

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN**  
**ADMINISTRACIÓN DE ENFERMERÍA**



Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en las Enfermeras del  
Departamento de Pediatría del Hospital Regional II – 2 JAMO.  
Tumbes - 2020.

**Tesis**

Para optar el grado de Especialidad en administración en  
enfermería.

**Autora**

Lic. Enf. Izquierdo León, Silvia Rosa.

Tumbes, 2021.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN**  
**ADMINISTRACIÓN DE ENFERMERÍA**



Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en las Enfermeras del  
Departamento de Pediatría del Hospital Regional II – 2 JAMO.  
Tumbes-2020.

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

Dr. Luis Fernando Fernández Neira (Presidente)

Dr. Marco Román Lizarzaburu (Secretario)

Dr. Carlos Zamora Gutiérrez (Vocal)

Tumbes, 2021.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN**  
**ADMINISTRACIÓN DE ENFERMERÍA**



Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en las Enfermeras del  
Departamento de Pediatría del Hospital Regional II – 2 JAMO.  
Tumbes-2020.

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y  
forma:

Lic. Enf. Izquierdo León, Silvia Rosa (Autora)

Mg. María Luz Bravo Pérez (Asesora)

Tumbes, 2021.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
Creada por Ley N°24894-11 de octubre 1988  
Ciudad Universitaria -Barrio Pampa Grande  
Av. Tumbes N°863  
Tumbes- Perú

**ACTA N° 021-2021/UNTUMBES-FCS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER**  
**EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN EN ENFERMERÍA**  
**A LA LICENCIADA: IZQUIERDO LEÓN SILVIA ROSA**

Mediante la plataforma virtual denominada plataforma zoom, que está comprendida para uso de la Universidad Nacional de Tumbes-ubicada en la Ciudad Universitaria -Tumbes, siendo las 16.00 horas del día viernes 19 de noviembre del 2021, se reunieron los miembros de jurado calificador. **Dr. LUIS FERNANDO FERNÁNDEZ NEIRA** (presidente), **Dr. MARCOS GERÓNIMO ROMAN LIZARZABURU** (secretario) y el **Dr. CARLOS ALBERTO ZAMORA GUTIÉRREZ** (vocal), **Mg. MARÍA LUZ BRAVO PÉREZ** (Asesora) con el propósito de evaluar y calificar la Sustentación de Tesis Titulada **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LAS ENFERMERAS DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 JAMO TUMBES 2020”**. Presentada por la Licenciada en Enfermería. **IZQUIERDO LEÓN SILVIA ROSA**.

Luego de la exposición de la licenciada, los miembros del jurado procedieron a las preguntas pertinentes.

- Siendo las 16.40 horas, del mismo día, se dio por concluida la exposición, invitando a la Licenciada a esperar su calificativo.
- Después de las deliberaciones y realizada la votación se obtuvo el siguiente calificativo.

**NOMBRE**  
**IZQUIERDO LEON SILVIA ROSA**

**CALIFICATIVO**  
**BUENO**

De inmediato se comunica el resultado de la evaluación

Siendo las 16 horas con 55 minutos se dio por concluido el acto virtual. Para mayor constancia firmamos la presente acta.

Dr. FERNÁNDEZ NEIRA, LUIS FERNANDO  
DNI: 00225842  
Presidente

Dr. ROMAN LIZARZABURU, MARCOS GERÓNIMO  
DNI: 21424182  
secretario

Dr. ZAMORA GUTIÉRREZ, CARLOS ALBERTO  
DNI: 00327938  
Vocal

Mg. BRAVO PÉREZ, MARÍA LUZ  
DNI: 16464695  
Asesora

## Informe de Originalidad Turnitin

# Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Enfermeras. Dpto. Pediatría. Hosp. Reg Tumbes.

Area Crítica de Medicina

por Silvia I Izquierdo León

**Fecha de entrega:** 09-abr-2021 11:44a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1554693488

**Nombre del archivo:** TESIS\_INFORME\_SILVIA\_28-01-2021\_1.docx (518.59K)

**Total de palabras:** 11848

**Total de caracteres:** 64753

  
Mg. María Luz Bravo Pérez  
Enfermera  
C.F.P. N° 204

# Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Enfermeras.

Dpto. Pediatría. Hosp. Reg Tumbes. *en Área Crítica de Medicina*

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19%</b>	<b>21%</b>	<b>3%</b>	<b>10%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Tumbes</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>tesis.ucsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.scielo.mec.pt</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

9	<a href="http://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
10	<a href="http://nacionfarma.com">nacionfarma.com</a> Fuente de Internet	1%
11	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1%
12	<a href="http://repositorio.uroosevelt.edu.pe">repositorio.uroosevelt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
13	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
14	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1%
15	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
16	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
17	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1%
18	<a href="http://dspace.umh.es">dspace.umh.es</a> Fuente de Internet	<1%
19	<a href="http://redi.unjbg.edu.pe">redi.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
20	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

		<1%
21	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%
22	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
23	<a href="http://www.melpopharma.com">www.melpopharma.com</a> Fuente de Internet	<1%
24	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	<1%
25	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%
26	<a href="http://repositorio.unamad.edu.pe">repositorio.unamad.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
27	<a href="http://asi-al.fun">asi-al.fun</a> Fuente de Internet	<1%
28	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1%
29	<a href="http://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
30	<a href="http://documents.mx">documents.mx</a> Fuente de Internet	<1%
31	<a href="http://dspace.utpl.edu.ec">dspace.utpl.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%



32	Submitted to INACAP Trabajo del estudiante	<1%
33	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
34	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
35	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
36	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%
37	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo

*Maria Luz*  
 Jg. María Luz Braze Pérez  
 Enfermera  
 CEP N° 204

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a Dios por la vida y por haberme dado la fortaleza para seguir adelante, en aquellos momentos de debilidad, a mis padres Olga y Guadalupe por el ejemplo y apoyo incondicional brindado; a mi Hija Solange porque fuiste mi motivación más grande para concluir con éxito esta meta; y por último a mí misma porque siempre creí que todo se puede lograr con constancia, esfuerzo y trabajo.

**La autora**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi asesora de tesis Mg. María Luz Bravo Pérez por su apoyo y consejo a lo largo de este periodo de aprendizaje, y a los docentes de la Universidad Nacional de Tumbes por su ardua labor en la enseñanza.

# ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>16</b>
<b>II. ESTADO DEL ARTE</b>	
2.1. Bases teóricas	20
2.2. Definición de términos básicos	25
2.3. Antecedentes	26
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo de estudio	34
3.2. Diseño de investigación	34
3.3. Variables	34
3.4. Operacionalización de variables	35
3.5. Población y muestra	37
3.6. Criterios de selección	37
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.8. Procedimiento de recolección de datos	38
3.9. Procesamiento y análisis de datos	40
3.10. Consideraciones éticas	40
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>43</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>51</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>56</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>57</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>58</b>
<b>IX. ANEXOS</b>	<b>65</b>

## INDICE DE TABLAS

### CONTENIDO:

I.	TABLA N° 1: Nivel de satisfacción laboral global	43
II.	TABLA N° 2: Nivel de satisfacción laboral según dimensión Extrínseca	43
III.	TABLA N° 3: Nivel de satisfacción laboral según dimensión Intrínseca	44
IV.	TABLA N° 4: síndrome de burnout global	44
V.	TABLA N° 5: Síndrome de Burnout según dimensión agotamiento emocional	45
VI.	TABLA N° 6: Síndrome de Burnout según dimensión despersonalización	45
VII.	TABLA N° 7: Síndrome de burnout según dimensión realización personal	46
VIII.	TABLA N° 8: Relación entre el nivel de satisfacción global y el síndrome de burnout global	46
IX.	TABLA N° 9: Relación entre el nivel de satisfacción laboral global y la realización personal	47
X.	TABLA N° 10: Relación entre el nivel de satisfacción extrínseca y la despersonalización	48
XI.	TABLA N° 11: Relación entre el nivel de satisfacción extrínseca y la realización personal	49
XII.	TABLA N°12: Relación entre el nivel de satisfacción intrínseca y la realización personal	50

## RESUMEN

Se realizó el estudio de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo–correlacional, de corte transversal con el objetivo de determinar si existe relación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en las enfermeras del Dpto. de Pediatría del Hospital Regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría de Tumbes- 2020. Como instrumento se utilizó un cuestionario basado en la escala de Warr, Crock y Wali; muestra no probabilística representada por 25 profesionales de enfermería, considerando factores intrínsecos y extrínsecos, apoyados en la subescala Dual para medir la variable satisfacción laboral y las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal para la variable Síndrome de Burnout. Se obtuvo Para la variable satisfacción laboral global hubo predominio del nivel medio con 76%, seguido de un nivel bajo con 16%; de igual manera en la dimensión intrínseca y extrínseca predomina el nivel medio con el 64% en ambas, seguido de nivel bajo con 28% y 20% en las respectivas dimensiones. La variable Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional, destaca un 44% tanto para el nivel alto y bajo. De igual manera en la dimensión realización personal, se encuentra coincidencia con el predominio del nivel alto y bajo con el 40% para ambos. En tanto la dimensión despersonalización, prioriza un nivel bajo con el 48% y un nivel medio de 28%. Se comprueba y acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), la cual significa que no existe relación de dependencia entre las variables: Satisfacción laboral y el síndrome de burnout en las enfermeras que laboran en el Dpto. de Pediatría del Hospital Regional II - 2 “JAMO” Tumbes 2020. En la relación de dependencia con Chi cuadrado se determinó grado de dependencia significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción global y realización personal; entre satisfacción extrínseca y la despersonalización y un alto grado de dependencia significativa ( $p < 0.01$ ) entre satisfacción laboral en su dimensión intrínseca y el Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal. Se concluye que: Existe riesgo de ocurrencia del síndrome de Burnout en el grupo de enfermeras del estudio, ya que son los factores intrínsecos los que determinan la satisfacción por estar relacionados con el trabajo mismo, el desarrollo personal y la necesidad de autorrealización.

**Palabras Clave:** Satisfacción Laboral, Síndrome de Burnout- Enfermeras.

## ABSTRACT

Job satisfaction and its relationship with Burnout Syndrome in Nurses of the Pediatric Department of Hospital Regional II - 2 "JAMO". In a quantitative, non-experimental, descriptive - correlational, cross-sectional type, using the questionnaire based on the Warr, Crock and Wali scale in a population of 25 nursing professionals, considering intrinsic and extrinsic factors, supported by the Dual subscale, obtaining by statistical processes the following results: According to the general objective an overall satisfaction level of medium in 76% and high in 2%. To which is added the mean level of 64% of the extrinsic dimension as the highest, followed by the low level at 20% and the intrinsic dimension at a mean level of 64% and low at 28%. Regarding the Burnout Syndrome with dependence on emotional exhaustion, a level of 44% was found in high and low, while the average was 12%. Regarding the tendency to burnout syndrome in relation to the depersonalization dimension, the results indicate that the level is low with 48% followed by an average level of 28%, with respect to the dimension of personal fulfillment, coincidence was found in the high and low level at 40% for both and only 20% for a medium level. In the dependency relationship with Chi square, it was determined ( $p < 0.05$ ) that it is significant between the level of satisfaction and personal fulfillment; Regarding the dependency relationship through Chi square, it was determined that there is no significant dependency relationship ( $p > 0.05$ ) between extrinsic satisfaction and emotional exhaustion. And if there is a significant dependency relationship between extrinsic satisfaction and depersonalization. Concluding that there are aspects that would facilitate the presence of Bournout syndrome in the group of nurses involved in the study.

**Key Words:** Job Satisfaction - Bournout Syndrome.

Nurses from the Pediatrics Department.

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación ha permitido conocer la relación entre el nivel de satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en las Enfermeras del Departamento. de Pediatría del Hospital Regional II – 2 “JAMO”. Tumbes. Al respecto la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sostiene que cada año 160 millones de trabajadores, contraen diversas enfermedades, dentro de las que se incluyen las enfermedades mentales. Los profesionales de la salud no escapan a este riesgo, Según datos de este organismo, uno de cada 10 trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio<sup>1</sup>.

Saborío<sup>2</sup>, menciona que en el año 2000 la Organización Mundial de la Salud, declaró al síndrome de Burnout como una causa de riesgo laboral capaz de afectar la salud física, emocional y la vida de las personas. Considera que el grupo humano en el ámbito laboral es un recurso valioso, que es necesario mantenerlo en las mejores condiciones de satisfacción laboral y así elevar la calidad asistencial en los servicios de salud.

Los mismos autores refieren que en Costa Rica se han llevado a cabo algunos estudios para determinar la ocurrencia del síndrome de desgaste en el personal médico del país, que dieron resultados de incidencia que van desde 20% a 70%. En Holanda aproximadamente el 15% de la población sufre del síndrome de burnout y se estima que los individuos que poseen más posibilidades de desarrollarla son: Médicos, Enfermeras, Odontólogos y Psicólogos.

<

Como indica Aceves<sup>3</sup>, existe de factores de riesgo que pueden afectar la salud física y mental relacionados entre ellos, como el ser personas jóvenes, el estado civil, número de hijos, sobrecarga de trabajo, compensación económica, rasgos de personalidad, (idealistas, optimistas, altruistas), siendo el más prevalente e imponente el de sobrecarga laboral, en consecuencia la exigencia de un rendimiento laboral muy superior al normal



suele inducir a la presentación del llamado Síndrome de Burnout (SB), determinado por estímulos repetidos que producen tensión prolongada y con ello sobreviene una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicósomáticas, emocionales y tensión e incomodidad en el ambiente laboral. Particularmente se da en el personal de enfermería, al estar sometido a múltiples factores estresantes dadas las características de su trabajo, tanto de carácter organizacional y niveles de exigencia física, psicológica y social; situaciones que generan emociones encontradas y demandan un mayor control mental.

La satisfacción laboral entendida como un estado emocional positivo o placentero, impresión subjetiva de las experiencias laborales de la persona, se relacionan con las expectativas de poner en juego las habilidades personales con el puesto de trabajo, con aspectos económicos, logros personales y con las características intrínsecas del trabajo. Por ello algunos autores señalan que la insatisfacción laboral es un factor importante del síndrome de agotamiento profesional y destacan que a menor satisfacción laboral más burnout.

Por consiguiente, el impacto de la insatisfacción laboral en las organizaciones sanitarias es uno de los principales temas de preocupación actual, pues a medida que la insatisfacción aumenta ocasionan otras negativas e importantes repercusiones en la institución que contribuyen a incrementar el ausentismo, la tasa de rotación, el burnout, y el riesgo de accidentes laborales<sup>4</sup>.

En el Perú alrededor del 20% de las bajas laborales que se producen en el desempeño de la profesión de enfermería, son de carácter psicológico, una tercera parte de estas, con síndrome de Burnout (SB). Según el Instituto de Investigación el 60% de los trabajadores sufren estrés y están propensos a desencadenar síndrome de Burnout o desgaste profesional por un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico además de la falta de motivación<sup>5</sup>.

En el 2014, estudio realizado en Su Salud - Perú, sobre la prevalencia del síndrome en el personal sanitario se determinó que es distinta en una misma población; la prevalencia es mayor en médicos que en enfermeras, con el 16.2% y el 9.5% respectivamente, mediante terciles<sup>6</sup>.

En la Región de Tumbes epidemiológicamente, la salud mental en el 2015, señala que los signos y síntomas que involucran el estado emocional, ocupan el primer lugar en el 34.3%, seguido de otros trastornos de ansiedad con el 13.6% y el episodio depresivo con 11.8%. De acuerdo al sexo la morbilidad de salud mental es 68.5 % en mujeres y 39.5% en hombres; los grupos etarios oscilan entre 30-59 años el 34.4%, seguido de jóvenes 18-29 años con el 26.5%<sup>7</sup>.

En el escenario descrito del comportamiento de la morbilidad de la salud mental en Tumbes, se consideró pertinente indagar sobre el problema a nivel local; es el personal de enfermería (48%), quien tiene presencia significativa en el equipo de salud sobre el total de profesionales que laboran en el departamento de Pediatría (servicio de Pediatría, Neonatología, UCI Neonatal, Intermedios y Alojamiento Conjunto; servicios que son de gran demanda. Se exige al profesional de enfermería un contacto intenso y directo con los niños, que requieren una dedicada y esmerada atención y vigilancia continua. Mantener una buena comunicación con la madre o con el familiar cuidador del niño, es quien proporciona información de la enfermedad que padece el niño y a quien se debe mantener informado del estado de salud del niño; lo que hace que las enfermeras se constituyan en una población muy expuesta, a situaciones estresantes propias de su trabajo, que no garantizan su bienestar, y supone un riesgo psicosocial que va a afectar en algún momento su salud mental.

Tal situación permitió plantear el problema con la siguiente. Interrogante: ¿Cuál es la relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en las Enfermeras del Departamento de Pediatría del Hospital Regional II - 2 JAMO? Tumbes -2020?

La ocurrencia del síndrome de Burnout puede influir negativamente en la salud del trabajador, ocasionando: Baja calidad del cuidado y deterioro del buen desempeño laboral; siendo necesario por ello conocer y comprender las causas que lo desencadenan, para luego definir e implementar estrategias de intervención, elaborar planes de mejora que admitan a quienes dirigen la institución, crear un ambiente agradable que impacte en los niveles de satisfacción tanto para el personal de salud, como de los usuarios; aspectos que se consideran de importancia como contribución práctica y social del estudio.

En tal sentido, el estudio tuvo como objetivo determinar si existe relación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en las enfermeras del departamento de pediatría del Hospital Regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría “JAMO” – Tumbes 2020.

## II. ESTADO DEL ARTE

### 2.1 Bases teóricas

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad; puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador<sup>8</sup>.

La teoría referida a la discrepancia interpersonal o teoría de satisfacción de facetas de Lawler, establece que el nivel de satisfacción está relacionado por las recompensas conseguidas y la equidad percibida, en la que el trabajador hace un análisis de perseguir las satisfacciones en balance a su labor y capacidad de lo que se merece él y compara lo obtenido por los demás; pone de manifiesto la importancia del empleado como medio para lograr mejores resultados y agilizar las organizaciones.

Existe una serie de definiciones en las que se hace referencia a los términos, que difieren entre sí solo en su denominación, concretándose todos del mismo modo; se concibe la satisfacción laboral como el conjunto de comportamientos que asume la persona frente a su situación laboral, los que nacen de una evaluación general o sobre apariencias específicas de la misma<sup>9</sup>.

En lo referente al Burnout, también llamado síndrome de quemarse en el trabajo, proviene del término anglosajón “burnout” que hace referencia al estado de agotamiento físico y emocional, vinculado al ámbito laboral, como respuesta al estrés crónico originado por el trabajo y estilo de vida del trabajador; tiene repercusión en la salud física y psicológica, considerándose como un trastorno emocional.

Si bien el origen de este término se ubica en el contexto de la industria aeroespacial, no es sino hasta 1981 cuando Cristina Maslach lo da a conocer como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, por aquellas profesiones de servicio, que demandan dedicación intensa y prolongada, con personas, con grado de dependencia diferente, caracterizándolo con el hecho de que después de meses o años de dedicación, terminan por encontrarse emocionalmente agotados; conceptualización delimitada y aceptada por la comunidad científica, concluye que el Burnout se configura como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”<sup>10</sup>.

Maslach, describe tres dimensiones sintomatológicas en el síndrome burnout:

**El Agotamiento Emocional o Cansancio:** Situación en que la persona puede quedarse sin recursos ni energías, manifestándose a través de síntomas físicos y emocionales como mostrar irritabilidad, ansiedad y cansancio, sensación de sobreesfuerzo físico, se queja por las aparentes exigencias del trabajo hasta ver que dichas exigencias laborales no las puede asumir, llegando a la despersonalización.

**La Despersonalización o cinismo:** Afecta las interacciones de la persona que la sufre, se relaciona con aspectos actitudinales y se manifiesta a través del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas con las que se relaciona laboralmente, deshumanización e indiferencia, conductas de rechazo hacia el cliente, derivando en conflictos y aislamiento; representando de manera especial un impedimento para quienes ejercen profesiones de ayuda y servicio a la persona si la padecen.

**La Baja realización personal:** Afecta a la autopercepción de quien padece el síndrome y se relaciona con la falta de realización personal en el trabajo, tiende a evaluarse mal a sí mismo y a su desempeño laboral, actividades recreativas y familiares disminuyen, comprende el abandono progresivo de

las tareas que están relacionadas con aquellas que le generan el descontento, las que con el tiempo no desaparecen por el contrario se intensifican<sup>11</sup>.

El síndrome de Burnout sería una consecuencia de eventos estresantes que disponen a la persona a padecerlo, precisa de una continua interacción trabajador – usuario, encarando los problemas de índole social emocional y/o físicos de este, con el riesgo de presentar desgaste ocupacional al pasar considerable tiempo con quienes proveen servicio a la organización. Tal es así que en la década de los 70s. Freudenberger (Estados Unidos), ya había descrito el término Burnout: "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga debido a exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". Califica al síndrome como la "adicción al trabajo", dependencia que llevaría a la persona a un bajo rendimiento productivo como resultado del desajuste entre el trabajo y su entorno laboral, que le impediría ser capaz de cumplir los objetivos que se plantea alcanzar. Posteriormente al basarse en observaciones, opta por considerar otros términos para la definición del síndrome, habla de un "vaciamiento de sí mismo" en la que en forma progresiva se da pérdida de energía, provocando agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en su labor; reacciones emocionales poco favorables.

Después de Freudenberger (Estados Unidos), consideró el entorno laboral como el principal detonante del S. Burnout, desde entonces en los siguientes años se han desarrollado conceptos relacionados con el término Síndrome de Burnout, como el de Pines, Aronson y Kafry, quienes definen el Burnout como: "Un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente"<sup>12</sup>.

Es con la celebración de la I Conferencia Nacional de Burnout, en Filadelfia (1981), que sirvió para integrar juicios que expliquen cómo se desarrollan y establecen las relaciones entre las dimensiones del síndrome que se inicia

con actitudes de despersonalización, como mecanismo disfuncional del afrontamiento del estrés, seguida de la baja realización personal y posteriormente agotamiento emocional. Al respecto Leiter y Maslach consideran el agotamiento emocional como la dimensión vital del Burnout, luego la despersonalización y por último la baja realización personal determinando que el agotamiento emocional conlleva a desarrollar actitudes de despersonalización<sup>13</sup>.

Actualmente, este síndrome se reconoce como un estado disfuncional relacionado con el trabajo como resultado de la influencia de agentes organizacionales y de las características personales, surge cuando los recursos de afrontamiento utilizados no son eficaces para reducirlo; en este proceso las actitudes y conductas de la persona cambian de forma negativa como resultado de falsas expectativas en el entorno laboral<sup>14</sup>.

La lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa siendo los síntomas leves una señal de alarma pasando a graves o extremos como repetición de factores estresantes con consecuencias devastadoras, que hacen aflorar síntomas psicósomáticos, emocionales y conductuales al que lo sufre. En tal sentido, el grupo profesional de enfermeras son muy vulnerables a sufrir del síndrome de Burnout por las condiciones y características del trabajo que desempeñan en las áreas críticas de los servicios de salud, donde intervienen factores personales, profesionales e institucionales que son causas potentes del síndrome que se está estudiando<sup>15</sup>.

Para la OMS, el síndrome de Burnout es reconocido como un fenómeno ocupacional, no enfermedad, ocasionado por causas exclusivamente laborales. Es considerado un trastorno que afecta a nivel emocional y psicológico a una parte importante de los trabajadores que viven en un estado de estrés y ansiedad. Además, refiere que, "El síndrome de Burnout se suscribe al entorno laboral y no debe servir para describir situaciones de estrés en otras áreas de la vida"<sup>16</sup>.

La enfermería es una de las profesiones que más lo padece, conllevando al agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que se perfilan como causales del abandono de la profesión<sup>17</sup>.

Los efectos físicos como psicológicos, relacionados con el agotamiento tanto por un exceso de trabajo o por estrés prolongado, han llevado a que los expertos en medicina laboral y salud pública, se interesen en legitimar este problema emergente, impulsando las investigaciones sobre los efectos de este síndrome y diseñar programas para atenderlos. Es importante señalar que, en el documento oficial de la Calificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud, el Síndrome de Burnout en el Contexto (CIE-10), definición modificada en la versión CIE-11; para enero del 2022, en la que contempla también como trastorno aditivo el abuso de videojuegos<sup>18</sup>.

Contrario al agotamiento laboral surge la satisfacción laboral, la que se conceptualiza según Andresen M. et al. (2007: 719), quien define la satisfacción laboral como: *“Un estado emocional placentero positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”*<sup>19</sup>.

Barraza A. et al. (2009:1). La define como: *“Una actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo, y que esa actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo y que necesariamente influirán de manera significativa en sus comportamientos y resultados”*<sup>20</sup>.

Mientras que Gibson, sustenta que: *“La satisfacción en el trabajo es el resultado de sus percepciones sobre este, basados en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios”*<sup>21</sup>. Elementos que influyen de manera favorable o desfavorable en el desempeño de un cargo, donde la actitud general del individuo tiene una mezcla de comportamientos, habilidades y conocimientos, que tienden a



hacerlo sentirse realizado e identificado o por el contrario a mostrar disconformidad. La Satisfacción laboral es descrita como, sentimiento o estado de ánimo placentero que experimenta la persona por su trabajo en respuesta a lo logrado, tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción de la vida del empleado. Desde el enfoque unidimensional, se califica a la satisfacción laboral como una actitud o estado emocional general, holístico hacia el trabajo; hace reseña en términos generales a la actitud en respuesta a personas u objetos del entorno. Mientras que desde el enfoque multidimensional la satisfacción laboral comprende diferentes aspectos específicos del trabajo, asociados a la organización institucional que puede ser medido separadamente y con los que es posible medir el nivel de la satisfacción laboral<sup>21</sup>.

Entre las teorías que están relacionadas con la satisfacción laboral se encuentra la Teoría Bifactorial o Dual, que trata acerca de factores que producen satisfacción en el trabajador; fue formulada por Herzberg, quien postula la existencia de dos tipos de factores, de los cuales depende la satisfacción del individuo que trabaja.

Los factores intrínsecos, comprenden el contenido real del trabajo relacionado con la naturaleza de las tareas que realiza en sí, con el desarrollo personal y necesidades de autorrealización; son los que establecen la satisfacción laboral del individuo. (Responsabilidad, independencia laboral, reconocimiento, logros, promoción).

En cuanto a los factores extrínsecos, tiene su origen en fuentes externas al trabajador, el ambiente y normas del trabajo donde se desarrolla la labor, (relaciones humanas, salario, seguridad, horarios, remuneraciones, ambiente físico); evita la insatisfacción cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción por que no están relacionados con el trabajo mismo<sup>22</sup>.

## **2.2 Definición de términos básicos**

**Satisfacción laboral:** Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto<sup>23</sup>. Es el

resultado de todo un proceso de estímulos, fuerzas, que finalmente traerá frustración compensación o satisfacción laboral; sentimientos, emociones y actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores de salud ven su trabajo.

**Síndrome de Burnout:** Trastorno emocional y psicológico, que afecta a una gran parte de los trabajadores que viven en un estado de estrés y ansiedad continua, que conduce a un agotamiento extremo en el trabajo; se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes, con implicaciones nocivas para la persona y la organización; colectivamente se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones, que se centran en la prestación de servicios y atención al público. El diagnóstico se establece a través de la triada sintomatológica, constituida por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal<sup>24</sup>.

### **2.3. Antecedentes**

Diversos estudios a nivel internacional, nacional y regional se constituyen en referentes importantes en el contexto de la presente investigación científica. Hernández F. et al. 2014. Realizaron un trabajo de investigación en Islas Canarias-España sobre: El síndrome de burnout en estudiantes de grado en enfermería, con el objetivo de indagar los factores de riesgo asociados a la salud mental en este grupo de estudiantes; el método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal; con una muestra de 50 participantes. Entre los hallazgos encontrados, el 70% refirieron perturbaciones del sueño, 15% con sintomatología de ansiedad y depresión; 10% que refiere síntomas somáticos y 5% manifestaron dificultades en las relaciones interpersonales. Presentaron predisposición a síndrome de burnout el 50% agotamiento emocional, 16% un alto grado en baja realización personal y el 36% una alta despersonalización hacia otros. Conclusiones: Los estudiantes de enfermería expresaron alteraciones del sueño, relacionadas con insomnio y cansancio; agotamiento emocional acompañado de cansancio físico y frustración, problemas para las interrelaciones personales y sentimientos de

despersonalización en el trabajo con tendencia al endurecimiento emocional.<sup>25</sup>

Hernández V. et al. 2009. México. Llevaron a cabo una investigación sobre: Niveles de Burnout y su relación con variables de personalidad y organizacionales en trabajadores de salud del Distrito federal (SSPDF); la muestra fue de 276 trabajadores de atención primaria (médicos, enfermeras y técnicos de enfermería), estudio descriptivo de corte transversal; reporta como resultados en los componentes: agotamiento emocional 34.8%, en despersonalización 35.1% y en falta de realización personal 36.2% con niveles altos en los trabajadores de salud del Distrito.<sup>26</sup>

Parada M. et al. 2005. Venezuela. Realizaron un trabajo sobre: Satisfacción laboral y síndrome de Burnout, cuyo objetivo fue medir el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario, Los Andes (IAHULA). Participaron trabajadores de enfermería de las áreas de hospitalización, unidad de cuidados intensivos y emergencias obstétrica, pediátrica y de adultos, elegidos mediante muestreo aleatorio estratificado. Donde el 45,9% presentaron disminución de la satisfacción intrínseca, referidas a la falta de libertad para elegir el método de trabajo, falta de reconocimiento, la responsabilidad en la tarea, disminución de utilización de sus capacidades, fallas en las posibilidades de promoción, escasa atención a sus sugerencias y por la variedad de tareas que deben realizar; el 38,5% de los participantes obtuvo disminución en la satisfacción extrínseca, por malas relaciones interpersonales o con sus superiores, inadecuadas condiciones de trabajo, descontento con el salario, modo de gestión en la institución, horario de trabajo o por falta de estabilidad en el empleo<sup>27</sup>.

Martínez G. 2017. Lima. Realizó un estudio para determinar: El nivel del síndrome de burnout en las enfermeras del centro quirúrgico de una clínica en Lima metropolitana. El Método usado fue descriptivo de corte transversal, tipo cuantitativo, nivel aplicativo, con una población-muestra de 22 enfermeras y como técnica la encuesta, el instrumento el inventario de MBI.

Los resultados del síndrome de burnout global destacan que, el 55% de las enfermeras presentan un nivel medio de sufrirlo, 27% tienen un nivel alto, y el 18% tienen un nivel bajo. De igual manera sobresale el nivel medio en las tres dimensiones del SB. Dimensión cansancio emocional: 60% con un nivel medio 22% con nivel alto, y 18% con un nivel bajo del SB. Dimensión despersonalización: 77%, tiene nivel medio del síndrome, 14% un nivel alto, 9% un nivel bajo. Dimensión realización personal: 55% un nivel medio, 27% un nivel alto, 18% nivel bajo.

Entre los aspectos que destacan en el nivel medio, el 82% de las participantes refieren sentirse cansadas al final de la jornada de trabajo; 27% no les preocupa lo que le ocurre al paciente; con nivel alto, el 82% manifiestan comprender fácilmente cómo se siente los pacientes y con nivel bajo, el 55%, dicen que trabajar todo el día con pacientes demanda un gran esfuerzo de su parte. El autor concluye que el nivel de síndrome de burnout de las participantes en el estudio, en su mayoría es de medio a alto, manifestando que se sienten cansadas; un menor porcentaje con nivel bajo manifiestan sentimientos de insensibilidad hacia la gente desde que ejercen la profesión<sup>28</sup>.

Gamonal M. et al. 2008. Lima - Perú; propusieron un estudio para determinar síndrome de Burnout entre las enfermeras de unidades críticas de una institución de salud infantil. Se utiliza el método descriptivo simple, con una muestra no probabilística. El resultado evidenció tendencia al síndrome de Burnout en el 78,1% de la muestra, predominando el nivel bajo en todas las dimensiones: despersonalización 80,0%, cansancio emocional 66,7% y realización personal 65,7%. Conclusión: Elevada tendencia a presentar síndrome de Burnout con una baja realización personal en todas las áreas críticas, especialmente en Sala de operación<sup>29</sup>.

Hurtado R. 2016. Lima-Perú; estudió el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en dos hospitales de la Fuerzas Armadas. El instrumento de recolección de datos q se utilizó fue la encuesta y formulada en 3 ámbitos, el cuestionario fue sometido al método de la validación de expertos y además la

confiabilidad de las medidas a través de parámetros estadísticas Alfa de Cronbach. La población fue entre 88 y 92 profesionales de la salud de dos nosocomios de Lima (Hospital Militar Central y Hospital de la FAP) ambos estudios se realizaron en el servicio de emergencia, donde analizan la correlación entre incidencia del síndrome de Burnout y el desempeño profesional. La incidencia del síndrome de Burnout se encontró en un mayor valor en el Hospital de las Fuerzas Armadas del Perú. La dimensión despersonalización evidenció alto grado en los dos nosocomios, teniendo predominio en el personal de salud del Hospital de las Fuerzas Armadas del Perú. La dimensión realización personal se evidencia un nivel bajo en ambos hospitales, con menor valor en el Hospital Central de las Fuerzas Armadas del Perú. Se destaca que los componentes de satisfacción laboral y relaciones interpersonales del desempeño laboral fueron de un gran nivel inadecuado en la emergencia del hospital de las Fuerzas Armadas del Perú. Concluyendo que existe una correlación estadísticamente significativa entre la incidencia del síndrome de Burnout y el desempeño laboral inadecuado en el personal de la salud tanto en el Hospital Central de las Fuerzas Armadas del Perú y el hospital Militar Central.<sup>30</sup>

Díaz S. 2013. Chiclayo; en su tesis, satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) distrito La Victoria. Para ello se aplicaron dos instrumentos a 92 trabajadores; halló que el personal de ambos centros de trabajo tiene una satisfacción regular respecto a su centro de labores, en el caso del Policlínico con un 64% y la Comunidad Local de Administración de Salud con el 78,95%, y se encontró que los trabajadores del Policlínico inciden en un 91% en un nivel bajo de agotamiento emocional, 86% en el nivel bajo de despersonalización y con un 68% del nivel alto en realización personal, similares resultados reporta el grupo de la Comunidad Local de Administración de Salud, donde también la mayoría presenta un nivel bajo de agotamiento emocional representado por un 79%, un nivel bajo de despersonalización con el 79% y un nivel alto con respecto a la realización personal de 47% del total de trabajadores. Concluyendo que no existe diferencia de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el personal

de un policlínico y el de una Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS), distrito La Victoria<sup>31</sup>.

Ñañez V. 2019. Tarapoto; en estudio realizado para determinar: Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de salud del departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal, no experimental. Muestra de 91 personal de salud q trabajan en el departamento de Gineco-Obstetricia; la técnica usada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de Maslach Burnout. Encontró que las características socio-demográficas de los participantes en el estudio corresponden, al grupo de 36 a más años el 48.8%, siendo del sexo femenino el 55% en su mayoría tienen menos de 5 años de experiencia laboral con 43.8% y otro grupo con más de 10 años en un 36.3%; situación laboral contratados el 51.3% con turnos rotativos en el 90%. Se determinó que el nivel de síndrome de burnout según sus dimensiones: Agotamiento emocional 53.8% representa un nivel medio, 23.8% un nivel bajo y el 22.5% nivel alto. Despersonalización observamos que el 48.8% se ubica en un nivel medio; el 26.3% en el nivel bajo y 25% nivel alto. Realización Personal 47.5% presentan nivel medio, el 27.5% nivel bajo, el 25% nivel alto. En conclusión, el nivel global del SB es de nivel medio en 42.5% en el nivel bajo el 31.3% y el 26.3% en el nivel alto<sup>32</sup>.

Farfán C. 2016. Tarapoto; en el estudio sobre: Satisfacción laboral y su relación con el síndrome de burnout de los licenciados en enfermería del hospital II-2 ESSALUD. Tarapoto. Usó el método cuantitativo, prospectivo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional que contó con una muestra de 56 licenciados de enfermería aplicándose 2 instrumentos: El de Sonia Palma (1999), para medir la satisfacción laboral y otro para medir el síndrome de burnout creado por Maslach y Jackson (1981). En cuanto al grado de satisfacción encontrado, el 66% está "satisfecho", seguido del 21.4% "insatisfechos" y el 12.5% dicen estar "muy insatisfechos". En cuanto a la variable síndrome de burnout el 91.1% tiene nivel intermedio, en segundo lugar, el 7.1% tienen SB. Bajo. Y el 1.8% lo presentan en un nivel

alto. Su estudio concluyo en que, si existe nivel de significancia entre ambas variables estudiadas ( $p < 0.05$ )<sup>33</sup>.

Broncano Y. 2010. Lima; investigó sobre el tema satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital san Bartolomé; con el objetivo de establecer la relación entre la variable satisfacción laboral y la prevalencia del síndrome de burnout en enfermeras de dicho hospital. Estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo y correlacional, muestra de 45 participantes. Los resultados determinaron que, existe síndrome de burnout alto en las enfermeras medianamente satisfechas, (50%); sin una asociación estadística significativa ( $p = 0.914$ ) aceptando la hipótesis nula ( $p > 0.05$ ). Las enfermeras que tiene burnout bajo, en la dimensión ilusión por el trabajo, tiene mayor satisfacción laboral (75%) existiendo asociación estadística significativa ( $p = 0.018 < 0.05$ ). Quienes presentan burnout alto y bajo en desgaste psíquico están medianamente satisfechas laboralmente, sin asociación estadística. Quienes presentan burnout alto en la dimensión indolencia están medianamente satisfechas, sin asociación estadística y quienes presentan burnout alto en la dimensión culpa están insatisfechas o medianamente satisfechas con su trabajo, sin una asociación estadística significativa. Conclusiones: No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de enfermería, así como en las dimensiones desgaste psíquico, indolencia y culpa, Solo existe relación estadísticamente significativa satisfacción laboral y síndrome de burnout en la dimensión ilusión por el trabajo<sup>34</sup>.

Yslado R. 2012. Áncash; el tema tratado fue sobre: Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos – organizativos en el Hospital de Callejón de Conchucos. El objetivo general de este trabajo ha sido, analizar los factores sociodemográficos y organizativos relacionados con el Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud de los hospitales de Huari, Pomabamba y Sihuas de Ancash, Perú. Se evaluó a 76 profesionales de salud, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario “Síndrome de

Burnout en profesionales de la salud de la DIRES Ancash. 2012” e Inventario Burnout de Maslach-MBI (1997). Se analizaron factores sociodemográficos y organizativos relacionados con el Síndrome de Burnout de los profesionales de salud, donde el resultado muestra que, el 57.9% tiene la fase inicial del síndrome, el 14.5% fase intermedia del síndrome y el 27.6% la fase final (estrés laboral crónico alto). Existe diferencia significativa entre los porcentajes de la fase inicial y final del síndrome ( $p < 0,05$ ) como diferencia significativa entre los factores sociodemográficos y el síndrome de burnout en la fase final. ( $p < 0,05$ ).<sup>35</sup>

Rodríguez S. 2017. Trujillo; estudio sobre: Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco La hoz, para conocer el nivel de SB. Tuvo como objetivo general: Determinar el nivel del síndrome de burnout en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del referido hospital. Se trabajó con población conformada por 60 Profesionales de Enfermería. Método de investigación cuantitativo, tipo descriptivo y de corte transversal y diseño observacional. Encontró que, el 46.6% (28) de los participantes presentan un nivel medio de SB. Mientras que el 26.7% (16) tiene un nivel alto y bajo de este síndrome. En conclusión, mayormente las enfermeras que laboran en el ámbito de dicho hospital, padecen del Síndrome de Burnout, en un nivel medio con tendencia a alto; presentando un nivel alto de estrés. La falta de realización personal fue la dimensión más afectada, lo que puede redundar en la salud mental del grupo en estudio. Conclusión: Los profesionales de enfermería encuestados en su gran mayoría padecen del Síndrome de Burnout, presentando un nivel alto de estrés<sup>36</sup>.

Lizano E. Vásquez, V. 2016. Tumbes; su investigación tuvo como objetivo determinar: Las características del síndrome de burnout en el personal de salud de emergencia y hospitalización del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez. - ESSALUD. Estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo simple no experimental, con la técnica de la encuesta e instrumento de datos un cuestionario. Las unidades de observación fueron médicos, enfermeras y técnicos de enfermería conformando una muestra de 41 participantes de los



servicios de hospitalización y emergencia. Obtuvieron como resultados que, el 75.6% del personal de salud tiene tendencia al síndrome de burnout, el 19.5% no lo presenta y el 4.9% ya se encuentra desarrollando las características del SB. Las dimensiones que destacaron según las respuestas a las encuestas, señalan que en el personal de salud predomina el nivel bajo en 2 dimensiones del síndrome: Cansancio emocional con el 100%, 89% y 58% para el personal técnico de Enfermería., enfermeras y médicos respectivamente. Despersonalización con el 67%, en enfermeras, el 64% en técnicos de enfermería y el 58% en médicos. Realización Personal presenta niveles altos de SB. 83% en los médicos, 82% en los técnicos de enfermería y 67% en enfermeras<sup>37</sup>.

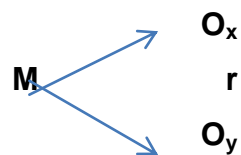
### III. MATERIALES Y METODOS

#### 3.1. Tipo de investigación

De acuerdo al enfoque de investigación: es cuantitativo, no experimental, descriptivo – correlacional, de corte transversal.

#### 3.2. Diseño de investigación

No experimental y de acuerdo al fin que se persigue es básica. Representado por el siguiente diagrama:



**Dónde:**

**M:** muestra en estudio

**Ox:** observaciones de la variable independiente (satisfacción laboral)

**Oy:** observaciones de la variable dependiente (síndrome de burnout)

**r:** relación entre ambas variables.

#### 3.3. Variables

**Variable independiente:** Satisfacción laboral

- Definición conceptual: Se define como la actitud general de un empleado hacia su trabajo que influye en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, en este caso de la enfermera (Robbins 1996)<sup>39</sup>.
- Definición operacional: Estará definida por los valores de la actitud que presenta cada unidad de observación. Sus valores corresponden a:
  - Muy insatisfecho =1
  - Insatisfecho =2
  - Ni insatisfecho ni satisfecho =3
  - Moderadamente satisfecho =4
  - Satisfecho =5
  - Muy satisfecho =6

**Variable dependiente:** Síndrome Burnout

- Definición conceptual: El síndrome de burnout, es un estado de desgaste profesional con manifestaciones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach, 1982)<sup>12</sup>.

Definición operacional: Sus valores corresponden a:

- Nunca =0
- Pocas veces al año =1
- Una vez al mes o menos =2
- Pocas veces al mes =3
- Una vez a la semana =4
- Varias veces a la semana =5
- Diariamente =6

**3.4. Operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	VALOR TOTAL
INDEPENDIENTE  "Satisfacción laboral"	Se define como la actitud general de un empleado hacia su trabajo que influye en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, en este caso de la enfermera (Robbins 1996)	Estará definida por los valores de la actitud que presenta cada unidad de observación. Sus valores corresponden a: - Muy insatisfecho=1 - Insatisfecho=2 - Ni insatisfecho ni satisfecho=3 - Moderadamente satisfecho=4 - Satisfecho=5 - Muy satisfecho=6	<b>Satisfacción Intrínseca</b>  <b>Satisfacción Extrínseca</b>  <b>Agotamiento Emocional</b>	COMPRENDE A PREGUNTAS: • Libertad (2,8,12,14), • Reconocimiento (4, 6,10).  • Ambiente (1,3) • Gestión (5,7,9,11,13,15)  • Cansancio (1,2,3,8,14,20) • Apatía (6,13,16)	ordinal	<b>Satisfacción Intrínseca</b> Nivel Alto: 41-56 Nivel medio: 25-40 Nivel bajo: 8-24  <b>Satisfacción Extrínseca</b> Nivel alto: 35-49 Nivel medio: 21-49 Nivel bajo: 7-20
VARIABLE DEPENDIENTE "Síndrome Burnout"	El síndrome de burnout, es un estado de desgaste profesional con manifestaciones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslash,1982)	<b>Sus valores corresponden a:</b> - Nunca=0 - Pocas veces al año=1 - Una vez al mes o menos=2 - Pocas veces al mes=3 - Una vez a la semana=4 - Varias veces a la semana=5 - Diariamente=6	<b>Despersonalización</b>  <b>Realización Personal</b>	• Indiferencia (5,15) • Endurecimiento (10,11) • Culpa (22)  • Empatía (4,7,17) • Fortaleza (12,9,18,21) • Realización (19)		<b>Agotamiento Emocional</b> Nivel alto: 27-54 Nivel medio: 19-26 Nivel bajo: 0-18  <b>Despersonalización</b> Nivel alto: 10-30 Nivel medio: 7-9 Nivel bajo: 0-6  <b>Realización personal</b> Nivel alto: 40-48 Nivel medio:34-39 Nivel bajo:0-30

### **3.5. Población y muestra**

El estudio se ejecutó en el Distrito de Tumbes, Hospital Regional II – 2 JAMO-Tumbes. El universo correspondió a una población de 25 enfermeras que laboraban en el Dpto. de Pediatría (Servicio de Pediatría, Neonatología, UCI Neonatal y Alojamiento Conjunto) del Hospital Regional II - 2 JAMO Tumbes.

La muestra estuvo conformada por todo el universo, considerando que la población es pequeña. Siendo la muestra de 25 enfermeras que forman parte del departamento de Pediatría.

### **3.6. Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión:**

- Profesionales de Enfermería que contaron con un año mínimo de ejercicio al momento de estudio.
- Que se encontraron laborando y forman parte del Departamento de Pediatría.
- Profesionales de Enfermería que aceptaron la aplicación de los instrumentos de estudio.

#### **Criterios de exclusión:**

- Profesionales de Enfermería que estaban gozando de periodo de licencia y/o vacaciones durante la aplicación del presente proyecto de investigación.
- Profesionales de Enfermería que decidieron no participar en el estudio.

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se solicitó el permiso al director de la institución de salud, así mismo al médico jefe del Departamento de pediatría y se coordinaron las actividades con el personal de enfermería (información a los participantes acerca del propósito del estudio y la forma de responder la encuesta, considerando los principios éticos y los criterios de inclusión y exclusión en la muestra).

Aplicación de los instrumentos: Los instrumentos se aplicaron en un lapso de 20 minutos, las respuestas fueron llenadas por los mismos participantes para su comodidad. Se estableció un cronograma de visita a cada una de las enfermeras según su rol de turnos programados, en un lapso de 15 días, con un promedio de 2 enfermeras por día hasta obtener la muestra considerada en el estudio. Aquellos participantes que no se les encontró en el turno, se realizó un nuevo cronograma de visita.

### **3.8. Procesamiento de recolección de datos**

La técnica usada fue la encuesta y se procedió a aplicar dos instrumentos el N° 1 para medir la satisfacción laboral en sus dimensiones (factores intrínsecos y factores extrínsecos), el N° 2 para medir el síndrome de burnout en sus dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal), los que se detallan a continuación:

#### **a) Escala de satisfacción laboral:**

Se empleó la escala de "Satisfacción en el trabajo" de Warr, Cook y Wall en 1979, (**Anexo 2**); para observar los aspectos intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de trabajo. La creación de las sub-

escalas de satisfacción extrínseca e intrínseca está basada en la Teoría Bifactorial, también conocida como “Teoría Dual”<sup>22</sup>.

Consto de 15 ítems, asignando un valor mínimo de 1 a un valor máximo de 7, en forma correlativa para cada respuesta elegida (muy insatisfecho a muy satisfecho respectivamente). La puntuación mínima fue de 15 puntos y la máxima es de 105 puntos, que reflejaría el nivel satisfacción global y corresponde:

La Sub-escala de Satisfacción Extrínseca: Ocho ítems (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). La Sub-escala de Satisfacción Intrínseca: Siete ítems (Nº: 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14). Representada en el siguiente cuadro:

<b>NIVELES DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Baja</b>	<b>Media</b>	<b>Alta</b>
Satisfacción general o global (todos los ítems).	15 – 45	46 – 75	76 - 105
Satisfacción extrínseca (Ítems 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15)	7 – 20	21 – 34	35 – 49
Satisfacción intrínseca (Ítems 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14)	8 – 24	25- 40	41 – 56

#### **b) Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Se empleó la escala de MBI, (**Anexo 3**); para medir los aspectos relacionados con el síndrome de burnout; se trata de un cuestionario de 22 ítems que hicieron la evaluación de las 3 dimensiones del SB. (sub-escalas) agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal<sup>12</sup>.

Las 3 dimensiones estuvieron conformadas por 9- 5 y 8 preguntas respetivamente.

Que se representa en siguiente cuadro:

<b>SUB-ESCALA S. Burnout</b>	<b>MEDIA ± DE</b>	<b>BAJA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>
<b>Agotamiento Emocional</b>	22.19 ± 9.53	< 18	19 - 26	≥ 27
<b>Despersonalización</b>	22.19 ± 9.54	< 5	6 - 9	≥ 10
<b>Realización Personal</b>	22.19 ± 9.55	< 33	34 - 39	≥ 40

### **3.9. Procesamiento y análisis estadístico**

Luego de la recopilación de información, los datos se digitaron en hoja Excel y SPSS versión 20.0. Los resultados se presentan en tablas de clasificación simple y doble reportándose con frecuencias absolutas y relativas, gráficos. Además, para establecer la relación entre variables en estudio se aplicó el test  $\chi^2$  (Chi-cuadrado) de independencia de criterio, considerándose un nivel de significancia del 95% ( $p < 0.05$ ).

### **3.10. Consideraciones éticas**

La investigación se fundamenta en criterios éticos de rigor que tiene con el fin asegurar la calidad, objetividad, y validación del trabajo para lo que se usó los siguientes criterios:

Principios éticos planteados por Belmont 1976: Principios de beneficencia, principio de respeto a la dignidad humana y principio de justicia. La información revelada por los participantes no será revelada y será guardada confidencialmente.

Durante el desarrollo de la investigación científica se tuvo en cuenta los principios éticos que postula el gobierno peruano para las facultades de



Salud en las universidades del país que realicen investigación con personas, establecido para el Perú en el diario oficial el peruano y considerados en la ley N° 011-2011-JUS<sup>38</sup>.

**- Principio de defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad:**

La que se constituye en el fin supremo de la sociedad y del estado, fundamentalmente para el ejercicio de los derechos que le son propios. En este caso de los profesionales de enfermería del servicio de pediatría de la institución en estudio.

**- Principio de primacía del ser humano y de defensa de la vida física:**

En la presente investigación que tiene como sujeto de estudio a los profesionales de enfermería se han considerado en todo momento el derecho a ser considerados siempre para lo más favorable, buscando siempre el bien y evitando el mal.

**- El principio de autonomía y responsabilidad personal:**

En la presente investigación su aplicación científica y tecnológica a respetado, el consentimiento previo, libre, expreso y brindado la información de lo que se investigó, como persona interesada. Consentimiento que realizaron como personas libres y con capacidad de tomar decisiones, los profesionales de enfermería considerados en el estudio.

**- Principio de beneficencia y ausencia de daño:**

Al investigar se planteó como objetivo fomentar y aplicar el conocimiento científico, considerando tener en cuenta que el sujeto en estudio, abarco la integridad de la situación familiar y social, se ha considerado la igualdad ontológica, en forma justa y equitativa.

Respecto al rigor científico, se consideraron los criterios que a la confiabilidad de la información científica de acuerdo a los criterios planteados por Gozzer y aceptados por la comunidad científica internacional que son:

- **Credibilidad:** Por ninguna circunstancia se falsearon los resultados, ni los datos obtenidos, respetándose el valor de la verdad investigada.
- **Confirmabilidad:** Los resultados pueden ser confirmados por quien lo desee, siguiendo la misma metodología y aplicando el mismo instrumento.
- **Auditabilidad:** Los hallazgos obtenidos en esta investigación servirán como punto de partida para otras investigaciones.
- **Beneficencia:** Las personas no sufrieron daños físicos, ni psicológicos durante el desarrollo de la investigación por qué no se puso en riesgo su integridad.
- **Respeto a la dignidad humana:** Mediante el consentimiento informado que firmaron voluntariamente las personas que se comprometieron con la investigación, en el contexto del respeto al ser humano.
- **Conocimiento irrestricto de la información:** La investigadora describió detalladamente a las personas, la naturaleza del estudio y sus derechos.
- **Justicia:** Los sujetos involucrados en la investigación, tuvieron un trato justo durante la investigación y fueron respetados a lo largo del estudio su privacidad, conservando por ello el anonimato con el uso de seudónimos<sup>39</sup>.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL SEGÚN DIMENSIÓN: INTRINSECA Y EXTRINSECA EN ENFERMERAS DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 “JAMO” TUMBES- 2020.

**TABLA N° 1.** Nivel de satisfacción laboral global en enfermeras del departamento de pediatría del hospital regional II-2 “JAMO” – Tumbes 2020.

<b>Satisfacción General Global</b>		
<b>Nivel</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alta	2	8
Media	19	76
Baja	4	16
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeras del departamento de Pediatría.

Destaca en los resultados de la presente tabla que la satisfacción laboral global de las enfermeras motivo de estudio, fue de nivel medio con el 76%.

**TABLA N° 2.** Nivel de satisfacción laboral según dimensión extrínseca en enfermeras del Dpto. de pediatría del hospital regional II – 2 “JAMO” – Tumbes 2020.

<b>SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA</b>		
<b>Nivel</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alta	4	16
Media	16	64
Baja	5	20
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeras del departamento de Pediatría

El 64% de las enfermeras presentan un nivel de satisfacción laboral extrínseca media, siendo el nivel bajo y alto los que muestran un menor porcentaje con el 20% y 16% respectivamente.

**TABLA N° 3.** Nivel de satisfacción laboral según dimensión intrínseca en enfermeras del departamento de pediatría del Hospital Regional II-2 José Alfredo Mendoza Olavarría – “JAMO” Tumbes 2020.

<b>SATISFACCIÓN INTRÍNSECA</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Alta	2	8
Media	16	64
Baja	7	28
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeras del departamento de Pediatría

Las enfermeras participantes en la muestra de estudio presentan un nivel medio del 64% en lo que se refiere a la satisfacción intrínseca, mientras que en un importante 28%, corresponden a un nivel es bajo.

#### 4.2. SINDROME DE BURNOUT SEGÚN DIMENSIONES EN ENFERMERAS DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 “JAMO” – TUMBES 2020.

**TABLA N° 4:** síndrome de burnout global en enfermeras del dpto. de pediatría del hospital regional ii-2 José Alfredo Mendoza Olavarría – “jamo”. tumbes 2020.

<b>Síndrome de Burnout global</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	12	48,0
Medio	13	52,0
Bajo	0	0,0
Total	25	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeras del Dpto. de Pediatría

Se observa en la presente tabla que prevalece el nivel medio del síndrome de Burnout global en el 52% de las enfermeras participantes en el estudio, seguido del nivel alto (48%).

**TABLA N° 5.** Síndrome de Burnout según dimensión agotamiento emocional en enfermeras del departamento de pediatría del hospital regional II-2 “JAMO” – Tumbes 2020.

<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Alta	11	44
Media	3	12
Baja	11	44
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeras del departamento de Pediatría.

Del total de enfermeras motivo de estudio encontramos que en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout, presentaron igual porcentaje tanto para el nivel alto y bajo con del 44% y solo el 12% obtuvo un nivel medio.

**TABLA N° 6.** Síndrome de Burnout según dimensión despersonalización en enfermeras del departamento de pediatría del hospital regional II-2 “JAMO” – Tumbes 2020.

<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Alta	6	24
Media	7	28
Baja	12	48
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeras del departamento de Pediatría.

Según la dimensión de despersonalización en el síndrome de burnout, el 48% presentan un nivel bajo, seguido de un nivel medio que corresponde al 28% de las enfermeras participantes en la investigación.

**TABLA N° 7:** Síndrome de burnout según dimensión realización personal en enfermeras del departamento de pediatría del Hospital Regional II-2 José Alfredo Mendoza Olavarría – “JAMO” – Tumbes 2020.

<b>Realización Personal</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Alta	10	40
Media	5	20
Baja	10	40
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeras del departamento de Pediatría.

Se encuentra que tanto para el nivel alto y bajo, la muestra obtuvo un porcentaje igual al 40% en realización personal; Solo el 20% representa un nivel medio.

**TABLA N° 8:** Relación entre el nivel de satisfacción global y el síndrome de burnout global en enfermeras del dpto. de pediatría del hospital regional ii-2 José Alfredo Mendoza Olavarría–“jamo”. tumbes 2020.

<b>Satisfacción global</b>	<b>Síndrome de Burnout Global</b>						<b>Total</b>
	<b>Alto</b>		<b>Medio</b>		<b>Bajo</b>		
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	
<b>Alta</b>	1	4	1	4	0	0	2
<b>Media</b>	9	36	10	40	0	0	19
<b>Baja</b>	2	8	2	8	0	0	4
<b>Total</b>	12	48	13	52	0	0	25

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeras del dpto. de Pediatría

**(p > 0.05)**

Al analizar la relación de dependencia mediante la prueba Chi cuadrado se determinó que No existe relación significativa (p > 0.05) entre el nivel de satisfacción laboral global y el síndrome de burnout global.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	0,013 <sup>a</sup>	2	0,994
Razón de verosimilitud	0,013	2	0,994
N de casos válidos	25		

**TABLA N° 9:** Relación entre el nivel de satisfacción laboral global y la realización personal en enfermeras del departamento de pediatría del Hospital Regional II-2 José Alfredo Mendoza Olavarría “JAMO” – Tumbes 2020.

Satisfacción Global	Realización Personal						TOTAL
	Alta		Media		Baja		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
<b>Alta</b>	0	0	2	8	0	0	2
<b>Media</b>	9	36	2	8	8	32	19
<b>Baja</b>	1	4	1	4	2	8	4
<b>TOTAL</b>	10	40	5	20	10	40	25

Fuente: Encuesta aplicada a Enfermeras del departamento de Pediatría.

**(p < 0.05)**

Al indagar la relación de dependencia mediante la prueba Chi cuadrado se determinó que existe grado de dependencia significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción laboral global y realización personal.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	GI	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,507 <sup>a</sup>	4	0,040
Razón de verosimilitudes	8,133	4	0,047
N de casos válidos	25		

**TABLA N° 10.** Relación entre el nivel de satisfacción extrínseca y la despersonalización en enfermeras del Dpto. de Pediatría del Hospital Regional II-2 José Alfredo Mendoza Olavarría “JAMO” – Tumbes 2020.

Satisfacción extrínseca	Despersonalización						Total
	Alta		Media		Baja		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Alta	3	12	1	4	0	0	4
Media	2	8	6	24	8	32	16
Baja	1	4	0	0	4	16	5
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>48</b>	<b>25</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeras del departamento de Pediatría.

**(p < 0.05)**

Al probar la relación de dependencia mediante prueba Chi cuadrado se determinó que existe grado de dependencia significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción extrínseca y la despersonalización.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,179 <sup>a</sup>	4	0,038
Razón de verosimilitudes	11,881	4	0,018
N de casos válidos	25		



**TABLA N° 11.** Relacion entre el nivel de satisfacción extrínseca y la realización personal en enfermeras del departamento de pediatría del Hospital Regional II-2 José Alfredo Mendoza Olavarría “JAMO” – Tumbes 2020.

Satisfacción extrínseca	Realización personal						Total
	Alta		Media		Baja		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Alta	1	4	2	8	1	4	4
Media	4	16	3	12	9	36	16
Baja	5	20	0	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>	10	40	5	20	10	40	25

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeras del departamento de Pediatría.

**(p < 0.05)**

Al analizar la relación de dependencia mediante la prueba Chi cuadrado indica que existe nivel de dependencia significativa ( $p < 0.05$ ), entre satisfacción extrínseca y la realización personal.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,719 <sup>a</sup>	4	0,020
Razón de verosimilitudes	12,937	4	0,012
N de casos válidos	25		

**TABLA N°12:** Relacion entre el nivel de satisfacción intrínseca y la realización personal en enfermeras del departamento de pediatría del Hospital Regional II-2 “JAMO” – Tumbes 2020.

Satisfacción intrínseca	Realización personal						Total
	Alta		Media		Baja		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Alta	0	0	2	8	0	0	2
Media	10	40	2	8	4	16	16
Baja	0	0	1	4	6	24	7
<b>TOTAL</b>	10	40	5	20	10	40	25

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeras del departamento de Pediatría.  
( $p < 0.01$ )

La prueba Chi cuadrado mostró que existe relación de dependencia altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre las variables satisfacción laboral en su dimensión intrínseca y el síndrome de burnout en su dimensión realización personal.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,946 <sup>a</sup>	4	0,001
Razón de verosimilitudes	18,196	4	0,001
N de casos válidos	25		

## VII.- DISCUSIÓN

El estudio sobre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout, tuvo como objetivo: Determinar la relación existente entre ambas variables en el grupo de enfermeras del Dpto. de Pediatría del Hospital Regional II-2 de Tumbes-2020. En la investigación la muestra fue 25 participantes que desempeñan labor asistencial en esa área.

A partir de los resultados obtenidos se comprueba y acepta la hipótesis general nula ( $H_0$ ), lo cual significa que no existe relación de dependencia entre las variables: Satisfacción laboral y el síndrome de burnout global en el grupo de enfermeras del estudio. Hipótesis contrastada con la prueba estadística no paramétrica de Chi cuadrado, cuyo valor es de  $X^2 = 0.013$ , con  $gl = 2$  y un nivel de significancia de  $p = 0.994 > 0.05$ .

Sin embargo, el comportamiento de las variables estudiadas sugiere asociación entre el nivel de satisfacción laboral global con la dimensión realización personal del síndrome de burnout con un valor de  $p = 0.040$ ; Igualmente entre el nivel de los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en despersonalización y realización personal  $p = 0.038$ ; en ambos casos presentan un grado de dependencia significativa ( $p < 0.05$ ).

Así mismo se obtuvo una relación de dependencia altamente significativa con nivel de significancia del valor  $p = 0.001$  ( $p < 0.01$ ) entre la variable satisfacción laboral en factores intrínsecos y la variable síndrome de burnout en su dimensión realización personal. Estos resultados se sustentan por las investigaciones de Broncano Y. (2010, Lima); cuando menciona en su estudio sobre satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital san Bartolomé, observó que, existe síndrome de burnout alto en las enfermeras medianamente satisfechas; sin una asociación estadística significativa ( $p = 0.914$ ), aceptando la hipótesis nula ( $p > 0.05$ ). Señala que las enfermeras que tiene burnout bajo, en la dimensión ilusión por el trabajo, tiene mayor satisfacción laboral, existiendo asociación estadística significativa ( $p = 0.018 < 0.05$ ). Quienes presentan burnout alto y bajo en desgaste psíquico están

medianamente satisfechas laboralmente, sin asociación estadística. Concluye que, no existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la prevalencia del síndrome de burnout; solo existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en la dimensión ilusión por el trabajo<sup>34</sup>. ( $P < 0.05$ ). Lo que muestra resultados parecidos con los encontrados en esta investigación, donde se obtuvo nivel medio para satisfacción laboral; un nivel medio y alto respectivamente para el síndrome de burnout, asociados a niveles altos que se dan en dos de sus dimensiones: agotamiento emocional el 44% y realización personal el 40%, que determinaron que existe asociación con algunas de las dimensiones de las variables ya analizadas. Niveles que evidencian cierta tendencia para que las enfermeras puedan desarrollar el síndrome; sobre este particular resulta importante destacar cuando Gil Monte se refiere al término como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en los profesionales de las organizaciones de servicio que trabajan en contacto con personas y cuyos sentimientos esenciales que aborda son : la pérdida de la ilusión por el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas hacia los usuarios de la organización, y a veces , sentimientos de culpa. El autor enfatiza a la vez que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout correlacionan de manera inversa, ya que la satisfacción aumenta cuando el burnout decrece, y viceversa<sup>10</sup>.

Así mismo Hurtado R. (2016), confirma la existencia de una correlación significativa en estudio acerca del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en dos hospitales de la Fuerzas Armadas. Donde concluye que, existe una correlación estadísticamente significativa entre la incidencia del síndrome de Burnout y el desempeño laboral inadecuado en el personal de salud tanto en el Hospital Central de las Fuerzas Armadas del Perú y el hospital Militar Central<sup>30</sup>.

Mientras que Farfán C. (2016), encontró relación significativa directa entre de las variables: Satisfacción laboral y su relación con el síndrome de burnout en los licenciados de enfermería del hospital II-2 ESSALUD. Determinando un grado de dependencia significativa ( $p < 0.05$ ) entre ambas variables estudiadas<sup>33</sup>.

En relación al trabajo de Lizano E; Vásquez V. (2016.), con el objetivo de determinar: Características del síndrome de burnout en el personal de salud de emergencia y hospitalización del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez. - ESSALUD. Los resultados fueron el 75.6% del personal de salud tiene tendencia al síndrome de burnout, el 19.5% no lo presenta y el 4.9% ya se encuentra desarrollando las características del SB. Las dimensiones que destacan según las respuestas a las encuestas, señalan específicamente que en las enfermeras predomina el nivel bajo en las dimensiones del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal<sup>36</sup>. lo que se puede rescatar del estudio de este último autor, que si bien este no refleja correlación, pero sus resultados difieren con la actual investigación en cuanto a la variable síndrome de burnout que presenta predominio de nivel alto para las dimensiones agotamiento emocional y realización personal en el 44% y 40% y un nivel bajo para la dimensión despersonalización del 48% significando que existe mayor propensión a la ocurrencia del burnout en las enfermeras del hospital regional II-2 Tumbes, que en las enfermeras de EsSalud.

Maslach<sup>11</sup>, menciona en una de las dimensiones asociadas al síndrome burnout como la baja de realización personal en el trabajo afecta a la autopercepción de quien padece el síndrome como tal, tiende a evaluarse mal asimismo y a su desapeño laboral, lo que implica abandono progresivo de las tareas que están relacionadas con aquellas que le generan el descontento, las que con el tiempo no desaparecen por el contrario se intensifican.

En lo que respecta al análisis descriptivo en el presente estudio, destaca el nivel medio para la satisfacción laboral global con el 76% y nivel medio tanto para los factores intrínsecos y extrínsecos con el 64%, similitud encontrada con el trabajo de Díaz S. (2013), referido a: Satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de salud de un Policlínico con 64% y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) distrito La Victoria (Chiclayo) con 78.9%, que ambos centros de trabajo tienen un nivel de satisfacción regular respecto a su centro de labores.

Cabe señalar que entre los criterios relacionados con los factores intrínsecos que le causan insatisfacción están: La variedad de tareas que se realiza y la no atención que se presta a las sugerencias hechas. Entre los factores extrínsecos, los criterios que refieren le causan insatisfacción laboral están: Las relaciones entre la dirección y trabajadores en la empresa y modo en que la empresa gestiona.

Los resultados son consistentes con la afirmación de Pines, Aronson y Kafry, quienes definen el Burnout como: "Un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente"<sup>12</sup>.

Siendo la satisfacción laboral un factor predisponente para el Síndrome de Burnout, entonces si las enfermeras se encuentran medianamente satisfechas en sus labores, es probable que se disminuya la tendencia al estrés y a desarrollar el síndrome.

Durante el desarrollo de la presente investigación diversos autores concuerdan en señalar que enfermería como otras profesiones de la salud tiene mayor predisposición a padecer S. Burnout e influir negativamente en la salud del trabajador, baja calidad del cuidado y deterioro del buen desempeño laboral; riesgo laboral capaz de afectar la salud física, emocional y la vida de la persona; siendo de necesidad mantener niveles mejores de

satisfacción laboral, ante la existencia del riesgo como lo deja entre ver los resultados con niveles medio y alto de sufrir este síndrome en relación a dos de sus dimensiones: Agotamiento emocional y realización personal.

Finalmente, el estudio servirá como punto de partida para futuros estudios relacionados con el tema o adecuar su metodología a otro tipo de investigación.

## V. CONCLUSIONES

1. A partir de los resultados obtenidos se comprueba y acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), la cual significa que no existe relación de dependencia entre las variables: Satisfacción laboral y el síndrome de burnout en las enfermeras que laboran en el Dpto. de Pediatría del Hospital Regional II - 2 "JAMO" Tumbes 2020.
2. Se determina que existe relación de dependencia estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ), entre las variables satisfacción laboral global y la variable síndrome de burnout en su dimensión realización personal, igual grado de dependencia significativa ( $p < 0.05$ ), entre el nivel de satisfacción extrínseca y despersonalización; así como entre satisfacción extrínseca y realización personal.
3. Se obtuvo una relación de dependencia altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre la variable satisfacción laboral en su dimensión satisfacción intrínseca y la variable síndrome de burnout en su dimensión realización personal.
4. Prevalece en general un nivel medio para ambas variables en estudio, con el 76% para la satisfacción laboral y en el síndrome de Burnout el 52%, en las enfermeras que laboran en el Dpto. de Pediatría del Hospital Regional II - 2 "JAMO" – Tumbes, 2020.
5. En las dimensiones satisfacción intrínseca y extrínseca el 64% de las enfermeras en estudio, presentan un nivel medio de satisfacción e importante nivel bajo del 28% para satisfacción intrínseca, que es la que establece la satisfacción laboral en el individuo por estar relacionados con el trabajo. En las dimensiones agotamiento emocional, realización personal y despersonalización se evidencia en las enfermeras, mayormente un nivel bajo, igual al 44% y nivel alto del 42% en promedio para el síndrome de burnout, lo que indicaría tendencia al estrés y riesgo al síndrome de Burnout.



## **VI. RECOMENDACIONES:**

1. Sugerir al director de la institución promover actividades de promoción de salud mental, implementar mecanismos administrativos y organizativos, relaciones entre la dirección y trabajadores en la empresa y modo en que la empresa gestiona; así como políticas de motivación donde se deba realizar incentivos laborales al personal que destaque con buen desempeño laboral, y propiciar un ambiente de trabajo favorable a la salud del personal del servicio de pediatría que contribuya a la satisfacción laboral, ante la sospecha de factores estresantes que podrían conducir al padecimiento del Síndrome de Burnout.
2. Al jefe del Dpto. de pediatría gestionar espacios de socialización y debate sobre temas basados en relación de ayuda, principalmente la realización de talleres que mejoren los niveles de satisfacción laboral, elevar la calidad de vida y la producción en el trabajo.
3. A los profesionales de enfermería del servicio de pediatría, sugerir la creación de grupos de apoyo, trabajo en equipo, mejorar las condiciones ambientales y personales de modo que se asegure Un mejor nivel de atención al paciente y de satisfacción laboral.
4. Se considera necesario implementar medidas preventivas asociadas a la salud mental, actividades psicosociales, relaciones entre la dirección y trabajadores, modo en que la empresa gestiona; cuyo propósito es retardar o revertir los niveles de riesgo a sufrir el síndrome.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OIT OMS. Salud Ocupacional. Grupo de Salud Ocupacional. 2011 marzo. Ginebra- Suiza. [Internet]. Acceso 13/10/2020. Disponible en: [www.paho.org/saludocupacional](http://www.paho.org/saludocupacional).
2. Saborío L, Hidalgo L. Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica Vol.32 n.1 Jan. /Mar.2015. [Internet]. Acceso 12/02/2020. Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
3. Aceves G.A. síndrome de Burnout. Archivo de Neurociencias. 11,4, 303-309. México.2006. [Internet]. Acceso 8/09/2020. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
4. Contreras V, Reynaldos K, Cardona A. Cima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para enfermería. Revista cubana de enfermería. 2015; [Internet]. Acceso 6/4/2021; Vol. 31 (1). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
5. Olavarría L. Síndrome de Burnout en trabajadores. Marzo 2018. Psicología Organizacional de la Universidad Privada del Norte (UPN). [Internet]. Acceso 17/10/2020. Disponible en: [www.eleconomistaamerica.pe](http://www.eleconomistaamerica.pe)
6. Maticorena J, Beas R. et al. Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras. 2014 Perú. En Su Salud. [Internet]. Acceso 5/9/2020. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342016000200007&script=sci\\_abstractn](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342016000200007&script=sci_abstractn):
7. DIRESA-Tumbes. Análisis de la situación de salud (ASIS). Región Tumbes.2015. Estrategia sanitaria de salud mental. [Internet]. Acceso 2/11/2020. Disponible en: <https://www.diresatumbes.gob.pe>

8. Chiang M, Martin M, Núñez A. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. 2010. [Internet]. Acceso 12/01/2020. Vol. 19: 5-16. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
9. Alonzo P. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal administrativo. Revista de psicología del trabajo de las organizaciones. Vol.24, N°1-pags.25-40 ISSN. 2008. [Internet]. Acceso 20/02/2020. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622008000100002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002)
10. Gil-Monte P. El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar; 2009. Madrid - España. [Internet]. Acceso 12/02/2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/184/18411965010.pdf>
11. Maslach C. Manifestaciones del síndrome de burnout. [Internet]. Acceso 21/08/2020. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2016/amf164a.pdf>
12. Olivares V. Laudatio: Dra. Cristina Maslach, Comprendiendo el Burnout. 2016. Revistas académicas: Ciencia & trabajo. Universidad de Valparaíso. Chile. Año 19/ N° 58. /enero/abril. [Internet]. Acceso 27/06/20. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
13. Forbes R. El síndrome de burnout: síntomas, causas, y medidas de atención en la empresa. Revista CEGESTI N° 160. 2011. [Internet]. Acceso 1/09/2020. Disponible en: [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
14. Barría J. Síndrome de Burnout en asistentes sociales del servicio nacional de menores de la región metropolitana de Chile. Tesis para optar el grado

académico de magister en psicología social –comunitaria de la pontificia Universidad Católica de Chile.2003. [Internet]. Acceso 15/8/2019.

Disponible en: <http://ojs.uc.cl/index.php/psykhe/article/view/20383>

- 15.** Pastorino M, Alvarado R. Factores psicosociales del trabajo y síndrome de burnout en trabajadores de salud. Revista de Salud Pública. (XII) 2: 6-13, dic. 2008. [Internet]. Acceso 14/11/2020. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/download/7196/8280/20267>
- 16.** OMS: Definición de Síndrome de Burnout. [Internet]. Acceso 04/08/2019. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/la-oms-incluye-el-burnout-o-sindrome-del-trabajador-quemado-en-su-lista-de-enfermedades/>
- 17.** Torres D, Sánchez S. et al. Enfermera con síndrome de burnout. Caso clínico. Revista Enfermería Docente; 2015. Julio-diciembre (104):39-43 ISSN. [Internet]. Acceso: 21/2/19. Disponible en: [www.index-f.com>edocente](http://www.index-f.com>edocente)
- 18.** OMS: La Organización Mundial de Salud reconoce como enfermedad el S. Burnout. 72ª Asamblea Ginebra. Organización médica colegial de España. [internet]. Acceso: 9/11/2019. Disponible en: [www.medicosypacientes.com>laOMS](http://www.medicosypacientes.com>laOMS)
- 19.** Andersen M, Domsch M, Cascorbi A. Satisfacción laboral: descripción teórica de sus componentes. Revista Psicología Científica. 2007: 719. [Internet]. Acceso 23/11/2020. Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- 20.** Barraza A. et al. Escala multidimensional de satisfacción laboral. Valoración de un programa de acompañamiento directo sobre la percepción y satisfacción laboral. Universidad Pedagógica de Durango. México - 2009. [Internet]. Acceso 23/09/2020. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6533034.pdf>

21. Gibson J. Organizaciones, conducta, estructura y proceso. Edit. Interamericana. México.1996. [Internet]. Acceso 3/07/2020. Disponible en: [https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones\\_Comportamiento\\_estructura\\_y\\_procesos](https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_procesos)
22. Gago K, Martínez I, Alegría A. Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras en un hospital general de Huancayo. Perú. PESIENCIA Revista latinoamericana de Ciencia Psicológica. 2017; 9(4): 1-15 DOI: 10. 5872/paciencia/9.421. [Internet]. Acceso 20/11/2020. Disponible en: <http://www.psiencia.org/9/4/21>
23. Locke E, Latham G. Trabajo, motivación y satisfacción. Psicológica Science. Vol. 1, N° 4. Julio, 1990. Pp. 240-246. [internet]. Acceso: 7/10/2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317597001.pdf>.
24. Forbes R. El síndrome de Burnout síntomas causas medidas de atención. empresa. revista CEGESTI N° 160. 2011. San José de Costa Rica. [Internet]. Acceso 05/11/2020. Disponible en: [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160\\_811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160_811_es.pdf)
25. Hernández F. et al. Síndrome de burnout en estudiantes de grado en enfermería. Islas Canarias - España. 2014. Revista Portuguesa de enfermería de salud mental. Especial 3. 79-84. abril 2016. [Internet]. Acceso 9/11/2020. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/312017978\\_El\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_y\\_la\\_salud\\_mental\\_de\\_los\\_estudiantes\\_de\\_grado\\_en\\_enfermeria](https://www.researchgate.net/publication/312017978_El_sindrome_de_burnout_y_la_salud_mental_de_los_estudiantes_de_grado_en_enfermeria)
26. Hernández VL. et al. Niveles de burnout y su relación con variables de personalidad y organizacionales en trabajadores de Salud del Distrito Federal

(SSPDF); 2009. México. [Internet]. Acceso 23/01/2021. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/508369312/Factores-Psicosociales-BO>

**27.** Parada M. et al. Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario, Los Andes (IAHULA); 2005. Universidad de Los Andes. Venezuela. [Internet]. Acceso 10/01/2019. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/120/12023104.pdf>

**28.** Martínez G. Nivel del síndrome de burnout en las enfermeras del centro quirúrgico de una clínica en Lima metropolitana. 2017. Tesis para optar el título de especialista en enfermería de centro quirúrgico. Unidad de posgrado. [Internet] Acceso 4/11/2020. Disponible en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7059/Martinez\\_ng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7059/Martinez_ng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**29.** Gamonal M, García CM, Silva M. Síndrome de burnout entre las enfermeras de unidades críticas de una institución de salud infantil; 2008. Lima – Perú. [Internet]. Acceso 10/11/2019. Disponible en:

<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2008/enero/v1n1ao5.pdf>

**30.** Hurtado R. síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en dos hospitales de las fuerzas armadas. Lima; 2016. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Medicina Humana. Universidad Privada San Juan Bautista-Lima. [Internet]. Acceso 07/05/2020. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2323083>

**31.** Díaz S. Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, Distrito La Victoria; 2013. Escuela de Psicología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo – Perú. [Internet]. Acceso 29/03/2021. Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/329>

- 32.** Ñañez V. Síndrome de Burnout en el personal de salud del Dpto. de Gineco-Obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha; 2019. Tesis para optar el título de profesional de obstetra. Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Obstetras. San Martín. [Internet]. Acceso 09/07/2020. Disponible en: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3536#:~:text=En%20conclusi%C3%B3n%2C%20el%20nivel%20global,%2C3%25%20en%20nivel%20alto.>
- 33.** Farfán C. Satisfacción laboral y su relación con el síndrome de burnout de los licenciados en enfermería del hospital II-2 ESSALUD. Tarapoto. 2016. Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud. Escuela de posgrado. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. Acceso 12/12/2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30537>
- 34.** Broncano Y. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital san Bartolomé. Lima-Perú. 2010. Revista Científica de Ciencias de la Salud. Vo. 7: 2 (2014.) ISSN 2306-0603 [Internet]. Acceso 16/03/2021. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/rccs.v7i2.224>
- 35.** Yslado R. Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos –organizativos en hospital de callejón de conchucos–Ancash 2012. [Internet]. Acceso 16/03/2020. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3927>
- 36.** Rodríguez S. Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco La hoz de Trujillo; 2017. Facultad de Ciencias Médica. Escuela Académica Profesional de Enfermería. Universidad César Vallejo -Trujillo. [Internet]. Acceso 11/05/2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3767>
- 37.** Diario oficial “El Peruano” Ley N° 011-2011-JUS. [Internet]. Acceso 21/0/2021. Disponible en: <https://elperuano.pe/NormasElperuano/2020/09/25/1887412-1/1887412-1.htm>

**38.** Boletín informativo “formando en bioética “vol. N° 6. ISDEN. Lima-Perú.2006

**39.** Robbins S.P. 1996. “satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza”. [Internet]. Acceso 03/11/2021. Disponible en: [https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:O2ctg6LopvoJ:scholar.google.com/+\(Robbins+1996\).+SATISFACCION+LABORAL&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_vis=1](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:O2ctg6LopvoJ:scholar.google.com/+(Robbins+1996).+SATISFACCION+LABORAL&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1)



## VIII. ANEXOS

### ANEXO 1

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: ..... con D.N.I....., acepto, participar en la investigación: **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL REGIONAL I - 2 JAMO TUMBES 2020”**, Realizado por la Bachilleres en Enfermería, **Br. Enf. SILVIA R. IZQUIERDO LEON**; asesorado por la Lic. María Luz Bravo Pérez. Tiene como objetivo Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del departamento de pediatría del Hospital Regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO de Tumbes 2020.

ACEPTO, participar de la Encuesta, asumiendo que la información brindada será solamente de conocimiento del investigador y de su asesor, quienes garantizan el secreto y respeto a mi privacidad. Soy consciente que el informe de la investigación será publicado no siendo mencionados los nombres de los participantes, teniendo libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar de participar del estudio sin que esto genere algún perjuicio y/o gasto. Sé que de tener dudas de mi participación podré aclararlas con las investigadoras. Por último, declaro que después de las aclaraciones convenientemente realizadas, consiento participar de la presente investigación.

Tumbes, .....del 2020

-----  
Firma del participante.

-----  
Firma de la investigadora.

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTO PONDERADO**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL**  
**(Warr, Cook y Wall, 1979)**

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

CRITERIOS	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo.	1	2	3	4	5	6
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	1	2	3	4	5	6
3. Tus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6
5. Tu superior Inmediato.	1	2	3	4	5	6
6. Responsabilidad que se te ha asignado.	1	2	3	4	5	6
7. Tu salario.	1	2	3	4	5	6
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades.	1	2	3	4	5	6
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa.	1	2	3	4	5	6
10. Tus posibilidades de promocionar.	1	2	3	4	5	6
11. El modo en que tu empresa está gestionada.	1	2	3	4	5	6
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces.	1	2	3	4	5	6
13. Tu horario de trabajo.	1	2	3	4	5	6
14. La variedad de tareas que realizas.	1	2	3	4	5	6
15. Tu estabilidad en el empleo.	1	2	3	4	5	6
NIVELES DE SATISFACCIÓN	Baja		Media		Alta	
Satisfacción general o global (todos los ítems).	15 - 45		46 - 75		76 - 105	
Satisfacción extrínseca (Ítems 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15)	7 - 20		21 - 34		35 - 49	
Satisfacción intrínseca (Ítems 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14)	8 - 24		25 - 40		41 - 56	

### ANEXO 3

#### INSTRUMENTO PONDERADO

#### ENCUESTA DE SINDROME DE BURNOUT

#### SUB-ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

(Cristina Maslach y Susan Jackson, 1981)

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una "X" la opción con la que se identifica. Su respuesta debe ser lo más veraz y honesta posible.

**N=** nunca.

**PA=** pocas veces al año.

**M=** una vez al mes o menos.

**PM=** pocas veces al mes.

**S=** una vez a la semana.

**VS=** varias veces a la semana.

**D=** diariamente.

Preguntas	N	PA	M	PM	S	VS	D
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de una jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.	0	1	2	3	4	5	6
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
8. Me siento emocionalmente sobrecargada por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los pacientes.	0	1	2	3	4	5	6

10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.		1	2	3	4	5	6
12. Me siento muy activo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

<b>SUB-ESCALA S. Burnout</b>	<b>MEDIA ± DE</b>	<b>BAJA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>
<b>Agotamiento Emocional</b>	22.19 ± 9.53	< 18	19 - 26	≥ 27
<b>Despersonalización</b>	22.19 ± 9.54	< 5	6 - 9	≥ 10
<b>Realización Personal</b>	22.19 ± 9.55	< 33	34 - 39	≥ 40

## ANEXO 4

### “AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

**SOLICITO: PERMISO PARA TOMA DE ENCUESTA  
PARA EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS.**

**JEFE DEL DPTO. DE PEDIATRIA - HOSPITAL REGIONAL II-2 JAMO-  
TUMBES**

SILVIA IZQUIERDO LEON, identificada con DNI N° 42451879, ex alumna de la escuela de post grado de la Universidad Nacional de Tumbes, correspondiente a la especialidad de Administración en Enfermería, ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que siendo necesario ejecutar mi proyecto de tesis en el área de pediatría ya que este se enfoca en las licenciadas en enfermería de dicho servicio; pido a usted me conceda el permiso para llevar a cabo la aplicación de la encuesta del Proyecto de Tesis: SATISFACCION LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DEL DPTO. DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 DE TUMBES.

Sin otro particular agradezco por la atención a la presente.

Atentamente:

-----  
SILVIA IZQUIERDO LEON  
DNI: 42451879

Tumbes, diciembre del 2020

## **ANEXO 5**

### **“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

#### **SOLICITO: PERMISO PARA TOMA DE ENCUESTA PARA EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS.**

#### **DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 JAMO-TUMBES.**

SILVIA IZQUIERDO LEON, identificada con DNI N° 42451879, ex alumna de la escuela de post grado de la Universidad Nacional de Tumbes, correspondiente a la especialidad de Administración en Enfermería, ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que siendo necesario ejecutar mí proyecto de tesis en el área de pediatría ya que este se enfoca en las licenciadas en enfermería de dicho servicio; pido a usted me conceda el permiso para llevar a cabo la aplicación de la encuesta del proyecto de tesis: **SATISFACCION LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DEL DPTO. DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 DE TUMBES.**

Sin otro particular agradezco por la atención a la presente.

Atentamente.

-----  
SILVIA IZQUIERDO LEON  
DNI: 42451879

Tumbes, diciembre 2020