la propia identidad y la identidad de la institución, y el deseo de un individuo para distanciarse a sí mismo de esa identidad. Nuestro enfoque para la medición de la escala (EGII) se encuentra entre los mapas cognitivos y escalas gráficas de calificación.

Es posible advertir de estos estudios, que la mayoría indagaron el SB en varios países y las muestras de sujetos lo constituyeron: los médicos, las enfermeras, odontólogos que presentan mayor índice de SB que los profesores y menor SB que los policías. Se reporta que en las variables socio-demográficas más influyentes fueron los de género. Los varones con escaso apoyo social, a menor edad, después de 7 a 12 años de servicio, con estilos de afrontamiento débil presentan mayor SB. Mientras que las mujeres con personalidad resistente, a más edad, con estilos de afrontamiento positivo muestran menos SB. Del mismo modo estos hallazgos sugieren que el SB puede ser un predictor de bajas laborales de tipo psiquiátrico.

Se utilizaron instrumentos, diferentes a los propuestos en este estudio. Y en varias localidades del país: Lima, Trujillo, Ancash, Ica, Huancayo y en grupos de jóvenes y adultos; la mayoría indagaron que el SB evidencia la existencia de bajos niveles de SB en trabajadores de la salud; sin embargo, se encontraron la probabilidad de incrementar un alto índice de presencia del SB; en los que se reporta que la mayoría usan estilos de afrontamiento inadecuado al estrés, varones con mayor despersonalización que las mujeres. Se utilizaron instrumentos diferentes a los que se propone en este estudio.

De la revisión de los estudios en relación a SL, es posible sugerir que la mayoría indagaron que la SL en varios países y en grupos de jóvenes y adultos, revelan la existencia de niveles altos de SL en trabajadores de la salud; sin embargo, existe la probabilidad de aumentar un alto índice de padecer insatisfacción laboral. Se reporta que la mayoría que apuntaban SL se caracterizan por tener apoyo social, con niveles de estudios avanzados y estabilidad laboral, como también nos indica las variables de mayor edad, ser casado, mayor tiempo de servicio; mientras que los que presentan insatisfacción se caracterizan por bajos salarios, deficiente higiene. Se utilizaron instrumentos diferentes a los que proponemos en este estudio. Y en varias localidades del país: Lima, Huancayo y otros; y en grupos de jóvenes y adultos la mayoría indagaron que la SL traduce que los peruanos tienen satisfacción laboral favorable. Utilizaron instrumentos diferentes a los que se propone en este estudio.

Por otro lado, se sugiere que la mayoría indagaron en los estudios de la Identidad institucional (II) en varios países y en grupos de jóvenes y adultos, en los que se reporta que presentan niveles favorables de identidad con sus organizaciones. Se utilizaron instrumentos, diferentes a los que se propone en este estudio. Y en varias localidades del país: Ayacucho, Lima, Huancayo y en grupos de jóvenes y adultos; la mayoría indagaron que los peruanos

## **SINDROME DE BURNOUT, SATISFACCION LABORAL E IDENTIDAD INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UN HOSPITAL**

tienen identidad favorable con el país. Se utilizaron instrumentos, diferentes a los que se propone en este estudio.

Por las consideraciones señaladas, surge el interés y la necesidad de averiguar el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores del Hospital? ¿Qué diferencias se observa del síndrome de Burnout, satisfacción laboral, identidad institucional según las variables sociodemográficas (tipos de trabajadores, género, edad, niveles de estudio, y tiempo de servicio) en los trabajadores del hospital?

El problema planteado se considera trascendente en varios puntos a considerar: científico, metodológico, social y contemporáneo. En una perspectiva científica, se propone la necesidad de corroborar si las variables investigadas presentan un nexo asociativo. En términos metodológicos, se intenta obtener la confiabilidad de las pruebas aplicadas. En una circunstancia social, es relevante el estudio para esclarecer la necesidad de abordar el compromiso laboral mediante mejoras en el trato que se dispensa a los trabajadores dentro de las organizaciones laborales. Y, en el contexto contemporáneo, se intenta sugerir la implementación de programas de cambio o mejoramiento con la institución de los trabajadores y contribuir a la investigación científica.

Se plantean las siguientes hipótesis: Existe relación estadísticamente significativa entre síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores de un hospital de Ica. Existen diferencias estadísticamente significativas del síndrome de Burnout, satisfacción laboral, identidad institucional según las variables sociodemográficas (tipos de trabajadores, género, edad, niveles de estudio, y tiempo de servicio) en los trabajadores de un hospital de Ica.

### **METODOS**

#### ***Tipo y diseño de investigación***

Se emplea el diseño no experimental de corte transversal para estudiar tres variables de estudio (SB, SL e II) con las variables sociodemográficos. De alcance descriptivo correlacional comparativo.

## *Participantes*

Constituida por 300 trabajadores asistenciales /no asistenciales. El tamaño de la muestra fueron 100 trabajadores nombrados entre 20 a 70 años de edad. Cabe mencionar que de los seleccionados no pudieron ser sometidos todos a evaluación, debido a la ausencia de tres sujetos por licencia y dos sujetos por vacaciones. Y también cinco sujetos de los seleccionados, se negaron a responder la encuesta. Por ello se cita, que el número total de encuestados fueron 81 sujetos.

## *Instrumentos*

### 1) Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach (MBI)

Los datos se recogieron a través de la aplicación del “Maslach Burnout Inventory” (MBI) elaborados en 1981/1986 citado por Maslach & Jackson (1997). Es una escala de estrés laboral asistencial. El cuestionario tiene una estructura tridimensional y a partir de ella se definen tres sub escalas: **Cansancio emocional (CE)** Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo. **Despersonalización (DP)** Los elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores del servicio o cuidados del profesional. **Disminución de la realización personal (RP)** Contiene elementos que describen bajos sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. . El instrumento fue sometido a validación por sus autores y en la realidad nacional, Ponce y col. (2001) ofrecieron resultados que confirman lo hallado por sus creadores. Con respecto a la confiabilidad Cornejo y Col (2002), hallaron niveles de confiabilidad para cada uno de las escalas: CE:  $r= 0.99$ , DP:  $r= 0.96$ , RP.  $r= 0.79$ . Para esta investigación, el MBI fue analizado estadísticamente por la correlación de Pearson, en la modalidad par-impar, encontrando un  $r= 0.40$ , que corresponde a una correlación moderada.

### 2) Escala general de satisfacción laboral (SL)

Teniendo en cuenta la Teoría de Herzberg, la escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979), establecen una dicotomía de factores (intrínsecos /extrínsecos), define la escala con 16 ítems y que está formada por sub escalas: **Sub escala de factores intrínsecos:** aborda

## SINDROME DE BURNOUT, SATISFACCION LABORAL E IDENTIDAD INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UN HOSPITAL

aspectos como el reconocimiento laboral, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. **Sub escala de factores extrínsecos:** aborda aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, el salario, las condiciones físicas del trabajo. **La satisfacción general:** El ítem 16 mide dicha satisfacción en el trabajo. Es una escala aditiva. La validez fue determinada de manera favorable por sus creadores. Con respecto a la confiabilidad de la Escala de satisfacción laboral, este instrumento, fue sometido en la modalidad par-impar, encontrando un  $r = 0.48$ , que corresponde a una correlación moderada.

### 3) Escala gráfica de identidad institucional (EGII)

Diseñado por Ashforth y Mael (1989). Está estructurado por siete pares de círculos que representan los diversos grados de superposición de actividades, desde la ausencia de solapamiento (1) para completar la superposición (7) entre los círculos. Un círculo representa al trabajador y el otro al hospital. A Los encuestados se les pide elegir el par de círculos que mejor representa su percepción de la relación entre ellos y la institución.

Se ofrece una escala gráfica de un solo elemento para la medición de la identificación con la institución de salud. Con respecto a la validación de la Escala grafica de identidad institucional, Se presentan los resultados obtenidos que muestran que la escala tiene una distribución aceptable de las respuestas, test-retest y validez convergente y concurrente según sus creadores. Fue sometido a confiabilidad en la modalidad par-impar, encontrando una  $r = 0.50$ , que corresponde una correlación moderada.

### Procedimientos

Se realizó la aplicación de los instrumentos de manera individual, Se ejecutó un estudio piloto a un grupo de trabajadores de un hospital ( $n = 18$ ) para corroborar la confiabilidad de dichos instrumentos.

Al acercarse de manera particular a los encuestados se le entregó una carta de presentación o autorización que fue respaldado por la dirección ejecutiva del hospital. Luego consistió en preguntarles de forma abierta e individualmente, el momento que consideren conveniente para el desarrollo de los instrumentos si se encuentran disponibles o no; sin interrumpir sus labores

o funciones. En una segunda fase se le pidió su colaboración para el desarrollo de los cuestionarios de manera privada y específica. Se les ofreció las instrucciones generales de preparación. A los que no llegaron a entender se les apoyó con técnicas del parafraseo o instigadores. Posteriormente, Al finalizar la aplicación de los cuestionarios se le sugirió a los encuestados su apreciación de la investigación; y dar entrega de los mismos instrumentos personalmente en los lugares previamente acordados y comunicados por el investigador. También, por la motivación del trabajo, se aprovechó la ocasión, para realizar una descripción de las conductas significativas que ocurrían en dicha situación de examen.

## RESULTADOS

Aquí se presentan tabla y gráfico con evidencia de resultados porcentuales y según la prueba  $X^2$ , Además se describe la observación participante.

Presentamos un estudio cuantitativo para lo cual, se puede advertir en la Tabla 1, que los siguientes hechos fueron analizados al 0.01 de significación estadística ( $r = 241.61$ ;  $p < 0.01$ ) con grado de libertad ( $gl = 8$ ). La correlación de estas variables señala la presencia de un bajo nivel de burnout, un nivel moderado de satisfacción laboral y un nivel alto de identidad institucional en los trabajadores del hospital.

Tabla 1

*Resultados  $X^2$  de síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores de un hospital*

NIVEL	S.B.				S.L.				I.I.		$X^2$	P
	C.E.		D.P.		R.P.		S.G.		I.I.			
	f	%	f	%	F	%	F	%	F	%		
A	14	17	20	25	38	47	12	15	60	74		
M	8	10	14	17	16	20	66	81	19	24		
B	59	73	47	58	27	33	3	4	2	2	<b>241.61</b>	<b>**</b>
Total	81	100	81	100	81	100	81	100	81	100		

\*\* :  $p < 0.01$ ;  $gl: 8$

## SINDROME DE BURNOUT, SATISFACCION LABORAL E IDENTIDAD INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UN HOSPITAL

Siguiendo en esta línea, los resultados Chi cuadrado de las puntuaciones obtenidas de las variables SB, SL, e II en función con las variables sociodemográficas: los datos no puntúan diferencias estadísticamente significativas que aprueben la hipótesis de investigación. Y en función al registro de las conductas observadas refuerza los hallazgos obtenidos de la prueba chi cuadrada.

**La Conducta no verbal:** Señala que la mayoría de los trabajadores se mostraron: con movimientos organizados, tensos, inquietos, y otros relajados. Con una expresión gestual de intercambios de mirada, frotación en el rostro, constricción pupilar, sudoración. Con una expresión emocional de preocupados, nerviosos, tranquilos, alegres. Con una expresión postural erguida, de frente, posición de sentado. **La Conducta extralingüístico:** la mayoría de los sujetos presentaron un tono de voz moderado, con enunciación clara, velocidad regular, acento ordinario y flexible a los cambios, con intensidad vocal normal. **La Conducta espacial:** la mayoría de los sujetos presentaron una distancia personal con mayor ausencia de desplazamiento hacia el observador. **La Conducta lingüística:** la mayoría de los sujetos mostraron un lenguaje oral fluido, con un lenguaje escrito en los instrumentos de evaluación de manera completa, legítima. **El Marco contextual:** Para dicha observación la mayoría de los sujetos se encontraron en un ambiente iluminado, limpio, incomodo, con gente alrededor, espacio pequeño, con ruido para ellos. Se llegó a captar a la mayoría de los encuestados en su hora de trabajo, dentro de su ambiente natural. Realizados en su plenitud en los horarios de la tarde con un clima templado. **La Conducta del observador:** Así mismo, El observador asumió un rol pasivo mostrando una conducta instructiva de preparación e instigadora para el desarrollo de los instrumentos de los encuestados. **La Actitud hacia el observador:** La mayoría de los sujetos observados revelaron una actitud cooperativa, sorprendidos; como también tímidos, asustados, desconfiados. **Y las Funciones parciales psicológicas:** la mayoría de los encuestados impresionaron clínicamente un funcionamiento intelectual promedio normal, un pensamiento racional. Con una atención voluntaria; sin alteraciones psicopatológicas de percepción, de conciencia, de orientación, y de memoria.

## DISCUSIÓN

Los autores del SB (maslach y Jackson, 1997), proponen que a mayor cansancio emocional, mayor despersonalización y menor realización personal; los trabajadores presentan

SB. Sin embargo, en esta investigación no fue confirmada su teoría. Los hallazgos empíricos del SB en los ámbitos internacionales demuestran que se relacionan más con variables socio demográficos (Gil Monte y Peiro, 1997; Maslach y Jackson, 1997; Moriana y Herriezco, 2005; Aranda y Col, 2006; Grau y col, 2008; Rincon y Guarino, 2008; Contreras y col, 2008; Derschamps y col, 2011). Mientras que en los ámbitos nacionales se diferencian menos con las variables socio demográficos (Cornejo y Lazo, 2005; Cornejo y Perez, 2002a; cornejo, 2002b; Ysaldo y col, 2011). Investigados en este estudio. No encontrándose de esta manera, diferencia significativa alguna.

Así mismo, los autores de SL propusieron que una mayor SL solo estaría determinada por factores motivacionales, mientras que a una baja SL sería generada por los factores de higiene. Siendo corroborada en cierta medida con los hallazgos obtenidos de esta investigación al apuntar una moderada SL en los trabajadores del hospital. Los estudios empíricos internacionales muestran ninguna diferencia con las variables socio demográficas y ninguna en el ámbito nacional que se presentaron en esta investigación, no se encontró diferencia significativa.

En relación con la identidad institucional (II) de los trabajadores, Ashforth y Mael (1989) plantearon la inclusión de la escala grafica de identidad, siendo aceptada su teoría de la percepción de unicidad en los trabajadores del Hospital. Los estudios empíricos internacionales indican pocas diferencias con las variables socio demográficos (Zacares y col, 2009), y de igual manera, los reportados por García y col (2000) en el ámbito nacional. Encontrando escasas diferencias significativas entre ellas.

En este sentido, se observa que en los hallazgos empíricos no se encontraron investigaciones que correlacionen tres variables: el SB, SL e II. Ya sea en el ámbito nacional e internacional. Pero, si se puede mencionar que se halló estudios en relación con dos variables. Siendo pocas las investigaciones internacionales entre SB y SL (Parada y col, 2005) y nacionales (Álvarez, 2007). De la misma manera pocas investigaciones internacionales entre II y SB (Topa y col, 2007b) y ninguna en el ámbito nacional. A la vez no muestra ninguna investigación en el ámbito internacional.

## **SINDROME DE BURNOUT, SATISFACCION LABORAL E IDENTIDAD INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UN HOSPITAL**

Sobre dichos planteamientos se avalan los conceptos operacionales del SB, SL e II; y por otra parte, los instrumentos de medida apuntan indicadores moderados de confiabilidad. Ajustándose convenientemente para la obtención de dichos resultados; que más adelante incluso sería necesario realizar estudios de replicación de los hallazgos obtenidos. En el trabajo empírico de la aplicación de los instrumentos, en la mayoría se observó bondad de que no hubo dificultades en su administración y en la obtención de las evaluaciones de dichos instrumentos.

Siguiendo esta línea, los resultados obtenidos de la técnica de la observación participante reforzaron o apoyaron los hallazgos de la correlación inferencial del estudio. Algunas de estas suposiciones y otras, hacen pensar el porqué de las puntuaciones moderadas de la satisfacción laboral que los sujetos presentaron en la investigación. Con base en estos resultados es posible sugerir algunas explicaciones, las puntuaciones bajas del SB que exhiben los trabajadores, haría pensar que por un lado la mayoría muestran un desempeño laboral. Sin embargo, existe una minoría que podría presentar bajas laborales, enfermedades sintomáticas y otros; ocasionando el riesgo de padecerlo. Las puntuaciones moderadas de SL, haría presumir que existen sujetos que se encuentran bien y otros mal. Para lo cual esto sería un problema en los trabajadores del Hospital. Las puntuaciones altas de identidad institucional hacen suponer que en la medida que el trabajador tenga un alto nivel de identidad con su respectiva organización laboral, entonces será capaz de contribuir mejor para el desarrollo de su organización y constantemente se encuentre aportando soluciones o innovaciones dadas las circunstancias específicas para colaborar de modo espontáneo y con mucha voluntariedad.

Estas aseveraciones serían necesarias verificar confrontando las variables ambientales, puesto que en el momento de la investigación, los trabajadores se ubicaron en un lugar provisional debido a la reconstrucción natural del hospital. Esto hace pensar, que por un lado la mayoría de los sujetos se encuentran en un proceso de desarrollo y de construcción de su imagen como personas, como institución y, por otro lado, se encuentran expuestas a conflictos y situaciones desventajosas que complican la salud integral de los sujetos y las relaciones interpersonales.

Del análisis de los hallazgos obtenidos en la investigación, es posible presentar las siguientes conclusiones; de que se acepta la hipótesis en cierta medida favorable, que confirma la existencia de relación estadísticamente significativa siendo así, a menor nivel de síndrome

de burnout, moderada satisfacción laboral y mayor identidad institucional en los trabajadores de un hospital de Ica. Del hallazgo precedente, el SB, SL y II en relación con las variables socio demográficas, no presenta diferencia significativa. Y teniendo en cuenta, La observación participante de los sujetos investigados, indica la expresión de conductas favorables y desfavorables ante situaciones de relaciones interpersonales y la propia aplicación de instrumentos; como también permitió conocer rasgos propios de los trabajadores del hospital, que corroboran los hallazgos empíricos encontrados. Y el análisis estadístico de los instrumentos de medida traduce niveles moderados de confiabilidad.

Se sugiere realizar estudios de replicación para ver si se encuentran los mismos resultados, u otros estudios del SB, SL, e II en otros contextos relacionados con otras variables. Difundir los hallazgos de la alta identidad existente en el hospital. Y Seria novedoso en investigaciones científicas de estudios interdisciplinarios, cuantitativos, mixtos: la inclusión de técnicas (observación participante) que brindan mayores luces sobre el comportamiento.

## REFERENCIAS

- Álvarez, D. (2007). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana. *Persona*. 10, 49-97.
- Aranda, C. y col. (2006). Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares que laboran en una institución de salud para los trabajadores del estado. *Psicología y Salud*. 16 (1), 15 – 21.
- Ashforth, B., y Mael, F. (1989). La teoría de la identidad social y la organización. *Academia de Management Review*. 14, 20-39.
- Benedito, M. y col. (2008). Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral. *Revista Colombiana de Psicología*. 17, 36 – 48.

## SINDROME DE BURNOUT, SATISFACCION LABORAL E IDENTIDAD INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UN HOSPITAL

- Contreras, F. y col. (2008). Influencia del burnout, la calidad de vida y los factores socioeconómicos en las estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales y auxiliares de enfermería. *Pensamiento Psicológico*. 4 (11), 29 – 44.
- Cornejo, W. y Pérez, B. (2002a). Síndrome de burnout y tipos de motivación en Docentes de Pedagogía y Trabajo Social de la UNCP-Huancayo. *Informe final*. Instituto de Investigación, Facultad de Pedagogía y Humanidades, UNCP. Huancayo.
- Cornejo, W. & Cornejo, G. (2002b). Indicadores psicosociales y ambientales de calidad de vida, síndrome de burnout y motivación de docentes de Ica. *Educación ambiental. III Congreso Nacional de Educación ambiental*. 2-4 agosto. Universidad Marcelino Champagnat: Centro de Proyección Social, 84.
- Cornejo, W y Lazo, M. (2005). Síndrome de burnout y tipos de motivación en enfermeras. *Revista perspectiva (UPAGU)*, (1) 8, 78 – 89.
- Deschamps A. y col. (2011). Influencia de los turnos de trabajo y las guardias nocturnas en la aparición del Síndrome de Burnout e médicos y enfermeras. *Medicina y seguridad del trabajo*. 57 (224), 224 – 241.
- Dutton, J., Dukerich, J, y Harquail, C. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*. 39, 239–263.
- Elsbach, K., y Bhattacharya, C. (2001). Defining who you are by what you're not: Organizational disidentification and the national rifle association. *Organization Science*. 12,393–414.
- García L. y col. (2000). Niveles de identidad en escolares de clase media baja. *Revista de investigación en Psicología*. 3 (1), 87 – 94.
- Gardner, D., Cummings, L., Dunham, R., y Pierce, J. (1998). Single-item versus multiple-item measurement scales: An empirical comparison. *Educational and Psychological Measurement*. 58(6), 898–915.

- Gil-Monte, P. y Peiro, J. (1997) *Desgaste psíquico en el trabajo*. El síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis S.A.
- Glynn, M., Kazanjian, R., y Drazin, R. (2001). Organizational identification as cognitive space: A fieldwork study relating innovation and identity. Presented at the 14th EGOS colloquium, *Lyon*, France, 4–6 July.
- Graú A., y col. (2008). El burnout percibido o sensación de estar quemado en profesionales sanitarios: prevalencia y factores asociados. *Información Psicológica*. 91, 64 – 79.
- Harrison, D., y McLaughlin, M. (1993). Cognitive processes in self-report responses: Test of item context effects in work attitude measures. *Journal of Applied Psychology*. 78, 129–140.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En Dunnette, MD.(Ed.) *Handbook of organizational and industrial psychology*. Chicago. Rand. Mc. Nally.
- Mael, F., y Ashforth, E. (1992). Ex alumnos y su alma máter: una prueba parcial de la modelo reformulado de la identificación de la organización. *Journal of Organizational Behavior*. 13, 103-123.
- Mael, F., y Ashforth, E. (1995). Fiel desde el primer día: Datos biográficos, la identificación de la organización, y la rotación entre los recién llegados. *Personal de Psicología*. 48, 309-333.
- Maslach, C, y Jackson, S. (1981). *Maslach burnout inventory*. 2nd ed. Palo Alto, Cal.: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). *MBI Inventario “Burnout” de Maslach*. Manual. Madrid: TEA.

**SINDROME DE BURNOUT, SATISFACCION LABORAL E IDENTIDAD INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UN HOSPITAL**

- O'Reilly, C., y Chatman, J. (1986). Compromiso con la organización y el apego psicológico: Los efectos de cumplimiento, la identificación y la internalización de la conducta prosocial. *Revista de Psicología Aplicada*. 71, 492-499.
- Parada, M., y col. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del instituto Autónomo Hospital Universitario los Andes, Mérida, Venezuela. *Revista facultad Nacional de Salud Publica*. 23 (1), 33 – 45.
- Peiró, J. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid: UNED.
- Ponce, C., Bulnes, M. y Aliaga, J. (2001). El síndrome del “quemado” por estrés laboral. *Memorias del X Congreso de Psicología*. Lima: C.Ps.P., Sept., 167.
- Pratt, M. (1998). To be or not to be: Central questions in organizational identification. In D. A. Whetten & P. C. Godfrey (Eds.), *Identity in organizations: Building theory through conversation* (pp. 171–207). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rincón B., y Guarino, L. (2008). Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. *Revista colombiana de Psicología*. 17, 43 – 58.
- Rottenbacher, J. (2009). Identidad nacional y la valoración de la historia en una muestra de profesores de escuelas públicas de lima metropolitana. *Liberabit*. 15 (2), 75-82.
- Shamir, B. (1990). Cálculos, los valores e identidades: las fuentes de trabajo colectivista motivación. *Relaciones Humanas*. 43, 313-332.
- Topa, G., y col. (2007b). Identificación organizacional y ruptura de contrato psicológico: sus influencias sobre la satisfacción de los empleados. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. 7 (3), 365 – 379.

Ysaldo, R. y col. (2011). Factores socio demográficos intra y extra organizativos relacionados con síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de salud de hospitales. Ancash. Perú. *Revista de investigación en Psicología*. 14 (2), 271 – 276.

Warr, P.; Cook, J. y Wall T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*. 52, 129-148.

Zacares J. y col. (2009). El desarrollo de la identidad en la adolescencia y adultez emergente: una comparación de la identidad global frente a la identidad en dominios específicos. *Anales de Psicología*. 25 (2), 316 – 329.