



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral del Personal de
Enfermería de un Hospital de Chiclayo, 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Autoras:

Bach. Caicay Avellaneda Tabita Sarai

ORCID: 0000-0001-5574-3416

Bach. Vasquez Torres Katherine Estefany

ORCID: 0000-0003-3337-1580

Asesora:

Dra. Barreto Espinoza Luz Antonia

ORCID: 0000-0003-4839-6510

Línea de investigación

**Calidad vida, promoción de la salud del individuo y la
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

Sub línea

**Nuevas alternativas de prevención y el manejo de enfermedades
crónicas y/o no transmisibles**

Chiclayo – Perú

2023

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE CHICLAYO, 2022**

Aprobación del jurado

DRA. GÁLVEZ DÍAZ NORMA DEL CARMEN

Presidente del jurado de tesis

MG. MENDOZA MUNDACA LAURA SOCORRO

Secretario del jurado de tesis

DRA. BARRETO ESPINOZA LUZ ANTONIA

Vocal del jurado de tesis

Declaración de originalidad

Quienes suscribimos la **DECLARACIÓN JURADA**, somos Caicay Avellaneda Tabita Sarai y Vasquez Torres Katherine Estefany del Programa de Estudios de Enfermería. de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE CHICLAYO, 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Caicay Avellaneda Tabita Sarai	DNI: 48731793	
Vasquez Torres Katherine Estefany	DNI: 47782365	

Pimentel, 18 de octubre de 2023

Dedicatoria

A mis padres, hermanos; por inculcarme a estudiar la carrera de enfermería, por su apoyo incondicional, perseverancia y optimismo para poder culminar mi tesis.

A mi sobrino Caleb, por darme su cariño y ser un ejemplo de superación para un futuro mejor.

A mis amigos, por su tiempo y dedicación que me brindaron durante este proceso.

(Tabita Sarai)

A mi madre Angélica Torres por ser mi fortaleza y orgullo, mi padre Marcial Vásquez por confiar en mí y ser mi mayor inspiración durante mi carrera.

A mis hermanos por darme su apoyo y los medios necesarios para realizarme profesionalmente.

A mis hijos Leonardo y Alicia por enseñarme a ser una mejor madre y por tanto me esforzaré toda mi vida por darles lo mejor y ser su modelo a seguir.

(Katherine Estefany)

Agradecimientos

A nuestro amado Dios, por brindarnos salud, sabiduría, su amor infinito y guiarnos en cada paso en nuestro desempeño profesional y llevar a cabo la presente investigación.

A la Universidad Señor de Sipán por abrirnos las puertas de su seno científico y poder estudiar una carrera profesional, así como también a los diferentes docentes que nos compartieron sus conocimientos. En especial a la Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz por habernos transmitido sus saberes para el correcto desarrollo de nuestra tesis.

A nuestra asesora, Dra. Luz Antonia Barreto Espinoza por su paciencia, apoyo intelectual y emocional, para poder culminar con éxito nuestra investigación.

Al Hospital Regional Docente las Mercedes y a los profesionales de enfermería por su disponibilidad de tiempo y participación voluntaria.

(Tabita Sarai y Katherine Estefany)

Índice

Aprobación del jurado	2
Declaración de originalidad	3
Dedicatoria	4
Agradecimientos.....	5
Índice.....	6
Índice de tablas	7
Resumen.....	8
Abstract.....	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Hipótesis	16
1.4. Objetivos.....	16
1.5. Teorías relacionadas al tema.....	16
II. MATERIAL Y MÉTODO	22
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
2.2. Variables y operacionalización	23
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	26
2.5. Procedimiento de análisis de datos	27
2.6. Criterios éticos	27
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
3.1. Resultados.....	29
3.2. Discusión	32
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
4.1. Conclusiones	36
4.2. Recomendaciones	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes	29
Tabla 2 Características sociodemográficas del personal de enfermería del Hospital Las Mercedes.....	30
Tabla 3 Nivel de las dimensiones de síndrome de burnout del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes	31
Tabla 4 Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes.....	31

Resumen

El síndrome de burnout es un problema de salud mental que puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral del profesional. El objetivo fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022; el tipo fue cuantitativo, el diseño no experimental, la técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario y la muestra fue 114 participantes. El 93% de los profesionales fueron de género femenino, con edades comprendidas entre los 22 y los 30 años; las dimensiones del síndrome de burnout prevalecieron en un nivel alto, el agotamiento emocional con un 46%, la despersonalización con un 39% y la realización personal también con un 39%; la satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca predominaron en un nivel bajo, ambas con un 45%. Se concluyó que el síndrome de burnout se relacionó significativamente con la satisfacción laboral ($Rho = -0,459$; $p = 0,000$).

Palabras clave: Agotamiento ocupacional; burnout; despersonalización; fatiga; satisfacción en el trabajo.

Abstract

Burnout syndrome is a mental health problem that can have a significant impact on the professional's job satisfaction. The objective was to determine the relationship between burnout syndrome and job satisfaction of the nursing staff of the Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022; the type was quantitative, the design was non-experimental, the technique was the survey, the instrument was the questionnaire and the sample was 114 participants. Ninety-three percent of the professionals were female, aged between 22 and 30 years; the dimensions of burnout syndrome prevailed at a high level, emotional exhaustion with 46%, depersonalization with 39% and personal fulfillment also with 39%; intrinsic satisfaction and extrinsic satisfaction predominated at a low level, both with 45%. It was concluded that burnout syndrome was significantly related to job satisfaction ($Rho = -0.459$; $p = 0.000$).

Keywords: Occupational burnout; burnout; depersonalization; fatigue; job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En términos generales, el síndrome de burnout es la consecuencia del famoso estrés laboral crónico, que surge debido a las altas exigencias laborales y a los escasos recursos que tiene el profesional para afrontarlo. Se especifica que cualquier trabajador puede estar expuesto al burnout, pero los más propensos son las enfermeras, los médicos y los trabajadores sociales, que se caracterizan por estar comprometidos con el trabajo que realizan (1).

En el contexto internacional, específicamente en Cuba, los estudios demuestran que el 75% de las enfermeras (os) presentaron manifestaciones de burnout, que se manifiesta principalmente por el agotamiento físico, siendo las principales causas las exigencias laborales, carencia de apoyo de los superiores, trabajar sin disponer de los recursos ni del personal necesario, realizar un trabajo monótono y la falta de expectativas laborales; todo ello repercute negativamente en la salud mental del profesional (2).

De manera semejante, en Brasil, el 25% de los trabajadores de enfermería presentaron el síndrome de burnout, donde el agotamiento emocional prevaleció en el 68%; también se evidenció que esta realidad está sujeta a diferentes factores, entre ellos el ambiente de trabajo inadecuado, escases de equipos y materiales para realizar las tareas asignadas, las presiones de trabajo y especialmente las largas jornadas de trabajo, que incluso algunos profesionales trabajando más de ocho horas continuas (3).

Por otro lado, los estudios realizados en Europa revelaron que el 20% de los trabajadores del sector de la salud están insatisfechos en sus lugares de trabajo; además, algunos profesionales de países sudamericanos también manifestaron el mismo problema de insatisfacción, lo cual es representado estadísticamente en un 25% (4). Asimismo, según hallazgos de investigaciones a nivel mundial sólo el 45% de los trabajadores están satisfechos con las actividades que realizan, mientras que el 65% muestra un grado de satisfacción inaceptable (5).

En el contexto nacional, los profesionales de enfermería no son ajenos a padecer el síndrome de burnout, puesto que los resultados de una investigación en Lima demostró que el 78,5% de los profesionales presentaba manifestaciones de agotamiento emocional, lo que ha traído como consecuencias un bajo rendimiento laboral, problemas de salud mental, actitudes negativas, falta de energía para realizar las tareas habituales y, sobre todo, repercusiones negativas en la atención a los usuarios o pacientes (6).

De la misma manera, un estudio realizado en Puno mostró que la mayoría de los profesionales presentaron el famoso burnout, donde prevaleció el agotamiento emocional con un 35.7%; también se señala que este resultado es más frecuente en profesionales cuyo tiempo de servicio es superior a dos años; asimismo, se argumenta que la principal consecuencia del burnout son los efectos negativos sobre la salud mental y la calidad del cuidado al paciente o al usuario (7).

Por otro lado, referente a la satisfacción, las estadísticas revelaron que el 28% del equipo de salud, principalmente enfermeras se encontraron insatisfechas en el trabajo, lo cual se debe a que muchos profesionales consideran que su remuneración no es acorde con las actividades que realizan, no reciben incentivos, su trabajo no es valorado y además la distribución de materiales o equipos no facilita el correcto cumplimiento de sus responsabilidades, lo que ha traído como principal efecto el incumplimiento de los objetivos organizacionales (8).

En este mismo orden, se menciona que la insatisfacción de un trabajador en cualquier sector está sujeta a factores o elementos que son externos e internos, destacando los más relevantes como las acciones de motivación, reconocimiento, remuneraciones, desarrollo personal y el más esencial, el ambiente o condiciones de trabajo, ya que es ahí donde el colaborador cumple con todas sus funciones laborales y si no cuenta con un ambiente armónico, no podrá desempeñarse de manera adecuada (9).

En el ámbito institucional, los profesionales de enfermería de Las Mercedes tiene la responsabilidad de resolver problemas inesperados de manera frecuente, por lo que están expuestos a situaciones que demandan una intervención rápida y

efectiva, lo cual hace que muchos profesionales tengan que enfrentar largas jornadas de trabajo, realizar actividades que requieren de mucha energía, trabajar bajo presión e incluso estar expuestos a constantes rotaciones en las actividades a realizar por falta de personal; todo esto ha llevado a que algunos trabajadores manifiesten síntomas de agotamiento físico y emocional, actitudes negativas al momento de atender a los pacientes o usuarios, dificultad para concentrarse, falta de motivación al momento de realizar sus actividades e incluso falta de energía. Por otro lado, se percibió que cuando los profesionales se enfrentan a una situación difícil no cuentan con el suficiente apoyo de su jefe, no existe una comunicación afectiva, las relaciones interpersonales no son las más adecuadas, en muchas oportunidades no se les reconoce su esfuerzo y sobre todo que algunos de ellos no se sienten contentos con la distribución física para realizar sus actividades; esto también ha provocado la falta de interés para que el profesional realice sus funciones asignadas y además es importante señalar que esto puede afectar la atención que se le brinda al paciente. Por todo ello, surge la necesidad de conocer si el síndrome de burnout se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Respecto a los antecedentes de estudio, en Cuba, Gamez Y, Toirac K, et al., en el año 2021, realizaron su investigación "El síndrome de burnout en enfermería y su influencia en la seguridad del paciente". Entre los resultados más destacados, se reveló que el 62% mostró alto agotamiento, seguido del nivel bajo con el 25% y el nivel medio estuvo representado por el 13%; estos resultados prevalecieron en las profesionales femeninas, cuyas edades oscilan entre los 25 y 35 años. Asimismo, los autores hicieron referencia a que la cantidad de responsabilidades que el profesional cumple en el ámbito hospitalario es la principal causa que desencadena el burnout y a ello se suma el inadecuado ambiente de trabajo y las malas relaciones entre superiores y compañeros (10).

En Nigeria, Kader N, Elhusein B, Alabdulla M, et al., en el año 2021, realizaron su estudio "Síndrome de burnout y la satisfacción de los profesionales de enfermería en Hamad Medical Corporation". Demostró que el 67% de participantes evaluados mostraron un alto nivel de burnout y la satisfacción fue de nivel regular con un 50%; además la asociación de los constructos mostró un equivalente de -

0,490 y un valor significativo de 0,000. Los autores afirmaron que los profesionales afectados por el burnout se caracterizan por demostrar agotamiento emocional y físico, la fatiga, la falta de energía y sobre todo, deficiencias en su satisfacción laboral (11).

En México, Rendón M, Peralta S, Hernández E, et al., en el año 2020, realizaron su estudio "Burnout en personal de enfermería en unidades de cuidados críticos y hospitalización". Dentro de sus hallazgos destacados, se señaló que el burnout alcanzó un nivel medio con el 82%, así mismo los factores de agotamiento y las características de la despersonalización prevalecieron en un nivel bajo valorado por el 62% y 57%. Por último, los autores señalaron que la sobrecarga de trabajo, los dobles turnos, la falta de motivación y las presiones laborales llevan al profesional a sentirse agotado y, por tanto, a manifestar fatiga, falta de concentración y actitudes negativas (12).

A nivel nacional, en Ancash, Yslado R, Norabuena R, Loli T, et al., en el año 2019, desarrollaron su investigación "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud". Lograron encontrar que los fenómenos o variables tuvieron una relación significativa con un equivalente de $-0,62$ y un valor significativo de 0,000, además el burnout prevaleció en un nivel alto con el 33%; también afirmaron que la satisfacción de los profesionales está sujeta a las condiciones donde se realiza las actividades diarias, la significación de las tareas, los salarios, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional. Por último, afirman el burnout tiene un efecto negativo en la satisfacción laboral, ya que se ha demostrado que el rendimiento y la productividad de un trabajador están directamente relacionados con su bienestar (13).

En Arequipa, Duche A y Rivera G, en el año 2019, realizaron su investigación "Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas", cuyos hallazgos estadísticos evidenciaron que el 50% de las evaluadas tenían un bajo nivel de satisfacción, además el 25% manifestó estar insatisfecho con el ambiente donde se desempeñan habitualmente, puesto que no cuenta con las comodidades necesarias para cumplir con sus responsabilidades asignadas; asimismo algunos profesionales manifestaron su descontento con las oportunidades de crecimiento y

con los beneficios remunerativos. Además, los autores testificaron que las relaciones humanas son esenciales para fomentar una buena satisfacción del trabajador y los resultados se evidencian en la productividad (14).

En Amazonas, Vílchez J, Romaní L, Ladera K, Marchand M, et al., en el año 2019, realizaron su investigación " Síndrome de burnout en profesionales sanitarios de un hospital de la Amazonía peruana". Los principales resultados lograron evidenciar que el 80% de los profesionales mostraron un burnout alto, la despersonalización fue baja con 76%, el agotamiento fue moderado con 86% y la realización personal fue alta con 96%. Asimismo, mencionaron que los factores que conducen al burnout son las malas condiciones de trabajo, la falta de equipos y materiales para realizar las tareas o actividades asignadas, las presiones en el trabajo y las largas jornadas del mismo (15).

En el contexto local, Aurich C, en Chiclayo en el año 2022, realizó su estudio "Síndrome de Burnout en enfermeros de un hospital de Chiclayo". Los resultados estadísticos evidenciaron que el síndrome de burnout alcanzó un nivel medio con 87%, el factor despersonalización se inclinó a una categoría baja con 84%, el cansancio fue moderado con un porcentaje de 44% y la realización personal estuvo orientada a un nivel alto con 64%. El autor logro hacer referencia a que los trabajadores con burnout se caracterizan por mostrar baja motivación, ausentismo injustificado, ansiedad, dolores de cabeza y también tienden a mostrar baja satisfacción (16).

En Chiclayo, Mechan Y, en el año 2022, en su estudio " Síndrome de burnout en personal de enfermería de un hospital de Chiclayo" tuvo como resultados destacados que el 90% presentaba una tendencia a sufrir de burnout y el 3% ya padecía este síndrome, siendo las principales causas las presiones laborales o exigencias por parte de los superiores, la falta de energía, las horas extras, la carencia de las herramientas para lograr las actividades o tareas diarias y la rotación de personal. También testificaron que las consecuencias no sólo afectan a la salud del profesional, sino también a la atención prestada a los usuarios atendidos en el establecimiento (17).

En Chiclayo, Saldarriaga R, en el año 2022, en su estudio denominado "Calidad de vida y satisfacción laboral del personal de enfermería de Chiclayo" tuvo como principales resultados que los fenómenos se asocian significativamente; además, la satisfacción fue moderado con 46%, ya que solo algunos de los profesionales están satisfechos con su ambiente de trabajo; también señalaron que la satisfacción intrínseca y extrínseca fueron bajas con 46% y 56%. Finalmente, los autores manifestaron que los profesionales realizan las tareas asignadas en un ambiente poco ventilado y además en ocasiones no cuentan con los equipos necesarios para desempeñarse eficientemente, lo que provoca desmotivación y desinterés por su trabajo (18).

La investigación se desarrolló porque el burnout es un problema de salud mental, el cual tiene prevalencia en los profesionales que se desempeñan en el sector salud y si no se aborda a tiempo, es muy probable que las consecuencias afecten a la vida laboral del profesional y también a la atención que se ofrece a los usuarios. Por lo tanto, el estudio fue desarrollado para determinar el comportamiento del síndrome de burnout y la satisfacción laboral, es decir, conocer si existe o no una relación significativa entre ambos fenómenos, lo cual permitió entender si la satisfacción del trabajador se ve afectada o no por las manifestaciones del burnout; a raíz de ello, establecer recomendaciones para que los trabajadores puedan afrontar saludablemente cualquier síntoma del burnout y no se vean afectados en su desenvolvimiento laboral; además, los resultados también fueron útiles para que las autoridades del hospital tomen conciencia de la importancia que tiene mantener un equipo de trabajo satisfecho y sobre todo preparado para afrontar cualquier adversidad que intente afectar su salud mental. Por otro lado, los resultados sirvieron como marco de referencia para que otros estudiantes tomen la iniciativa de profundizar la investigación en otros contextos y así se pueda continuar generando hallazgos que ayuden a las autoridades a desarrollar actividades orientadas a prevenir el burnout en el personal de enfermería y de esta manera garantizar su bienestar y la atención que espera recibir el usuario.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022?

1.3. Hipótesis

H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022.

H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022.

1.4. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022.

Objetivos específicos

- Describir las características sociodemográficas del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022.

- Identificar el nivel de las dimensiones de síndrome de burnout del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022.

- Identificar el nivel de las dimensiones de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022.

1.5. Teorías relacionadas al tema

El síndrome de burnout se define como la despersonalización, el agotamiento emocional y la reducción de la realización personal, que se genera como consecuencia del estrés crónico que puede sufrir cualquier trabajador, pero que se da principalmente en aquellos profesionales de servicios cuya finalidad es atender de forma intensiva o prolongada a personas que se encuentran en situaciones de

dependencia o necesidad. Además, es un proceso en el que el trabajador tiende a desarrollar reacciones negativas hacia su ocupación laboral y también pierde el interés por las tareas asignadas (19).

También se define como el desgaste físico o emocional que puede tener una persona por la excesiva carga de trabajo, se considera una fase superior al estrés crónico, que está representado por el agotamiento del trabajador, la deficiente realización personal y sobre todo la despersonalización. Por lo tanto, es una frustración o fatiga que se genera a través de la dedicación de la persona a una determinada causa, en la que se puede producir un esfuerzo excesivo para conseguir ese fin (20).

Asimismo, también se conoce como síndrome de quemarse en el trabajo, el cual surge de la sobrecarga laboral que puede provocar trastornos emocionales vinculados al contexto laboral, es decir, es lo que produce el propio trabajo que realiza el individuo y también está vinculado a los estilos de vida del mismo. Se destaca que este tipo de síndrome puede tener repercusiones negativas que pueden afectar al ser humano a nivel físico y también a nivel psicológico (21).

Además, se entiende como un proceso que puede dar lugar a la falta de capacidad del ser humano para desarrollar o cumplir satisfactoriamente las actividades dentro del lugar de trabajo, ya sea debido a causa del agotamiento físico o emocional; también puede desarrollarse debido a los factores interpersonales que se producen en el contexto laboral o a los estresores emocionales, que se caracteriza por incluir la ineficacia, la fatiga crónica y la falta de energía (22).

Asimismo, Patlán señala que es una disminución de la respuesta funcional de la persona para enfrentar las demandas laborales o alguna necesidad de la vida cotidiana; esto se genera como consecuencia de que la persona ha utilizado todas sus fuerzas o energías sin haber conservado las suficientes para su propio bienestar. En tal efecto, se denomina también como una de las respuestas crónicas a las tensiones emocionales y no reacciones a las crisis ocasionales (23).

De acuerdo a la Psicóloga Christina Maslach el síndrome de burnout comprende tres elementos fundamentales: El agotamiento emocional, que se considera uno de los elementos centrales del burnout, se refiere a que la persona que manifiesta este tipo de factor experimenta sentimientos y pérdida de energía en sus actividades laborales y además el motivo o la energía para realizar sus actividades no son los mismos que antes. La persona con agotamiento se caracteriza por sentirse sin fuerzas para hacer frente a las demandas laborales o a cualquier exigencia relacionada a uno mismo o de los demás; este tipo de sentimiento se desarrolla hasta el punto de que la persona se siente agotada o exhausto (24).

Mientras que la despersonalización, es el factor que comprende un conjunto de actitudes negativas y pesimistas, que surgen como uno de los mecanismos de protección ante las diversas exigencias laborales, los sentimientos de incapacidad y la insuficiente voluntad para lograr la satisfacción. Dentro de este elemento la persona se caracteriza por mostrar poco interés en los demás, en sus problemas, actúa cínicamente o trata mal a las personas que le piden ayuda, niega sus faltas cometidas, desarrolla sus actividades de forma inadecuada y sobre todo que es poco comprometido con sus responsabilidades (24).

Finalmente, el factor de realización personal se refiere a cuando el trabajador desarrolla frustración, debido a que constantemente tiene percepciones desfavorables de los resultados alcanzados o de alguna actividad que realiza cotidianamente. El profesional se caracteriza por no ser competitivo al momento de cumplir con sus diversas obligaciones laborales, generando baja realización personal e incluso insatisfacción con los logros obtenidos (24).

Por otro lado, en relación a las causas del síndrome de burnout, se destacan las condiciones de trabajo inadecuadas, el clima organizacional inadecuado; también se menciona que existen otros factores como la excesiva carga de trabajo, la baja autonomía, las relaciones interpersonales inadecuadas, la falta de capacitación para realizar las actividades asignadas, sufrir mucha presión, desarrollar un trabajo monótono, deficientes expectativas laborales, acosos laborales, etc. Por lo tanto, estas consideraciones o elementos son los principales

que desencadenan el estrés y posteriormente el burnout, el mismo que puede evidenciarse en un mediano plazo (25).

Asimismo, las consecuencias del burnout no sólo afectan al profesional o al trabajador, sino que también repercuten en la organización donde desarrolla sus actividades. En las consecuencias físicas, hay manifestaciones como el malestar general, la pérdida de apetito, la fatiga, los trastornos inmunológicos como alergias, infecciones; los problemas musculoesqueléticos como el dolor muscular, el dolor de espalda; los problemas digestivos como las náuseas, la gastritis; los problemas cardíacos como la hipertensión arterial, la taquicardia y los trastornos del sistema nervioso como el insomnio, los trastornos del sueño o la sensación de vacío (25).

También hay manifestaciones emocionales, como la baja tolerancia a la frustración, los sentimientos de fracaso y vacío, el agotamiento, la baja autoestima, la despersonalización, la falta de compromiso laboral, la tristeza con dependencia de la depresión, los olvidos frecuentes, la inquietud, el nerviosismo, la falta de atención y la mala memoria, la escasa o nula realización personal (25).

Las manifestaciones conductuales incluyen cambios bruscos de humor, falta de eficacia, disminución de la capacidad de decisión, aislamiento, menor rendimiento laboral, conductas adictivas con abuso de sustancias, hostilidad, absentismo, agresividad, irritabilidad. También hay consecuencias familiares y sociales, como el aislamiento social, el deterioro del núcleo familiar en general y los problemas de relación. Por último, las consecuencias organizativas incluyen la ineficacia en las actividades diarias, los cambios repetidos de trabajo, el absentismo, los conflictos con otros profesionales (22).

En relación con el constructo o variable satisfacción laboral, se precisa que para considerar este fenómeno es necesario tomar en cuenta los sentimientos e incluso las emociones que el empleado tiene dentro de la organización, las cuales pueden ser favorables o desfavorables, ya que la satisfacción depende de diversos factores que satisfacen necesidades personales y generan felicidad en el empleado. Además, se afirma que la insatisfacción de un empleado puede

desencadenar diversos efectos negativos, como una baja productividad o rendimiento, lo que también podría tener implicaciones para la organización (26).

De igual forma, se define como el bienestar o estado de felicidad de un individuo con respecto al espacio o ambiente donde desempeña funciones laborales; este estado implica percepciones vinculadas al ambiente de trabajo y a la interacción que se genera entre todos los miembros con los que comparte el entorno laboral, en estricto apego a las normas, políticas o parámetros de la organización. Cuando estas políticas no permiten que el individuo tenga un buen desempeño, se desencadenan percepciones negativas que podrían reflejarse en poca o nula satisfacción laboral (27).

Se afirma que la satisfacción que tiene un trabajador es considerada como una actitud favorable o desfavorable que se genera dentro del ambiente donde realiza sus actividades, las cuales están directamente aliadas con las políticas de la organización, las condiciones de trabajo, la interacción entre los miembros, las remuneraciones, las evaluaciones, el reconocimiento, los estándares de desempeño y los diversos beneficios que pueden estar involucrados en el grado de satisfacción de un trabajador (28).

Snell y Bohlander refieren que son todas aquellas actitudes o comportamientos que un individuo muestra hacia las condiciones de trabajo, políticas o reglas, beneficios, salarios, equipo requerido para realizar alguna función y sobre todo las diversas relaciones que pueden desarrollarse o generarse con cada uno de los participantes de la organización, incluyendo desde el que tiene el puesto más bajo hasta el que tiene el mejor puesto; todo esto muestra que tan satisfecho se encuentra el trabajador dentro de la organización (29).

Por otro lado, la satisfacción comprende dos factores, el intrínseco y el extrínseco. El primero se refiere a los aspectos relacionados con el reconocimiento por el trabajo realizado por la persona, las funciones relacionadas con el puesto de trabajo, la autonomía, las responsabilidades y los logros; todo ello tiene la capacidad de producir un efecto duradero de satisfacción en el trabajador y sobre todo el aumento de la productividad. Mientras los extrínsecos son todas aquellas

condiciones que rodean al trabajador mientras realiza las actividades que le han sido asignadas, entre ellos están la supervisión o monitoreo, la seguridad de poder permanecer en el trabajo, las relaciones humanas, las normas, el salario, las condiciones de trabajo y las políticas organizacionales (30).

El estudio se basó en el modelo de adaptación propuesto por Callista Roy, el cual se refiere a la forma de adaptarse a un evento o situación adversa a través de procesos de afrontamiento que se consideran innatos. Esta teoría se enfoca en aquellos individuos que están expuestos a escenarios que generan estrés, aquí es más relevante para los colaboradores que desempeñan funciones en el sector salud, ya que constantemente se enfrentan a eventos que provocan estrés. También refiere que existen dos tipos de afrontamiento, uno que es adquirido a través de diferentes procesos de aprendizaje, el cual permite a la persona desarrollar una respuesta adaptativa a través de la experiencia; el otro medio de afrontamiento es innato, el cual se refiere a los mecanismos que son generados automáticamente por el organismo (31).

Por lo tanto, el modelo propuesto por Callista Roy está estrechamente relacionado con el burnout, ya que el profesional de enfermería está expuesto a diferentes entornos cambiantes, donde se presentan constantemente estímulos estresantes, como la interacción constante con los pacientes, los turnos alternos, la alta demanda de cuidados, el equipo multidisciplinar y la carga emocional y familiar, lo que afecta al ámbito personal y familiar. Además, se destaca el bajo reconocimiento social que repercute negativamente en los diferentes modos adaptativos de desempeño del rol y el autoconcepto (31).

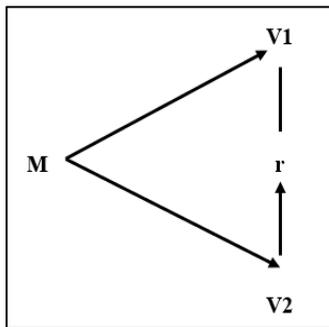
II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue desarrollada bajo el tipo cuantitativa, porque midió el síndrome de burnout y satisfacción laboral mediante el análisis numérico que se obtuvo con el cuestionario (32).

El diseño correspondió al no experimental, en la medida que los fenómenos o constructos no recibieron ningún tratamiento o manipulación; fue transversal, ya que el estudio generó información en un único período de tiempo; también fue correlacional, puesto que el estudio tuvo como principal propósito conocer el nexo o relación entre las variables evaluadas (32).

El diagrama es el siguiente:



M = Muestra

V1: Síndrome de burnout

V2: Satisfacción laboral

R: Relación

2.2. Variables y operacionalización

Variable independiente:

Síndrome de burnout. Es definido como la despersonalización, el agotamiento emocional y la reducción de la realización personal, que se genera como consecuencia del estrés crónico (19).

Variable dependiente:

Satisfacción laboral. Para considerar este fenómeno es necesario tomar en cuenta los sentimientos e incluso las emociones que el empleado tiene dentro de la organización, las cuales pueden ser favorables o desfavorables, ya que la satisfacción depende de diversos factores que satisfacen necesidades personales y generan felicidad en el empleado (26).

Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Síndrome de burnout	Es definido como la despersonalización, el agotamiento emocional y la reducción de la realización personal, que se genera como consecuencia del estrés crónico (19).	La variable se midió a través de tres dimensiones.	Agotamiento emocional	Cansancio emocional y físico en el trabajo	1,6,8,16,20 2,3,14 13	Cuestionario	Bajo = 0 – 48, medio = 49 – 61 y alto de 62 a más puntos.	Categórica	Ordinal
				Agotamiento al término de la jornada laboral					
				Frustración en el trabajo					
			Despersonalización	Sensibilidad ante los pacientes	5,10 11,15,22				
				Desinterés por la salud del paciente					
			Realización personal	Confianza en el trabajo	4,9,17,19 18,21 7,12				
				Satisfacción en el trabajo					
				Eficacia en el cuidado del paciente					
			Satisfacción laboral	Para considerar este fenómeno es necesario tomar en cuenta los sentimientos e incluso las emociones que el empleado tiene dentro de la organización (26).	La variable se midió a través de dos dimensiones.				
Reconocimiento									
Responsabilidad									
Capacidades									
Oportunidades									
Atención									
Variedad									
Satisfacción extrínseca por condiciones del puesto.	Condiciones físicas	1 3 5 7 9 11 13 15							
	Compañeros de trabajo								
	Jefe de trabajo								
	Salario								
	Relaciones humanas								
	Organización								
	Horario								
	Estabilidad de empleo								

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

La población es considerada como una serie o conjunto de personas que se caracterizan por tener peculiaridades o características similares (32). En el estudio se consideró un grupo poblacional compuesto por un total de 161 profesionales de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Por otro lado, para determinar la muestra se utilizó la fórmula para una población finita:

$$n = \frac{Z_{\mu}^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z_{\mu}^2 * p * q}$$

Donde:

N= Tamaño de la población (161 profesionales de enfermería)

Z= Nivel de confianza (1.96)

P= Probabilidad del éxito, o proporción esperada (50%)

Q= Probabilidad de fracaso (50%)

E = Margen de error permitido. (5%)

$$n = \frac{1.96^2 * 161 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(161 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 114$$

Además, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, ya que permitió seguir un procedimiento en el que todos los sujetos tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados para representar la muestra (32).

En el estudio se consideró necesario incluir a profesionales que tuvieron la voluntad de firmaron el consentimiento informado, personal de enfermería con tiempo

mínimo de un año laborando en el servicio y aquellos que lograron completar correctamente cada uno de los ítems del instrumento. Se excluyó a profesionales que se encontraron de vacaciones, licenciados(as) de enfermería que se encontraron en descanso médico, que estuvieron laborando menos de un año, aquellos que no aceptaron participar voluntariamente, profesionales de enfermería que laboraron en los servicios de Neonatología, sala quirúrgica, UCI y consultorio externo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para los fines de la investigación, se utilizó la encuesta, una de las técnicas más utilizadas en la investigación cuantitativa y que permite generar datos informativos sobre un escenario determinado. En este aspecto, permitió la recolección de información relacionada con las variables, la cual fue proporcionada por los participantes involucrados en el estudio (33).

Por otro lado, se utilizó como instrumento dos cuestionarios, el primero denominado Inventario Maslach Burnout (MBI) y el segundo escala de satisfacción laboral. A continuación, se describen cada uno de ellos:

El Inventario Maslach Burnout (MBI) es un instrumento que fue desarrollado por Cristina Maslach en 1981 y adaptado en el Perú por María Elisabet Carlos Cajo en 2018. Dicho instrumento busca medir el burnout a través de tres factores que se distribuyen en un total de 22 ítems. La aplicación es individual, toma 20 minutos de tiempo aproximadamente y la medición es ordinal; además, el puntaje para la interpretación general corresponde a: Bajo = 0 – 48, medio = 49 – 61 y alto de 62 a más puntos.

Por otro lado, el instrumento contó con las propiedades de validez realizada por el criterio de jueces expertos; también fue sujeto a la confiabilidad realizada por el Alfa de Cronbach, donde el autor obtuvo un resultado favorable de 0,748, indicando que el instrumento es apto para su posterior aplicación, ya que su valor de confiabilidad fue cercano a la unidad (16).

El instrumento para medir la satisfacción fue desarrollado por Warr P, Cook J y Wall T en 1979 y la adaptación fue realizada en el contexto peruano por María Elisabet Carlos Cajo en 2018. El instrumento consta de 15 ítems, los cuales se distribuyen en dos factores o dimensiones; además, el tiempo requerido para su aplicación fue de 20 minutos, administrado de manera individual; asimismo, la medición es de carácter ordinal. Finalmente, las escalas o categorías para su interpretación corresponden a: Bajo = 0 – 15, medio = 16 – 45 y alto de 46 a más puntos.

Asimismo, el instrumento contó con las propiedades de validez realizada por el criterio de jueces expertos; también fue sujeto a la confiabilidad realizada por el Alfa de Cronbach, donde el autor obtuvo un resultado favorable de 0,841, indicando que el instrumento es apto para su posterior aplicación, ya que su valor de confiabilidad fue cercano a la unidad (16).

2.5. Procedimiento de análisis de datos

La información que se recolectó con los instrumentos fue procesada y analizada utilizando Microsoft Excel 2013, donde se recolectaron los datos y posteriormente se distribuyeron a través de tablas de acuerdo a los objetivos del estudio. Asimismo, para el objetivo principal se consideró el SPSS v25, el cual ayudó a determinar el nexo o relación entre constructos.

2.6. Criterios éticos

Respeto: Los profesionales de enfermería que participaron en la aplicación del cuestionario tuvieron plena libertad de decisión, es decir, tuvieron la libertad de dejar de contestar el cuestionario cuando consideraron conveniente; además, se les informó de que la participación es anónima y voluntaria y debieron firmar un consentimiento informado para garantía de ello (34).

Principio de beneficencia: Este criterio buscó evitar el daño a los participantes, es decir, las autoras de la investigación actuaron en todo momento con profesionalidad con el objetivo de garantizar la tranquilidad o el bienestar del profesional; además, se les informó de que no tendrían ningún beneficio económico y

sólo pueden conocer los resultados, los cuales deben ser solicitados a las autoras de la investigación (34).

Principio de justicia: Durante la recolección de datos, no existió ningún comportamiento discriminatorio basado en las creencias, la religión, la edad o cualquier otro criterio; por lo tanto, todos los participantes fueron tratados por igual (34).

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Tabla 1

Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes

		Satisfacción laboral						Total		Relación Rho Spearman
		Bajo		Medio		Alto				
		f	%	f	%	F	%	f	%	
Síndrome de burnout	Bajo	1	1%	5	4%	6	5%	12	11%	Rho= -0,459 p=0.000
	Medio	17	15%	22	19%	9	8%	48	42%	
	Alto	33	29%	16	14%	5	4%	54	47%	
Total		51	45%	43	38%	20	18%	114	100%	

Nota: Encuesta aplicada al personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022

El 47% de los profesionales con alto síndrome de burnout presentaron una baja satisfacción laboral; además, se evidenció una relación negativa moderada y altamente significativa (Rho= -0,459; p= 0,000) entre ambas variables. También se evidenció que la significancia estuvo por debajo del valor crítico (0.05), lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna o de investigación.

Tabla 2

Características sociodemográficas del personal de enfermería del Hospital Las Mercedes

Categorías	F	%
Género	114	100%
Masculino	8	7%
Femenino	106	93%
Edad	114	100%
22 a 30 años	63	55%
31 a 40 años	43	38%
41 años a mas	8	7%
Área de servicio	114	100%
Emergencia	48	42%
Cirugía	25	22%
Hospitalización	41	36%
Tiempo de servicio	114	100%
Menos de 2 años	37	32%
3 a 7 años	62	54%
8 a 12 años	11	10%
Más de 13 años	4	4%

Nota: Cuestionario aplicado al personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022

El 93% de los encuestados fueron de género femenino, con edades comprendidas entre los 22 y los 30 años, además el 42% indicó trabajar en el área de servicios de emergencia y el 54% tuvo un tiempo de servicio de 3 a 7 años.

Tabla 3

Nivel de las dimensiones de síndrome de burnout del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes

Categorías	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal		Síndrome de burnout	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	26	23%	33	29%	33	29%	13	11%
Medio	29	25%	36	32%	36	32%	48	42%
Alto	59	52%	45	39%	45	39%	53	46%
Total	114	100%	114	100%	114	100%	114	100%

Nota: Cuestionario aplicado al personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022

El síndrome de burnout predominó en un nivel alto con el 46% y nivel bajo con el 11%; además, el agotamiento emocional prevaleció en un nivel alto con el 52% y bajo con el 23%; la despersonalización también mostró un nivel alto con el 39% y bajo con el 29%; de la misma manera, la realización personal mostró un nivel alto con el 39% y bajo con el 29%.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes

Categorías	Satisfacción intrínseca		Satisfacción extrínseca		Satisfacción laboral	
	f	%	F	%	F	%
Bajo	51	45%	53	46%	51	45%
Medio	28	25%	37	32%	44	39%
Alto	35	31%	24	21%	19	17%
Total	114	100%	114	100%	114	100%

Nota: Cuestionario aplicado al personal de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022

La satisfacción laboral predominó en un nivel bajo con un 45% y en un nivel alto con un 17%; además, la satisfacción intrínseca también alcanzó un nivel bajo con un 45% y un nivel medio con un 25%; la satisfacción extrínseca predominó en un nivel bajo con un 46% y en un nivel alto con un 21%.

3.2. Discusión

El burnout es un constructo que incide negativamente en la satisfacción laboral, ya que se ha demostrado que el rendimiento y la productividad de un trabajador están directamente relacionados con su bienestar (13). Se encontró que estos constructos mostraron una relación negativa moderada y además fue significativa ($Rho = -0,459$; $p = 0,000$). En concordancia esta un estudio realizado en Nigeria, donde demostró que estos constructos estaban relacionados con un equivalente de $-0,490$ (11).

De la misma manera, existe coincidencia con un estudio realizado en Ancash, donde analizó el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud y mostró que estos fenómenos se relacionaban con un equivalente de $-0,62$ (13). Por lo tanto, la semejanza entre los antecedentes y los hallazgos encontrados en la investigación muestran que la satisfacción laboral de los profesionales se ve afectada cuando manifiestan algún síntoma de burnout, como agotamiento emocional y físico, fatiga, falta de energía, dolor muscular y desmotivación.

Al respecto, se hace referencia que a nivel mundial, nueve de cada diez profesionales de enfermería son mujeres y la mayoría son jóvenes menores de 35 años (35). Se encontró que la mayoría de los encuestados fueron mujeres, cuyas edades oscilaron entre los 22 y los 30 años, y también indicaron que trabajaban en el área de los servicios de emergencia y que llevaban entre 3 y 7 años de servicio.

Los resultados coinciden con los datos estadísticos de una investigación realizada en un hospital de Cuba, donde puntualizó que la población encuestada se caracterizaba por ser profesionales relativamente jóvenes, cuyas edades oscilaban entre los 25 y 35 años y además la mayoría fueron profesionales de género femenino (10). Por lo tanto, estas coincidencias permitieron hacer referencia a que la profesión de enfermería es ejercida principalmente por mujeres jóvenes.

El síndrome de burnout, es definido como la despersonalización, el agotamiento emocional y la reducción de la realización personal, que se genera como consecuencia del estrés crónico que puede sufrir cualquier trabajador, pero que se da principalmente en profesionales de servicios cuya finalidad es atender a personas que se encuentran en situaciones de dependencia o necesidad (19). Se encontró que el síndrome de burnout predominó en un nivel alto con un 46%, lo que explica que los evaluados se caracterizaron por mostrar agotamiento tanto físico como emocional e incluso actitudes negativas al atender a los pacientes o usuarios.

Resultados similares fueron obtenidos por un estudio realizado en Ancash, donde demostró que el burnout prevalecía en un nivel alto con un 33%, lo que les permitió hacer referencia a que los profesionales mostraban burnout porque estaban expuestos a situaciones que exigían una intervención rápida y eficaz (13). Estas coincidencias indicaron que los evaluados se identificaron por tener sentimientos de agotamiento físico y emocional, falta de energía, sensación de nerviosismo e incluso dificultades de concentración.

El agotamiento emocional es cuando la persona manifiesta sentimientos y pérdida de energía, es decir, no tiene la fuerza necesaria para enfrentar las demandas laborales o cualquier exigencia relacionada con uno mismo o con los demás (24). En el estudio se encontró que el agotamiento emocional prevaleció en un nivel alto con 52%; sin embargo, este hallazgo contradice con los hallazgos de un estudio realizado en México, donde se argumentó que el 62% de los profesionales alcanzó un agotamiento emocional bajo (12). Estas diferencias se deben a que los estudios se realizaron en un contexto diferente, ya que la presente investigación se realizó durante la pandemia del COVID-19.

La despersonalización se entiende como un conjunto de actitudes negativas y pesimistas, que surgen como uno de los mecanismos de protección frente a las diversas demandas laborales (24). Se encontró que el 39% presentó alta despersonalización, resultado que difiere de los hallazgos de un estudio realizado en Amazonas, donde concluyó que el 76% presentó baja despersonalización (15). En este aspecto, estas diferencias se deben a que los profesionales evaluados en la

presente investigación se caracterizaron por demostrar actitudes distantes hacia los usuarios beneficiarios de su trabajo, tratan mal a las personas que le solicitan ayuda e incluso niegan sus faltas o errores cometidos.

La realización personal es manifestada cuando el profesional tiende a presentar algún síntoma de frustración, debido a que los resultados alcanzados son percibidos negativamente (24). Se encontró que el 39% presentó alta realización personal; en coincidencia se citó a un estudio realizado en un hospital de Chiclayo, donde demostró que dicha dimensión también se inclinó a un nivel alto con el 64% (16). Estas coincidencias hicieron referencia a que ambas poblaciones se caracterizaron por demostrar sentimientos de inadecuación, es decir, se sienten inseguros y perciben negativamente su trabajo.

La satisfacción en el trabajo es considerada mediante los sentimientos y las emociones que presenta la persona en el trabajo, los cuales se pueden caracterizar por negativos o positivo (26). En el estudio la satisfacción laboral predominó en un nivel bajo con un 45%, resultado que coincide con los hallazgos de un estudio realizado en Arequipa, donde señaló que el 50% de las evaluadas tenían un nivel de satisfacción bajo (14). Estas semejanzas indican que los profesionales evaluados se caracterizan por una actitud negativa hacia las actividades que realizan.

La satisfacción intrínseca se refiere a los aspectos relacionados con el reconocimiento por el trabajo realizado por la persona, las funciones relacionadas con el trabajo, la autonomía, las responsabilidades y los logros (30). Se obtuvo una baja satisfacción intrínseca con un 45%, coincidiendo con el hallazgo de un estudio realizado en un hospital de Chiclayo, donde demostró que la satisfacción intrínseca prevaleció en un nivel bajo con un 46% (18). Dichas coincidencias se deben a que los profesionales no reciben reconocimiento por el buen trabajo que realizan, sus sugerencias u opiniones no son tomadas en cuenta y sobre todo que las oportunidades de promoción no generan satisfacción.

La satisfacción extrínseca involucra las condiciones que rodean al trabajador mientras realiza las actividades asignadas, como la supervisión, las relaciones interpersonales, la seguridad en el trabajo, el salario, las normas, las condiciones de

trabajo y las políticas organizacionales (30). Se encontró que la satisfacción extrínseca alcanzó un nivel bajo con 46%, coincidiendo con un estudio realizado en un hospital de Chiclayo, donde mostró que este tipo de satisfacción también prevaleció en un nivel bajo con 56% (18). Estas similitudes indican que los evaluados no recibieron el apoyo de los directivos directos, las relaciones interpersonales no fueron las más adecuadas y sobre todo la distribución física no garantiza la comodidad para realizar sus actividades.

La mayor limitación del estudio fue su diseño, ya que al ser una investigación transversal, los resultados no se pueden generalizar, por lo que se sugiere realizar estudios longitudinales para determinar si el síndrome de burnout varía a lo largo del tiempo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, el síndrome de burnout se relacionó significativamente con la satisfacción laboral (Rho= -0,459; p= 0,000).

- Dentro de las características sociodemográficas, el 93% fueron de género femenino, con edades comprendidas entre los 22 y los 30 años, el 42% indicó trabajar en el área de servicios de emergencia y el 54% tuvo un tiempo de servicio de 3 a 7 años.

- Las dimensiones del síndrome de burnout prevalecieron en un nivel alto, el agotamiento emocional con un 46%, la despersonalización con un 39% y la realización personal también con un 39%.

- Las dimensiones de la satisfacción laboral predominaron en un nivel bajo, la satisfacción intrínseca con un 45% y satisfacción extrínseca también con un 45%.

4.2. Recomendaciones

- A los directivos del Hospital Regional de las Mercedes, junto con el Departamento de Psicología se sugiere solucionar el manejo de síndrome de burnout en el personal de enfermería.

- A la Jefatura de Enfermería, fomentar las buenas relaciones interpersonales, la comunicación afectiva, el reconocimiento cuando el profesional demuestra esfuerzo en el desempeño de sus actividades asignadas y sobre todo garantizar un ambiente de trabajo que cumpla con las condiciones necesarias que el profesional necesita para sentirse satisfecho en el desarrollo de sus actividades habituales.

- Al Departamento de Enfermería, desarrollar programas integrales de apoyo sanitario, psicológico y plantear estrategias de prevención y afrontamiento al síndrome de burnout, dirigidas a mejorar la satisfacción laboral de los profesionales.

- A la Facultad de Ciencias de la Salud, fomentar los estudios manteniendo esta línea de investigación y sobre todo publicar los hallazgos para que otras instituciones lo tomen como referencia y establezcan acciones para prevenir el burnout en el personal de enfermería y así garantizar su bienestar y satisfacción laboral.

REFERENCIAS

1. Carlotto M, Abbad G, Sticca M. Burnout Syndrome and the Work Design of Education and Health Care Professionals. *Psico-USF*. 2021; 26(2).
2. Durán R, Gamez Y, Toirac K, al e. Síndrome de burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente. *MEDISAN*. 2021; 25(2).
3. Silveira F, Oliveira L. Prevalencia del síndrome de Burnout entre los médicos residentes. *Psicológico Ciencias Profesionales*. 2021; 41(2).
4. Sánchez S, Fuentes G, Artacho R. Rankings internacionales de satisfacción laboral. *revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*. 2020; 219(20).
5. Organización internacional del Trabajo (OIT). Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. [Online].; 2020 [cited 2021 Setiembre 17. Available from: <http://bit.ly/3eT5Jlx>.
6. Lozano A. El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista Neuropsiquiatr*. 2020; 84(1).
7. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación (2020)*. 2020; 2(4).
8. Carrasco O, Castillo E, Salas R, Reyes C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. *Revista Prepint*. 2021; 31(2).
9. Organización Panamericana de la Salud. La enfermería en tiempos de la COVID-19: un relato de dos enfermeros de práctica avanzada desde el frente de la pandemia. [Online].; 2020 [cited 2021 Setiembre 17. Available from: <http://bit.ly/2OX9Oup>.

10. Durán R, Gamez Y, Toirac K, al e. Síndrome de burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente. *Revista MEDISAN*. 2021; 25(2).
11. Kader N, Elhusein B, Elhassan N, al e. Burnout and job satisfaction in nursing professionals at Hamad Medical Corporation, Qatar. *Asian Journal of Psychiatry*. 2021; 58(1).
12. Rendón M, Peralta S, Hernández ea. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*. 2020; 59(2).
13. Yslado R, Norabuena R, Loli T, al e. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horiz Med (Lima)*. 2019; 19(4).
14. Duche A, Rivera G. Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses. *Enfermería global*. 2019; 54(1).
15. Vilchez J, Romaní L, Ladera K, Marchand M. Síndrome de burnout en profesionales de un hospital de la Amazonía peruana. *Revista de Medicina Humana*. 2019; 19(4).
16. Aurich C. Síndrome de Burnout en pandemia covid-19 en enfermeros de un hospital de Chiclayo 2021 [Tesis de grado]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan. [Online].; 2022 [cited 2023 Setiembre 10. Available from: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11264/Aurich%20Silva%20Claudia%20Aracely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
17. Mechan Y. Síndrome de burnout y covid-19 en personal de enfermería de un hospital de Chiclayo, 2021. [Tesis de grado]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan. [Online].; 2022 [cited 2023 Setiembre 23. Available from: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10364/Mechan%20Llontop%20Yarida%20Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

18. Saldiarraga L. Calidad de vida y satisfacción laboral del personal de enfermería de Chiclayo. [Tesis de Maestría]. Chiclayo: Universidad César Vallejo. [Online].; 2022 [cited 2023 Setiembre 23. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100829>].
19. Sánchez F. Síndrome De Burnout. 1st ed. México: Grupo Rodrigo Porrúa; 2020.
20. Fernández L. Síndrome burnout en el personal sanitario. 1st ed. México: Lulu.com; 2018.
21. Esteras J, Chorot P, Sandín B. El síndrome de burnout en los docentes. 1st ed. España: Ediciones Pirámide; 2017.
22. Barradas M, Delgadillo R, Gutiérrez L, al e. Estrés Y Burnout Enfermedades En La Vida Actual. Primera edición ed. Estados Unidos: Palibrio; 2018.
23. Patlán J. Calidad de vida en el trabajo. 1st ed. México: Editorial El Manual Moderno; 2016.
24. Maslach C, Jackson S. Burnout Inventory Manual España: TEA Ediciones, S.A.; 1997.
25. Arias W. Gestión del estrés. Primera edición ed. España: Editorial Elearning; 2019.
26. Alles M. Comportamiento Organizacional (Nueva Edición): Cómo lograr un cambio cultural a través de la Gestión por Competencias. Primera edición ed. Argentina: Ediciones Granica; 2018.
27. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional. 17th ed. España: Pearson Educación; 2017.

28. Aguillón A, Berrún L. El comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación. 1st ed. Colombia: Editorial El Manual Moderno; 2015.
29. Snell S, Bohlander . Administración de Recursos Humanos (17° Edición) México: Editorial Cengage Learning; 2018.
30. Boluarte A. Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. Revista Medica Herediana. 2014; 25(2).
31. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. Novena edición ed. Sciences EH, editor. Barcelona; 2018.
32. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Séptima edición ed. S.A IE, editor. México: Mc Graw Gill; 2018.
33. Vara A. 7 pasos para una tesis exitosa desde la idea inicial hasta la sustentación. Primera Edición ed. Perú: Universidad de San Martín de Porres; 2015.
34. Ryan K, Brady J, Cooke R, Height D, Jonsen A, King P, et al. Informe Belmont: Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. [Online].; 1976 [cited 2021 Octubre 31. Available from: https://medicina.unmsm.edu.pe/etica/images/Postgrado/Instituto_Etica/Belmont_report.pdf.
35. Organización Mundial de la Salud. Estado de la enfermería mundial 2020: invertir en educación, empleo y liderazgo. [Online].; 2020 [cited 2022 Agosto 11. Available from: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240003279>.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Inventario Maslach Burnout (MBI)

Instrucciones: Apreciado profesional, a continuación se presenta una serie de enunciados vinculados al trabajo. Le agradecemos que responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa (X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista. La participación es en calidad anónima.

Género:

Edad:

Área de servicio:

Tiempo de servicio:

0= Nunca 1= Pocas veces al año o menos 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes 4= Una vez a la semana 5= Pocas veces a la semana 6= Todos los días		0	1	2	3	4	5	6
N°	Ítems							
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							

16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes								
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo								
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades								
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada								
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas								

Tomado de: Carlos M (2018)

Ficha técnica del Inventario Maslach Burnout (MBI)

Ficha técnica del Inventario Maslach Burnout (MBI)	
Nombre del instrumento	Inventario Maslach Burnout (MBI)
Autor	Cristina Maslach
Año	1981
Adaptación	María Elisabet Carlos Cajo
Objetivo	Medir el nivel del síndrome de burnout
Aplicación	Individual
Escala de medición	Ordinal
Nº de ítems	22
Duración	20 minutos
Dimensiones	Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
Puntuaciones	0= Nunca 1= Pocas veces al año o menos 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes 4= Una vez a la semana 5= Pocas veces a la semana 6= Todos los días.
Validez	Juicio de expertos
Confiabilidad	0.748
Categorías de interpretación	Bajo = 0 - 48, medio = 49 - 61 y alto de 62 a más puntos.

Cuestionario de Satisfacción laboral

Instrucciones: Apreciado profesional, el siguiente cuestionario es para medir su nivel de satisfacción laboral. Le agradecemos que lee detenidamente cada uno de los enunciados y marque con un (X) la alternativa que crea más conveniente La participación es en calidad anónima.

1 =Muy Insatisfecho 2=Bastante Insatisfecho 3= Algo Insatisfecho 4=Indiferente 5= Algo Satisfecho 6= Satisfecho 7=Muy satisfecho								
N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Las condiciones físicas del trabajo.							
2	La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.							
3	Los compañeros de trabajo.							
4	El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo.							
5	El jefe inmediato.							
6	La cantidad de responsabilidad que se le confía.							
7	El salario adecuado							
8	La posibilidad de utilizar las propias capacidades profesionales.							
9	La relación general entre los trabajadores y supervisores							
10	Las oportunidades de promoción con las que cuenta.							
11	El modo en que se gestiona el centro como organización							
12	La atención que se presta a sus sugerencias.							
13	El horario de trabajo.							
14	La variedad del trabajo que se realizan en el trabajo							
15	La estabilidad en el empleo							

Tomado de: Carlos M (2018)

Ficha técnica de la Escala de Satisfacción Laboral

Ficha técnica de la Escala de Satisfacción Laboral	
Nombre del instrumento	Escala de Satisfacción Laboral
Autor	Warr P, Cook J y Wall T
Año	1979
Adaptación	María Elisabet Carlos Cajo
Objetivo	Medir el nivel de satisfacción laboral
Aplicación	Individual
Escala de medición	Ordinal
Nº de ítems	15
Duración	20 minutos
Dimensiones	Satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca
Puntuaciones	1 =Muy Insatisfecho 2=Bastante Insatisfecho 3= Algo Insatisfecho 4=Indiferente 5= Algo Satisfecho 6= Satisfecho 7=Muy satisfecho.
Validez	Juicio de expertos
Confiabilidad	0,841
Categorías de interpretación	Bajo = 0 - 15, medio = 16 - 45 y alto de 46 a más puntos.

ANEXO 2
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., identificado (a) con DNI.....acepto participar voluntariamente en la investigación "Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital de Chiclayo, 2022", desarrollado por las estudiantes: Caicay Avellaneda Tabita Sarai y Vásquez Torres Katherine Estefany.

Declaro que he sido informado y he comprendido que la recolección de datos es con fines académicos, la evaluación del cuestionario es anónima, puedo retirarme en el momento que considere conveniente, puedo solicitar los resultados a los autores de la investigación y que la evaluación tendrá un tiempo máximo de 30 minutos. Asimismo, todas mis dudas y preguntas han sido respondidas satisfactoriamente.

Fecha...../...../.....

.....

Participante

.....

Caicay Avellaneda Tabita Sarai

.....

Vásquez Torres Katherine Estefany

ANEXO 3

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES"
CHICLAYO

N° 018/ 22

AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

CAICAY AVELLANEDA TABITA SARAI
Y
VASQUEZ TORRES KATHERINE

Estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán; Para que realicen la Ejecución del Proyecto de Tesis Titulado: "*Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de un Hospital de Chiclayo 2022*" en los Servicios del Departamento de Enfermería de este nosocomio, debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Abril 2022

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
HOSPITAL "LAS MERCEDES", CHICLAYO
Dr. Javier Antonio Serrano Hernández
DIRECTOR EJECUTIVO
C.M.E. 40983 - D.N.E. 5482

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP. REG. DOC. "LAS MERCEDES" CH.
LICENCIADO
Lic. Magaly M. Medina Rojas
C.E.P. 4515
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Av. Luis Gonzáles N° 635 - Chiclayo
Central Telefónica : 237021
Dirección (Tele-fax) : 238232
Administración : 226955
www.hospitallasmercedes.regionlambayeque.gob.pe

ANEXO 4

RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD RESOLUCION N°0506- 2021/FCS-USS

Pimentel, 29 de noviembre del 2021

Visto:

El proveído del decano de la Facultad de Ciencias de la Salud al oficio N° 0029-2021/EE-USS de fecha 23 de noviembre del 2021, mediante el cual se remiten los **PROYECTOS DE TESIS**, correspondiente a la asignatura de Investigación I periodo 2021-II, para aprobación.

CONSIDERANDO:

Que la ley Universitaria N° 30220, establece en su artículo 48° que la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones públicas o privadas.

Que, el Artículo 36° del reglamento de investigación V7 USS, establece que: "El comité de investigación de la escuela profesional aprueba el tema del proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional".

Que, mediante documento de vistos se solicita la APROBACIÓN de los **PROYECTOS DE TESIS**, para obtener el **Título Profesional**.

Estando dispuesto en el Reglamento de la Universidad Señor de Sipán y en mérito a las atribuciones conferidas.

SE RESUELVE:

Artículo N°01: **APROBAR** los **PROYECTOS DE TESIS**, para obtener el **Título Profesional**, correspondiente a la asignatura de Investigación I periodo 2021-II, que a continuación se detallan:

N°	TÍTULO	AUTOR
1	NIVEL DE ESTRÉS DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, CHICLAYO - 2022	TARRILLO GARCIA ROSA MILAGROS
2	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO AL TELEMONITOREO EN UN HOSPITAL ESSALUD-CHICLAYO,2021	CALDERON HUAMAN ALEXANDRA MILAGROS QUEVEDO BRENIS ARLETH MELISSA
3	PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, 2022	ALARCON SANDOVAL BRUNELLA STEFANYA

16	AUTOCUIDADO DEL ADULTO MAYOR RESPECTO A LA PREVENCIÓN DE LA DIABETES MELLITUS, DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE 2022	ABAD VASQUEZ SAUDA SAMIRA NIÑO DIAZ KAREN STEVALIZ
17	SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE CHICLAYO, 2022	CAICAY AVELLANEDA TABITA SARAI VÁSQUEZ TORRES KATHERINE ESTEFANY
18	PRÁCTICAS ALIMENTARIAS Y ANEMIA EN NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO RIOJA, 2022	CHAVEZ SANCHEZ CRISTIAN MARTIN
19	MIEDO AL CONTAGIO Y ÉSTRES LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE, 2022	MORI CABRERA CLAUDIA CAROLINA

REGISTRÉSE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



 Mg. Santos Leopoldo Acuña Peralta
 Decano Facultad de Ciencias de la Salud



 Mg. Jineria Palomino Malca
 Secretaria Académica, Facultad de Ciencias de la Salud

Cc: EAP, interesado (s), Archivo