

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de salud  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



## TESIS

**Titulo** : SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL  
REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO  
DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2017

**PARA OPTAR:** : Título Profesional De Enfermería  
Bach. PÉREZ RAMOS, SACHIE VERÓNICA

**AUTORES:** : Bach. TAYPE QUISPE, JUSTINA MERCEDES

**ASESORA:** : Mg. Alicia Emma Arteaga Villanueva

**ÁREA DE INVESTIGACIÓN:** : Gestión del cuidado enfermero

**LINEAS DE INVESTIGACIÓN:** : Gestión en los servicios de enfermería

**RESOLUCIÓN DE EXPEDITO N°** : 1890-DFCC.SS.-UPLA-2018  
1889-DFCC.SS.-UPLA-2018

Huancayo-Perú, 2018

**ASESOR:**

**MG. ALICIA EMMA ARTEAGA VILLANUEVA**

**JURADOS**

**Lic. HURTADO MONTES ANTONIO HECTOR**

**Lic. GALARZA CURISINCHE IVAN UBALDO**

**MG. MENDEZ GAVE ELIA MARGARITA**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por darnos salud y fortaleza en el camino transitado para lograr nuestra noble profesión de enfermería.

A nuestra asesora Mg. Alicia Emma Arteaga Villanueva, por encaminarnos hacia la investigación dándonos sus orientaciones acertadas en la realización del presente estudio.

Al Director del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo por permitir la recolección de datos que hicieron posible este estudio.

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería por sus enseñanzas que fortalecen nuestra formación profesional.

A nuestros padres y hermanos por acompañarnos en esta incansable tarea de formarnos en nuestra etapa profesional.

## INDICE

	<b>Pág.</b>
Resumen	IX
Abstract	X
<b>CAPITULO I</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>11</b>
1.1. Descripción del problema	11
1.2. Delimitación del problema	15
1.3. Formulación del problema	16
1.3.1. Problema General	16
1.3.2. Problema específico	16
1.4. Justificación	16
1.4.1. Social	16
1.4.2. Científica	17
1.4.3. Metodológica	17
1.5. Objetivos	17
1.5.1. Objetivo General	17
1.5.2. Objetivo Especifico	18
1.6. Marco teórico: Antecedentes y marco conceptual	18
1.7. Hipótesis	34
1.8. Operacionalización de variables	36

<b>CAPITULO II</b>	39
<b>MATERIAL Y MÉTODOS</b>	39
2.1. Método de investigación	39
2.2. Tipo de investigación	39
2.3. Nivel de Investigación	40
2.4. Diseño de Investigación	41
2.5. Población y Muestra	41
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.7. Procedimientos de la investigación	52
2.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	52
2.9. Aspectos Éticos de la Investigación	54
<b>CAPÍTULO III</b>	55
<b>RESULTADOS</b>	55
<b>CAPÍTULO IV</b>	73
<b>ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	73
<b>CAPITULO V</b>	79
<b>CONCLUSIONES</b>	79
<b>CAPITULO VI</b>	80
<b>RECOMENDACIONES</b>	80
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	81
<b>ANEXOS</b>	84

## INDICE DE TABLAS

	N°
TABLA N° 1	56
Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería 2017	
TABLA N° 2	57
Nivel de agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout en enfermeras 2017.	
TABLA N° 3	58
Nivel de despersonalización como elemento del síndrome de Burnout en enfermeras 2017	
TABLA N° 4	59
Nivel de realización personal como elemento del síndrome de Burnout en enfermeras 2017.	
TABLA N° 5	60
Relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras 2017	
TABLA N° 6	62
Relación que existe entre el agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras 2017.	
TABLA N° 7	64
Relación que existe entre la despersonalización como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras 2017.	
TABLA N° 8	66
Relación que existe entre la realización personal como elemento del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermeras 201	

## INDICE DE GRÁFICO

	N°
GRÁFICO N° 1	56
Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería 2017	
GRÁFICO N° 2	56
Nivel de agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout en enfermeras 2017.	
GRÁFICO N° 3	58
Nivel de despersonalización como elemento del síndrome de Burnout en enfermeras 2017	
GRÁFICO N° 4	59
Nivel de realización personal como elemento del síndrome de Burnout en enfermeras 2017.	
GRÁFICO N° 5	61
Relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras 2017	
GRÁFICO N° 6	63
Relación que existe entre el agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras 2017.	
GRÁFICO N° 7	65
Relación que existe entre la despersonalización como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras 2017.	
GRÁFICO N° 8	
Relación que existe entre la realización personal como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras 2017	67



**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO  
QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2017”**

**RESUMEN**

El objetivo fue establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017. El tipo de estudio es descriptivo, transversal, cuantitativa, observacional, prospectiva, con diseño correlacional por ser un estudio bivariado, cuya población es de 120 profesionales de enfermería, con una muestra proporcional de 92, los datos se recolectaron mediante el Inventario “Burnout” de Maslach, para medir el síndrome de Burnout, y la escala de satisfacción laboral SL – SPC. Los resultados más importantes fueron: el Síndrome de Burnout fue alto en 12%, intermedio en el 76.1% bajo en el 12%, respecto a la satisfacción laboral el 10.9% presenta alta insatisfacción, el 34.8% parcial insatisfacción y el 38,0% regular insatisfacción. Hay relación entre la dimensión de agotamiento emocional con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, el 30.4% de los que presentan un agotamiento emocional alto, el 15.2% presentan una insatisfacción parcial. ( $p<0.01$ ). Hay concordancia entre la despersonalización y la satisfacción en el trabajo, 34,8% de los que presentan un nivel de despersonalización alto, el 18.5% presentan una insatisfacción parcial. ( $p<0.01$ ). Se comprueba una relación entre la realización personal y la satisfacción en el trabajo, 34.8% de los evaluados presentan nivel de realización personal bajo, 18.5% presentan un nivel parcial de insatisfacción. ( $p<0.01$ ). Conclusión general: existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, se observa que del 12% de los enfermeros con alto síndrome de burnout, el 8,7% manifiestan alta insatisfacción laboral. ( $p<0.01$ ).

**PALABRAS CLAVE:**

Síndrome de burnout, satisfacción laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

**" BURNOUT SYNDROME AND LABOR SATISFACTION IN NURSES OF  
THE REGIONAL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL  
ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2017"**

**ABSTRACT**

The objective was to establish the relation that exists between the Burnout Syndrome and the job satisfaction in nurses of the Regional Clinical Surgical Teaching Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017. The type of study is descriptive, transversal, quantitative, observational, prospective, with correlational design by be a bivariate study, whose population is 120 nursing professionals, with a proportional sample of 92, the data collection technique was the survey and the instrument the Burnout Inventory of Maslach, to measure the Burnout syndrome, and the Labor Satisfaction Scale SL-SPC, by Sonia Palma Carrillo, valid by expert judgment. The results: The most important results were found a level of Burnout syndrome high in 12%, intermediate in 76.1% low in 12%, with respect to job satisfaction 10.9% presents high dissatisfaction, 34.8% partial dissatisfaction and 38.0% regular dissatisfaction. There is a relationship between emotional exhaustion and job satisfaction in nursing professionals, 30.4% of those with high emotional exhaustion, 15.2% have partial dissatisfaction. ( $p < 0.01$ ). There is a relationship between depersonalization and job satisfaction in nursing professionals, 34.8% of those with a high level of depersonalization, 18.5% have partial dissatisfaction. ( $p < 0.01$ ). There is a relationship between personal fulfillment and job satisfaction in nursing professionals, 34.8% of professionals with a low level of personal fulfillment, 18.5% have a partial level of dissatisfaction. ( $p < 0.01$ ). Overall conclusion: There is a relationship between Burnout Syndrome and job satisfaction, of 12% of nursing professionals with high burnout syndrome, 8.7% have high job dissatisfaction. ( $p < 0.01$ ).

**KEY WORDS:** Burnout syndrome, job satisfaction, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El Síndrome de Burnout se origina por el resultado de condiciones inadecuadas del aspecto laboral y tienen una implicancia en la salud del trabajador, existen diferentes investigaciones en las que se evidencia que este problema de salud se presenta con mayor incidencia en los trabajadores de salud, ellos experimentan una relación directa con los pacientes y se encuentran en una situación difícil de enfrentar y que requieren de cuidados extremos para garantizar su recuperación, involucra un cuidado humanizado ya que en dicho contacto se comparte una serie de emociones, por lo que los pacientes demandan de mayor comprensión, empatía, solidaridad y entrega hacia su tratamiento, esta situación genera una responsabilidad mayor en los profesionales de enfermería quienes tienen que enfrentar situaciones difíciles para desarrollar sus funciones.(1)

En la actualidad, el problema de salud primordial, según Guzmán K. y Rivas, es el estrés laboral, este afecta directamente el buen funcionamiento de los centros

laborales, como consecuencia de la permanencia del estrés laboral el trabajador esta generalmente más predispuesto a padecer de enfermedades, así mismo es una constante en ellos la falta de motivación y en consecuencia disminuye la productividad, poniendo en riesgo el éxito y futuro productivo de la institución donde labora (1).

En la 5ta. Encuesta Europea sobre las condiciones del trabajo existe un 60% de trabajadores que presentan manifestaciones de síntomas relacionados con el exceso de la carga laboral, igualmente encontró al 19% de trabajadores que no percibían apoyo social, así mismo el 40% de los profesionales del sector salud presentan problemas relacionados con la exposición al trabajo emocional, además en los estudios de la Unión Europea cita un 20% de trabajadores que habitan en los 27 países que la conforman la presencia de inadecuadas de trabajo, siendo de alto riesgo para la salud de los mismos. (2)

Para la Organización Mundial de la Salud, las enfermedades generadas por un elevado estrés laboral y síndrome de Burnout, superan significativamente al total de enfermedades provocadas por infecciones, así mismo esta organización mundial cita una cifra mayor de 88 000 000 de habitantes con trastornos afectivos, como consecuencia del estrés permanente en el trabajo, manifestando que en la actualidad existen diferentes factores considerados estresores que influyen en los individuos, generando incomodidad emocional y física. (3)

Sánchez manifiesta que para la OMS para el 2021, el estrés será la principal causa de interferencia laboral, del mismo modo, la segunda causa importante que nos

invalidará para afrontar nuestras labores será la depresión, por lo tanto, las empresas deben invertir en sus trabajadores y ayudarlos. En el 2012 se señaló que los niveles de estrés de 33% de peruanos aumentaron el último año. Los factores más influyentes son: Trabajo 61%, clientes 51%, finanzas personales más clientes 47%. Después de trabajar con una muestra de 4000 trabajadores, alguna vez sufrieron estrés laboral el 78%, por exceso de trabajo. (4)

Al hacer un estudio en un hospital peruano, en el 2012, se concluyó: Que 52% tienen estrés medio, 34% nivel bajo y el 14 % nivel alto, lo que indica en forma general un nivel moderado en el personal de enfermería. Existen otros estudios al respecto demuestran mayor estrés, en los que laboran entre 1 a 5 años continuamente 57.7%, los que trabajan en el turno de las mañanas 83.5%, los que trabajaban 6 horas continuadas 57.9%. Cuando se asociaron estrés y mortalidad en el trabajo, se obtuvo: Hipertensión arterial 0.6%, infarto al miocardio 4.9%, trastornos cardiovasculares 1.2%, úlceras pépticas y gastritis 30.5%, trastornos asmáticos 25% y dermatitis 12.2%. (5)

Iberoamérica y los países europeos en transición, presentan laboralmente una satisfacción alta, Chile el nivel más alto y Ucrania el más bajo. Se consultó seis aspectos, para cinco países el trabajo es de mayor satisfacción, los beneficios y salarios son menos gratificantes. (6)

Casi la mitad de los empleados no es feliz en su centro de labor, lo demuestra la encuesta de satisfacción laboral realizada supera en el 2014 en Perú, esto perturba su compromiso con los trabajos encomendados. 45% no es feliz en su trabajo, de tal manera que mayormente contestaron que la razón se debía a problemas en el ambiente de trabajo. El 52% siente que sus ideas y opiniones no son importantes para

el lugar donde trabajan, 7% de ellos piensan que sus propuestas son muy valoradas. Ellos consideran que no existe una buena comunicación con su jefe inmediato superior, lo cual es negativo para la mayoría de ellos. El 52% piensa que es bajo, 40% indica que es bueno y el 8% lo califica de excelente. El apoyo que obtienen en sus trabajos es poco. El 41% indica que el apoyo es bajo, 28% piensa que es bueno y el 21% excelente. En cuanto al liderazgo y su compromiso con las perspectivas de la empresa, 47% indica que es bajo, 9% piensa que es excelente y el 44% bueno. Respecto a sus remuneraciones en relación con el mercado, 47% piensan que su sueldo es bajo, 45% manifiestan que es bueno y el 8% piensan que es un salario excelente. (7) En el 2014 se hizo una encuesta a enfermeras en Lima y el resultado fue: 100%(28), 68%(19), nos indican satisfacción baja y 32%(9) alta. (8)

En el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo, es un hospital de referencia, por lo tanto maneja un alto número de pacientes; el personal de enfermería se ve expuesto a condiciones que podrían desencadenar el Síndrome de Burnout, así mismo durante las practicas realizadas pudimos escuchar y observar muestras de insatisfacción de las enfermeras, lo mencionado se puede corroborar por Orihuela L. en su tesis titulada Factores asociados a síndrome de Burnout en enfermeras de cirugía pediátrica del Hospital Regional – Huancayo 2015, quien concluye que: El nivel del síndrome de Burnout en las enfermeras es de nivel alto a medio, así mismo la dimensión despersonalización y el de agotamiento emocional están en un nivel medio. Situación que motivo realizar la presente investigación que busca determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, ya que cuando una enfermera presenta síndrome de Burnout es un indicador que el desarrollo del trabajo es bajo

presión, predisponiendo a que el trabajo sea una responsabilidad, una fuente de ingresos económicos, y la enfermera ejecute sus actividades sin predisposición a una atención adecuada; sumado a ello, la sobrecarga de trabajo administrativo, la sobrecarga de pacientes; hacen que las enfermeras se encuentren insatisfechas laboralmente, todo ello nos motiva a realizar el presente estudio el hecho de que una profesión en el que existen motivos de satisfacción por el cuidado que brindan a las personas, la elevada insatisfacción y el alto nivel de cansancio laboral en los profesionales de enfermería conllevan a que se plantee la siguiente formulación del problema de investigación. (9)

## **1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

- La delimitación geográfica es el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.
- La delimitación temporal estuvo conformada desde el mes de setiembre del 2017 hasta mayo del 2018.
- La delimitación de contenido, se basa principalmente en la identificación de los diferentes niveles del síndrome de Burnout de los profesionales de enfermería en relación a la satisfacción laboral de los mismos.
- La delimitación poblacional está integrada por los profesionales de enfermería, al margen de su condición laboral, que del hospital en estudio.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo? 2017?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de enfermería?
- b) ¿Qué relación existe entre la despersonalización como elemento del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de enfermería?
- c) ¿Qué relación existe entre la realización personal como elemento del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de enfermería?

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

#### **1.4.1. Social**

A través del estudio se obtendrá información valiosa que permitirá a las autoridades implementar estrategias destinados a disminuir la presión laboral y fomentar un clima laboral adecuado, que conlleve a generar niveles de complacencia frente a la labor que desempeñan los profesionales de enfermería, asegurado así una mayor productividad y cumplimiento de responsabilidades, lo cual sin duda repercutirá en mejorar la calidad del servicio que se brinda al cliente externo.



#### **1.4.2. Científica**

Mediante este estudio se busca reafirmar la “Teoría de los dos factores” propuesta por Frederick Herzberg, relacionada a la satisfacción laboral, dicha teoría establece que las personas están influenciadas por dos factores, los cuales son el factor de motivación, que ayuda a aumentar la satisfacción del individuo y el factor de higiene relacionado principalmente con la insatisfacción, si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción.

Entre los factores de higiene cabe mencionar el sueldo y beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento, madurez, consolidación. Entre los factores de motivación, están los logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad y promoción.

#### **1.4.3. Metodológica**

La investigación constituirá un antecedente para futuras investigaciones, .la metodología puede ser utilizada para estudios similares

### **1.5. OBJETIVOS**

#### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo. 2017

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

1. Establecer la relación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería
2. Establecer la relación entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería.
3. Establecer la relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería.

## **1.6. MARCO TEORICO**

### **1.6.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes Internacionales,**

**Velázquez, M.** en el 2013 en Bogotá, Colombia se desarrolló la tesis titulada “Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y condiciones de la organización en profesionales de enfermería de los servicios de urgencias y de unidad de cuidado intensivo de tres hospitales, de Bogotá, 2012-2013” tuvo como Objetivo: Describir el SQT en profesionales de enfermería de los servicios de Urgencias y de UCI y las condiciones de la organización en las que trabajan estos profesionales. Metodología: Estudio descriptivo transversal. Resultados: Participaron en el estudio 114 enfermeros. El 4,1% de los profesionales de enfermería de Urgencias presenta SQT. Por otra parte, los profesionales con mayor antigüedad en la profesión, multiempleados, de la UCI, obtuvieron las puntuaciones más bajas en las condiciones de la organización. Conclusiones: Los profesionales de Urgencias presentan SQT. En las condiciones de la organización se identifica dificultad en las distintas formas de contratación, las relaciones interpersonales y la falta de reconocimiento; condiciones que

pueden influir en el desarrollo personal, profesional y la calidad del cuidado. De ahí la importancia de asegurar ambientes laborales saludables que fortalezcan el cuidado de pacientes y la salud de estos profesionales. (10)

### **Antecedentes Nacionales**

**Silva, D.** en el año 2016 en Moyobamba Perú se realizó la tesis titulada “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba-2016”, tuvo como objetivo primordial determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba, ya que según nuestra hipótesis existe una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba. El diseño del estudio fue del tipo descriptivo, correlacional, no experimental. Se realizó en una población que estuvo conformada por todos los médicos del hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba, que al momento del estudio fueron 24 profesionales. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, aplicándose dos a cada sujeto de la muestra. (Maslach Burnout Inventory y Overall Job Satisfaction Scale). Los resultados principales muestran que la mayoría de médicos percibieron que el Síndrome de Burnout fue “Medio” (54%), mientras que solo el 19% de médicos percibieron que el Síndrome de Burnout fue “Bajo. En relación con la Satisfacción laboral el mayor porcentaje de médicos percibieron que su satisfacción laboral fue “Moderadamente insatisfecho” (58%), mientras que solo el 8% percibieron que su Satisfacción laboral fue “Satisfecho”. Al relacionar las dos variables podemos observar que el resultado Chí Cuadrado de Pearson es (7.571), menor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12.592),

lo que indica que no existe un impacto positivo del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo. (11)

**Díaz, S.** En el año 2013 en Chiclayo se desarrolló la tesis titulada “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, Chiclayo-2013” tuvo como objetivo determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, además, se complementó el estudio indicando el nivel en que se halló al personal, respecto a cada variable. Para ello, se aplicaron dos instrumentos a 92 trabajadores, la Escala de Satisfacción Laboral de Palma y el Inventario Burnout de Maslach, simultáneamente una encuesta y un consentimiento informado. La investigación arrojó que no existe diferencia entre el personal de ambas instituciones de salud en relación a ambas variables, hallándose niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y niveles bajos de síndrome de burnout. (12)

**Briceño, E.** En el año 2016 en Maracaibo se desarrolló la tesis titulada “Síndrome De Burnout Y La Satisfacción Laboral En El Personal Del Departamento De Trabajo Social Del Ipasme Zulia”. Tuvo como objetivo, Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME., basándose en las teorías de Gil-Monte (2006), Maslach y Jackson (1986), Pérez Jáuregui y Ramos, (2001) y Guerrero (2000) entre otros. El tipo de investigación se

determinó como descriptiva correlacional, el diseño de la investigación se realizó bajo un diseño no experimental de campo, además, se delimitó la población de estudio al personal del departamento de trabajo social del IPASME, conformados por 35 sujetos, aplicando como técnica de recolección de datos dos instrumentos tipo cuestionarios el primero denominado MBI contentivo de 22 ítems y el segundo denominado ESL contentivo de 16 ítems. Para determinar la validez se solicitó la opinión de 3 expertos de contenido con estudios de postgrado, luego se determinó confiabilidad aplicando a una prueba piloto y la fórmula de Alfa-Cronbach para ambos instrumentos arrojando como resultado para el primero 0,8 y el segundo 0,93 de confiabilidad, garantizando que dicho instrumento es confiable y apto para su aplicación. Se concluye que existe relación significativa entre varios elementos que conforman el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME, además los miembros del departamento de trabajo social del IPASME presentan una reducción significativa en los niveles de Realización Personal, por otra parte, los miembros del departamento de trabajo social del IPASME presentan una reducción significativa en los niveles de Realización Personal. En cuanto a los niveles generales de Satisfacción Laboral se consideran Medio Altos para el personal del departamento de trabajo social del IPASME mientras que la satisfacción de los trabajadores con la Recompensa que obtienen a cambio de sus esfuerzos se ubica en el rango Medio Bajo. Finalmente, existe relación significativa entre los bajos niveles de Realización Personal como dimensión del Agotamiento Laboral y la baja satisfacción con la Recompensa recibida.

(13)

**Castillo.F. y Cols.** en el año 2016 en su tesis titulada “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la clínica internacional sede san Borja” tuvo como objetivo: Establecer la relación que existe entre la presencia del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de las áreas críticas de la Clínica Internacional sede San Borja. Materiales y métodos: Es un estudio de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 52 enfermeras de áreas críticas. Para la recolección de los datos se utilizaron 2 instrumentos, Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir el síndrome de Burnout y el Font-Roja de Aranaz y Mira para el nivel de satisfacción laboral, previo consentimiento informado. Resultados: El 92% presentaron satisfacción laboral alta, el 5.8% del profesional de enfermería presenta Síndrome de Burnout. No se encontró correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout. En cuanto a los factores de la satisfacción laboral y la satisfacción laboral global se encontró una correlación fuerte con el factor tensión relacionada con el trabajo. El 76.9% de la población de estudio tiene un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización, a diferencia del 48.1% que tuvo un nivel alto de realización personal. Conclusión: No existe relación entre las variables satisfacción laboral y Síndrome de Burnout, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna. (14)

**Malander. N.** En el año 2016 en argentina se desarrolló la tesis titulada “síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario “tuvo como objetivo determinar si la satisfacción laboral y algunas

características socio-demográficas y laborales de los docentes de nivel secundario, pueden atenuar o bien potenciar el síndrome. Participaron 123 docentes de seis colegios de gestión privada de la provincia de Misiones, Argentina. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson; la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes, de Oros y Main, e indicadores de variables sociodemográficas y laborales. El procedimiento estadístico utilizado fue la Regresión lineal múltiple. Los resultados mostraron que la baja satisfacción laboral predice significativamente el burnout y cada una de sus dimensiones. Los factores intrínsecos de la satisfacción laboral mostraron ser los mejores predictores del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Los factores extrínsecos predicen significativamente sólo la dimensión de cansancio emocional. Los individuos más satisfechos con su tarea, con mayor motivación y autorrealización son menos propensos a sufrir y desarrollar el Síndrome. La única variable sociodemográfica y laboral que predijo significativamente el burnout, fue la edad. Los docentes más jóvenes mostraron mayor predisposición a padecer el Síndrome. (15)

### **1.6.2. Marco conceptual**

#### **SINDROME DE BURNOUT**

También denominado “Síndrome de Trabajador Quemado”, este síndrome se da como consecuencia de exposición a situaciones de estrés permanente, acumulado en el trabajo. Este síndrome mayormente se encuentra presente en los trabajadores que están en constante interacción con el público. (16)

El incesante desgaste físico y mental, la falta de interés por las tareas que se ejecutan, los cambios de comportamiento, que se relaciona con un total cambio de actitud, tienen como consecuencia, malos modales y trato desagradable con las personas, los cuales son indicativos para interpretar que estamos frente a la presencia del Síndrome de Burnout. (16)

Por primera vez este síndrome se le nombro en 1969, en los inicios se le denomino “Staff Burnout”, de esta forma se referían al extraño comportamiento de algunos oficiales policiales de ese tiempo. C. Maslach lo define como un síndrome de desgaste emocional, despersonalización y baja realización personal. (16)

## **SÍNTOMATOLOGIA**

### **Síntomas emotivos:**

**Variaciones del estado de ánimo:** Considerado un síntoma que se presenta de manera frecuente en el trabajador, generalmente esta irritable y de mal humor. Frecuentemente las buenas costumbres y modales desaparecen, generando una serie de conflictos que no necesariamente se debe emplear con los clientes. Por otro lado, suelen actuar a la defensiva y ser sarcásticos. Ocasionalmente esta actitud cambiante se produce de una manera totalmente diferente, el trabajador se muestra indiferente con los usuarios, inclusive, respecto a sus compañeros.

**-Desmotivación:** El trabajador ya no tiene ganas de trabajar, sus metas y objetivos son cambiados por la desilusión y el pensamiento de soportar diariamente situaciones estresantes que no los puede resolver y su periodo de labor se hace interminable. (16)



**-Desgaste mental:** El trabajador se desgasta gradualmente, por esta razón su estrés se incrementa cada vez más, y a su organismo le es más difícil enfrentar los estímulos externos que desencadenan el estrés. (16)

**-Deficiencia de energía y bajo rendimiento:** Es consecuencia del desgaste mental, cuando el organismo distribuye deficientemente sus recursos, entonces disminución de la capacidad productiva como consecuencia del bajo rendimiento. Todo tipo de estrés laboral genera un desgaste cognitivo, como consecuencia se da la pérdida de memoria, déficit de concentración y mucha más dificultad para completar tareas y nuevas habilidades. (16)

### **Signos físicos:**

Al analizar la sintomatología del síndrome, veremos que este afecta psíquica y físicamente. Los signos físicos son. (16)

**-Afecciones del sistema de locomoción:** Comúnmente aparecen dolores musculares y osteoarticulares generados como consecuencia del estrés laboral y generalmente son el resultado de las contracturas musculares. (16)

**-Afecciones psicósomáticas:** Se manifiestan como problemas del sistema digestivo, cardiovasculares, problemas de la piel, dolores de cabeza, mareos, cambios en el apetito sexual e inminente riesgo de obesidad entre otros. (16)

### **Causas Que Originan El Síndrome De Burnout**

Los siguientes factores pueden crear una situación de Burnout, cuando una persona esta se expone a tiempos prolongados y permanentes:

- ) Puestos relacionados con el público, clientes o usuarios.
- ) Nivel alto de responsabilidad.

- ) Horarios de trabajo muy extensos
- ) Trabajos de mucha monotonía

### **Tipos de Burnout:**

Se diferencian dos tipos de Burnout, que surgen precisamente por la ambigüedad en la definición del síndrome:

- ) Burnout activo: se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores de organizaciones o elementos externos a la profesión.
- ) Burnout pasivo: predominan los sentimientos de retirada y apatía. Tiene que ver con factores internos psicosociales.

### **Como Tratar El Síndrome De Burnout**

Este síndrome se trata de acuerdo a los síntomas del paciente y a su intensidad. Por lo tanto, el tratamiento se aplicará de acuerdo al estado de cada paciente. El tratamiento inmediato favorece a la evolución del trastorno, entonces es indispensable que el paciente reconozca cuanto antes que necesita ayuda, por lo tanto, las expectativas del tratamiento serán mejores. Después de este paso inicial, los pacientes deben tratar de deshacerse de las presiones que soportan y evitar las causas que les originan estrés. (17)

También es recomendable ahorrar tiempo y un lugar para las cosas que hacen que disfrutemos, como las aficiones, paseos a través de la naturaleza o la práctica de algunos deportes de nuestra preferencia. Reiniciar los lazos de amistad con amigos y familiares a los que no les dimos importancia en el

pasado, también se debe mantener las amistades sociales, de la misma manera aceptar la ayuda de ellos, porque todo ello fortalece la autoestima. También se debe analizar el grado de perfeccionismo y tratar de disminuirlo de vez en cuando, del mismo modo tratar de aplicarlo a las expectativas exageradas, respecto a su puesto de labores. (17)

### **Síndrome De Burnout En Profesionales De La Salud**

Este síndrome muy común entre los trabajadores de la salud. La burocracia de las instituciones de la salud los lleva a tener una capacidad baja de innovación, de tal manera que tienen una deficiente flexibilidad laboral, de esta manera es más difícil optar por medidas para mejorar el rendimiento en el trabajo (16)

Uno de los principales problemas de este síndrome en médicos y enfermeros es tratar con cantidades numerosas de pacientes en la jornada de trabajo. Generalmente la mayoría de estos pacientes están mal humorados, por causas que escapan al control sanitario, podríamos poner como buenos ejemplos, tiempos muy prolongados de espera, tratar con gente enfadada, los cuales contagian a los demás pacientes en espera y al propio trabajador. (16)

#### **Dimensiones:**

- **Burnout-Maslach:** propago públicamente la palabra Burnout, en el Congreso Anual de Psicología, refiriéndose a que era frecuente en los trabajadores de servicios humanos, señalando que estos trabajadores terminaban quemándose después de mucho tiempo de dedicación. (18)
- **Fatiga emocional:** Se denomina si cuando los trabajadores ya no pueden dar más de sí mismos, es una pérdida de energía o de reservas emocionales.

Entonces las personas están más irritables, se quejan constantemente por el exceso de trabajo que realizan y su capacidad de satisfacción de los trabajos encomendados. Al analizarlos de manera externa se les nota como trabajadores permanentemente insatisfechos, con muchas quejas e irritables. (14)

• **Despersonalización:** Es la relación interpersonal que carece de afecto humano. Siempre es una constante la insensibilidad. Benavides (48) menciona que durante esta fase el profesional demuestra actos defensivos, al atribuir la razón de su malestar a los pacientes, de tal forma que optara por una emoción de sentirse fracasado, que lo llevara a un desgaste respecto a sus emociones. (14)

• **Escasa realización personal:** Esta definida como la predisposición de los profesionales a juzgarse negativamente, esto afecta de manera negativa en la ejecución del trabajo y la atención que se brinda a las personas que se atiende. Estos personales se sienten insatisfecho con ellos mismos, desmotivados y descontentos con sus resultados. (14)

## **SATISFACCION LABORAL**

Se define como la restitución de la proporción entre las necesidades y los hechos que las disminuyen, a esto se le llama satisfacción, dicho de otra manera, es el término de una motivación que demanda sus objetivos. (19)

### **Dimensiones**

Locke (1976) (como se citó en Gil, 2008) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de las características de la satisfacción laboral, clasificándolas a su vez en dos categorías:

Eventos o condiciones y agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de eventos.

**Eventos o condiciones de satisfacción laboral:**

) **Satisfacción en el trabajo**

Interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, cantidad de trabajo, posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

) **Satisfacción con el salario.**

Valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

) **Satisfacción con las promociones.**

Oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción

) **Satisfacción con el reconocimiento.**

Incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas y la congruencia con la propia percepción.

) **Satisfacción con los beneficios.**

Tales como pensiones, seguros médicos y vacaciones.

) **Satisfacción con las condiciones de trabajo.**

Como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo y la temperatura. Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos.

) **Satisfacción con la supervisión.**

Referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas de relaciones humanas o administrativas.

) **Satisfacción con los compañeros.**

Incluye la competencia de éstos, su apoyo, comunicación, amistad.

) **Satisfacción con la compañía y la dirección.**

Aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

### **Variables sociodemográficos y satisfacción**

Laboral Schultz (1991) (como se citó en Durrego y Echevarría, 1999) señala las características personales de los empleados que influyen en la presencia y reconocimiento de la satisfacción, tales como el sexo, la edad, raza, nivel de inteligencia y antigüedad, éstas aun cuando son reconocidas por la empresa directamente no pueden ser influenciadas, pero sí pueden determinar el nivel de satisfacción en sus trabajadores.

#### **Edad.**

Se afirma que la satisfacción aumenta con la edad, ya que los jóvenes de hoy en día desean lograr una realización personal más completa, puesto que desean en su lugar de trabajo la oportunidad de hacer una aportación importante a la organización, tener un puesto interesante, autoexpresarse y libertad para tomar decisiones. Además, los jóvenes cuando se decepcionan abandonan el mundo del trabajo o cambian de empleo en búsqueda de su realización personal.

#### **Antigüedad.**

Es compleja la relación existente entre la satisfacción laboral y la antigüedad, pues ésta va cambiando en el transcurso del tiempo. En los primeros años de

trabajo, el personal nuevo tiende a sentirse bastante contento porque aprenden nuevas técnicas y destrezas en una actividad nunca realizada, por desgracia la satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menos que el supervisor realice pruebas constantes para determinar el progreso y crecimiento del trabajador. Al cabo de unos años en el puesto, la satisfacción empieza a intensificarse otra vez y mejora el ritmo constante.

### **Nivel Ocupacional.**

Se refiere que aquellos que ocupan altos niveles jerárquicos dentro de la organización están más satisfechos, es decir, los individuos que ocupen un cargo mayor tendrán más satisfacción que sus subordinados.

### **Efectos de la satisfacción laboral**

Arnedo y Castillo (2009), afirman que las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos.

Además de la preocupación por saber cuáles aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda

mejorar la productividad organizacional lo que podría garantizar el éxito organizacional.

Una de las mayores preocupaciones de las organizaciones, es la productividad que ésta pueda conseguir por medio de sus miembros, por esta razón y considerando que las Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout 20 personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros. Cabe destacar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas. Al respecto, Chiavenato (2005) (como se citó en Arnedo y Castillo, 2009) plantea que “las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas”.

En lo que respecta al ausentismo, se podría decir que es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo pudiera paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización. Chiavenato (2005) (como se citó en Arnedo y Castillo, 2009), define el ausentismo como “las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo”.

En las organizaciones son inevitables ciertos niveles de ausentismo debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por lo tanto, se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. Sin embargo, Flores (2000) (como se citó en Arnedo y Castillo, 2009) señala que



“la causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo”.

La satisfacción y la rotación están relacionadas negativamente. Generalmente, los altos índices de rotación son generados por la insatisfacción de los trabajadores.

El sentir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos.

Asimismo, la rotación del personal contratado puede generar menos estabilidad laboral y trae consigo mayores gastos en el reclutamiento, selección, entrenamiento y capacitación del personal, así como también afecta las relaciones interpersonales y, por lo tanto, la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout 21 lo tanto, la productividad de la organización.

Se puede concluir que mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación de personal

#### **DEFINICIÓN DE CONCEPTOS CLAVES:**

- **Satisfacción Laboral:** Es la respuesta de afecto positivo que un trabajador presenta como consecuencia de condiciones adecuadas y su buena experiencia en el puesto que ocupa o labor que desempeña.

- **Síndrome de Burnout:** Es la reacción prolongada del organismo que un trabajador presenta frente a factores relacionados con su entorno laboral, se manifiesta inicialmente con fatiga, desmotivación, ineficacia, negación de lo ocurrido.
- **Agotamiento Emocional:** Es un sentimiento de fatiga en el desgaste de los recursos emocionales propios, como consecuencia al trato cotidiano y frecuente con las personas a las que atiende laboralmente.
- **Despersonalización:** Es la realización de acciones relacionadas a sentimientos negativos como el cinismo, la burla, la falta de atención, etc.
- **Realización Personal:** Tendencia de profesionales a evaluarse negativamente, especialmente respecto a sus destrezas para enfrentar las decisiones laborales.
- **Enfermera:** Profesional que finalizo sus estudios universitarios en el área de enfermería.
- **Estrés:** Es el cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal

## 1.7. HIPOTESIS Y VARIABLES

### 1.7.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017.

### **1.7.2. Hipótesis Específicas**

- Existe relación significativa entre el agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. 2017.
- Existe relación significativa entre la despersonalización como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. 2017.
- Existe relación significativa entre la realización personal como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. 2017.

### **1.7.3. Identificación de Variables**

- ✓ **Variable 1:** Síndrome de Burnout
- ✓ **Variable 2:** Satisfacción Laboral

## 1.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION	VALOR FINAL
<b>Síndrome de Burnout</b>	Es una alteración del organismo, que se basa en la presencia prolongada de estrés ante los factores inadecuados propios del trabajo y se manifiesta en un conjunto de signos y síntomas marcados por el cansancio.	Es el nivel de estrés que presentan las enfermeras del hospital clasificado de acuerdo al puntaje obtenido en el inventario de Maslach.	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensación de cansancio extremo ante actividades propias del trabajo.</li> <li>- Sentimientos de agotamiento que se levanta durante el trabajo y en el contacto con la gente.</li> </ul>	Ítems: 1, 2, 3, 6, 8,  13, 14, 16, 20	ordinal	Nivel Alto: 54 - 27 Nivel Intermedio: 26 - 19 Nivel Bajo: 18 - 0
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de identificación de su labor profesional como punto de partida del servicio hacia los demás.</li> </ul>	Ítems: 5, 10, 11, 15, 22	ordinal	Nivel Alto: 30 - 10 Nivel Intermedio: 9 - 7 Nivel Bajo: 6 - 0

			Realización Personal	-Sentimientos de ausencia de reconocimiento de la eficacia personal. - Sentimientos de ausencia, motivación por el trabajo	Ítems: 4, 7, 9, 12, 17,  18, 19, 21	ordinal	Nivel Alto: 48 – 40 Nivel Intermedio: 39 - 34 Nivel Bajo: 30 – 0
<b>Satisfacción laboral</b>	Es el nivel de conformidad con el entorno y satisfacciones laborales, que generan en el trabajador emociones positivas de motivación laboral.	Es nivel de satisfacción que tiene las enfermeras por el trabajo que realizan valorado a través de inventario de satisfacción laboral SI-Spc.	Condiciones físicas y/o materiales	- Características del ambiente laboral.	1, 13, 21, 28, 32	ordinal	) Alta satisfacción ) Mediana satisfacción ) Insatisfacción  <b>POR DIMENSION</b> Alta Satisfacción: 168 Parcial Satisfacción: 149-167 Regular: 112-148 Parcial Insatisfacción: 93-111 Alta Insatisfacción: 0-92
			Beneficios laborales y/o remunerativos	- Características y alcance de la remuneración recibida.	2, 7, 14, 22	Variable cualitativa ordinal	
			Políticas administrativas	- Características del trato justo en el ámbito laboral.	8, 15, 17, 23, 33	Variable cualitativa ordinal	
			Relaciones sociales	- Características del clima laboral.	3, 9, 16, 24	Variable cualitativa ordinal	
			Desarrollo personal	- Características de bienestar frente al trabajo.	4, 10, 18, 25, 29, 34	Variable cualitativa ordinal	

			Desempeño de tareas	- Características del reconocimiento de su potencialidad laboral.	5, 11, 19, 26, 30, 35	Variable cualitativa ordinal
			Relación con la autoridad.	- Características de las relaciones con los jefes y autoridades del ámbito laboral.	6, 12, 20, 27, 31, 36	Variable cualitativa ordinal

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. METODO DE INVESTIGACION**

- a) Como método general utilizado fue el método científico, ya que la investigación fue probada mediante un proceso metódico, sistemático y demostrable, para llegar a las conclusiones esperadas.
- b) Como método específico en el presente estudio se utilizó el método hipotético-deductivo, debido a que se partió formulando hipótesis, cuya contrastación condujo a la deducción de ellas y a la identificación de conclusiones.

#### **2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para tipificar el tipo de estudio se siguió la metodología propuesta por Carrasco S.

- Según el número de veces con que se mide la variable el estudio fue transversal porque solo se aplicó por única vez el instrumento de recolección de datos.
- Según el periodo de ocurrencia de los hechos el estudio fue prospectivo porque los datos fueron recogidos a partir de la fecha en que fue aprobado el proyecto.
- Según la posibilidad de manipular variables de estudio, fue observacional ya que no se llegó a la manipulación de variables.
- Según el tipo de análisis de los resultados encontrados, el estudio fue cuantitativo, debido a que se hizo uso de la estadística en la presentación de los resultados.
- Según la aplicabilidad de los resultados encontrados, el estudio fue aplicativo, ya que los resultados nos conllevaron a establecer sugerencias de intervención práctica en la corrección del problema estudiado

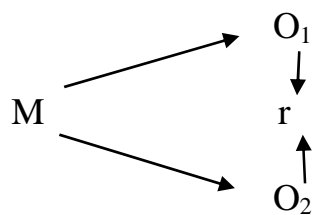
### **2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel del estudio es descriptivo, debido a que se sujeta a la identificación de características de las dos variables evaluadas, se identificará el síndrome de Burnout de manera general y las características de sus tres dimensiones, así como de la satisfacción laboral, esta será descrita en cada una de sus dimensiones dadas.



## 2.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Como se trata de correlacionar dos variables identificadas, donde uno de ellos está actuando como posible causa y el otro como un posible efecto, y se busca establecer la fuerza de asociación entre ambos, el diseño es el correlacional, esta correlación examinará la correspondencia entre los componentes de la variable uno y de la variable dos.



### Donde:

M: muestra evaluada.

O1: variable 1- Síndrome de Burnout.

O2: variable 2 – Satisfacción laboral.

R: Coeficiente de correlación

## 2.5. POBLACION, MUESTRA Y TIPO DE MUESTRA

### Población

La población lo conformaron 120 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo en el año 2017.

## Muestra

Para el tamaño de la muestra, se hizo uso de la fórmula para proporciones con poblaciones finitas, debido a que se conoce el tamaño de la población: El muestreo será el probabilístico, usando la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times p}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra.

N: Número total de licenciadas en enfermería.

Z: Valor estandarizado para el 95% de nivel de confianza, (1.96)

p: proporción de éxito de encontrar la característica en estudio (0.5).

q: proporción de fracaso de encontrar la característica en estudio (0,05).

e: Error muestral = 5%

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (120) (0.25)}{(0.05)^2 (120 - 1) + (1.96)^2 (0.25)} = 92$$

La muestra estuvo conformada por 92 profesionales de enfermería.

### Criterios de Inclusión.

- ) Profesionales de enfermería que aceptaron participar en la investigación.
- ) Profesionales de enfermería que cumplen la función asistencial.

### **Criterios de Exclusión.**

- ) Enfermeras que se encuentran con licencia o destaque temporal.
- ) Enfermeras con alguna patología psicológica en tratamiento.

### **Tipo de Muestreo**

El tipo de muestreo fue probabilístico, ya que todos los profesionales de enfermería tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados aleatoriamente en la muestra.

## **2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

### **Técnica**

- ) TÉCNICA: Se utilizó la técnica de la encuesta.
- ) INSTRUMENTO: Se utilizó dos instrumentos,
  1. El Inventario “Burnout” de Maslach, para medir el síndrome de Burnout, y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, de Sonia Palma Carrillo.

**La escala de Burnout de Maslach** es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas

puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Puntuación máxima 54

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Puntuación máxima 48. La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según los siguientes rangos: 0 = nunca 1 =

pocas veces al año o menos 2 = una vez al mes o menos 3 = unas pocas veces al mes o menos 4 = una vez a la semana 5 = pocas veces a la semana

6 = todos los días se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas

entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero

definen el síndrome. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad

con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres

dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y

realización personal.

### **Validez y confiabilidad**

La validez fue elaborada teniendo en cuenta la opinión de juicio de expertos, los cuales emitieron su opinión evaluada mediante una batería de preguntas relacionadas a cumplir aspectos metodológicos, como claridad de las preguntas, precisión, coherencia, validez, organización, confiabilidad, control de sesgo, orden, marco de referencia, extensión e inocuidad. Los formatos de los validadores y el análisis se presentan en anexos.

La confiabilidad fue realizada con el 20% de la muestra total, en profesionales de salud de enfermería del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, por el tipo de encuesta se obtuvo el análisis correlacional de alfa de Cronbach, haciendo una correlación por mitades, llegando a obtenerse un 0.9 por lo que se considera confiable. Los resultados del estudio piloto se adjunta en anexos.

**La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC**, (2004) de Sonia Palma Carrillo, fue estandarizada en Perú - Lima por Sonia Palma Carrillo. Teniendo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores de dicha escala. Asimismo, la aplicación de la escala es ejecutada en 20 minutos y está conformada por 36 ítems.

Para obtener la muestra de tipificación se utilizó una población conformada por 838,591 trabajadores en Lima Metropolitana (INEI, 1993), donde se extrajo el 10% de una muestra accesible (8,386) equivalente a 952 empleados. Las variables consideradas son edad, sexo, tipo de empresa, grupo ocupacional, remuneración y tiempo de servicios. Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última, correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada), en una submuestra de 300 trabajadores. Las correlaciones Alfa (el símbolo de Cronbach) ítem-puntaje total, permitió estimar la confiabilidad, la cual fue de 0.79. Para la calificación se tiene 5 respuestas y a cada respuesta se le asigna un valor diferente las cuales son: Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts). Algunos ítems presentan una calificación a la inversa, siendo la puntuación directa máxima 180 y la mínima 36. Estos puntajes luego se convierten, utilizando el baremo, en puntuaciones normalizadas y se establece a la categoría respectiva: alta satisfacción laboral, parcial satisfacción laboral, regular, parcial insatisfacción laboral y alta insatisfacción laboral.

**Validez:** Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una sub muestra de 300 trabajadores.

**Confiabilidad:** El coeficiente Alfa de Cronbach ítem - puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida fue de 0.79.

**Instrumento:** INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH CON 22 ITEMS

**CONFIABILIDAD GENERAL:**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.911	.932	22

**CONFIABILIDAD POR ITEMS: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH CON 22 ITEMS**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	37.57	161.909	.784	.910
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	37.33	159.471	.805	.920
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	37.80	172.303	.379	.970
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	37.47	160.947	.835	.910
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	37.73	165.857	.695	.912

6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	37.70	166.424	.610	.914
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	37.77	166.323	.739	.950
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	37.70	164.217	.779	.860
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	37.73	169.099	.511	.856
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.	37.73	165.720	.703	.876
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	37.67	166.644	.750	.910
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.	37.97	173.413	.560	.916
13. Me siento frustrado por el trabajo.	37.70	164.631	.756	.864
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	37.77	168.392	.610	.891
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	37.90	171.472	.639	.846
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	37.90	170.852	.695	.912
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	37.97	175.413	.514	.906
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	37.87	169.775	.642	.863



19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	37.77	165.357	.800	.873
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	37.83	170.626	.556	.846
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	37.60	170.524	.386	.843
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	37.80	169.062	.646	.952

**Instrumento:** ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL – SPC

**CONFIABILIDAD GENERAL:**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,797	,799	36

**CONFIABILIDAD POR ITEMS: ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL - SPC**

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	89,41	194,577	,404	,789
2. Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizó.	89,11	181,810	,632	,776

3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	89,62	195,550	,319	,791
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	87,67	209,646	-,111	,806
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	90,04	201,309	,219	,795
6. El director y el equipo de trabajo, son comprensivos.	89,86	194,702	,417	,788
7. Me siento bien con lo que gano.	87,97	203,432	,052	,803
8. Siento que recibo de parte del director y el equipo de trabajo un buen trato	89,87	185,294	,601	,779
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.	88,24	187,963	,387	,788
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	90,19	203,109	,204	,795
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	90,19	195,309	,557	,787
12. Es grata la disposición del director y el equipo de trabajo, cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	88,24	195,941	,235	,795
13. El ambiente donde trabajo es confortable.	89,85	193,821	,347	,790
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	89,84	186,073	,599	,780
15. Tengo la sensación de que en mi institución se hace justicia.	90,00	208,889	-,087	,804
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	90,03	197,254	,548	,788
17. Me gusta mi horario.	88,30	218,655	-,350	,817
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	88,00	216,044	-,309	,813
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	87,98	209,066	-,089	,808

20. Llevarse bien con el director y el equipo de trabajo beneficia la calidad del trabajo.	90,64	196,145	,560	,787
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	87,80	195,783	,286	,793
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	90,18	199,480	,390	,791
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.	89,41	194,577	,404	,789
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	89,11	181,810	,632	,776
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo con pacientes	89,62	195,550	,319	,791
26. Mi trabajo me satisface.	87,67	209,646	-,111	,806
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	90,04	201,309	,219	,795
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente con mis pacientes.	89,86	194,702	,417	,788
29. Mi institución me hace sentir realizado (a).	87,97	203,432	,052	,803
30. Me gusta el trabajo que realizo.	89,87	185,294	,601	,779
31. Me siento a gusto con el director y el equipo de trabajo.	88,24	187,963	,387	,788
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	90,19	203,109	,204	,795
33. Te reconocen el esfuerzo sin trabajas más de las horas reglamentarias.	90,19	195,309	,557	,787
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	88,24	195,941	,235	,795
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.	89,85	193,821	,347	,790

36. Mí director y el equipo de trabajo valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	89,84	186,073	,599	,780
---	-------	---------	------	------

Se observa que los 36 ítems se supera el límite de 0.7, como valor mínimo de correlación.

## 2.7. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

Para la recolección de la información se procedió a realizar los siguientes pasos:

- Se visitó al hospital a fin de conocer el nombre del director o responsable de emitirnos el permiso de ejecución.
- Se presentó el documento dirigido al Director del Hospital.
- Se coordinó con el personal de enfermería a fin de realizar las visitas según su tiempo.
- Se pidió a los profesionales de enfermería que rellenen el cuestionario sobre las dos variables de estudio a la vez.
- Se verificó la integridad de la información brindada.
- Se codificaron los datos antes de elaborar la base de datos.

## 2.8. TÉCNICAS Y ANÁLISIS DE DATOS

### Base de datos:

La información de la evaluación se procesó adecuadamente conforme a criterios y parámetros elegidos para el estudio, para ello se utilizó el programa estadístico SPSS V.23 IBM, en el que se elaborará la base de datos.

**Estadística descriptiva:**

Se aplicó la estadística descriptiva en la presentación de cuadros estadísticos y gráficos que permitieron hacer más objetivas las características de estudio.

**Estadística Inferencial:**

Se utilizó la prueba de hipótesis de correlación y la prueba de comparación proporcional  $\chi^2$  para variables cualitativas de tipo ordinal, con la cual se estableció la relación entre las variables de estudio.

**Procesamiento a seguir para probar la hipótesis.**

Para la comprobación de las hipótesis se siguieron los siguientes pasos:

1. Se planteó la hipótesis alterna y la hipótesis nula.
2. Se delimitó el margen de error tipo I.
3. Se eligió la prueba de hipótesis para comparación de proporciones chi cuadrado.
4. Se calculó los valores tabulares de  $\chi^2$  y valores calculados de  $\chi^2$  según la distribución elegida.
5. Se determinó el área de aceptación o rechazo de la hipótesis nula o estadística, para comparar el valor de  $\chi^2$  calculado con la zona de la hipótesis nula y la zona de la hipótesis alterna.

## **2.9. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los datos fueron recolectados previo permiso autorizado por los directivos del hospital, estos fueron de absoluta reserva y solo se utilizaron con fines de investigación. Los datos recolectados fueron a partir del contacto con los involucrados en evaluación por lo que se respetó absolutamente su integridad física y mental. Se garantizó la fidelidad de información, el respeto y el secreto profesional.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

#### **3.1 DATOS SOCIODEMOGRAFICOS DEL SUJETO DE ESTUDIO**

Los resultados corresponden a 92 profesionales de enfermería, con un promedio de edad de 38.51 años, con una desviación estándar baja de 2.140 años, existe un 50% de enfermeros mayores de 40 años, lo cual constituye un hecho preocupante ya que ha mayor edad es mayor el nivel de cansancio en el trabajo de los enfermeros. El 74.6% de los profesionales de enfermería son casados(as), solo el 8.4 son varones, Estos datos están referenciados en anexos, y nos ayudan a entender los hallazgos encontrados en los resultados que se presentan a continuación.

### 3.2. SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

**TABLA N° 1**

**Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017**

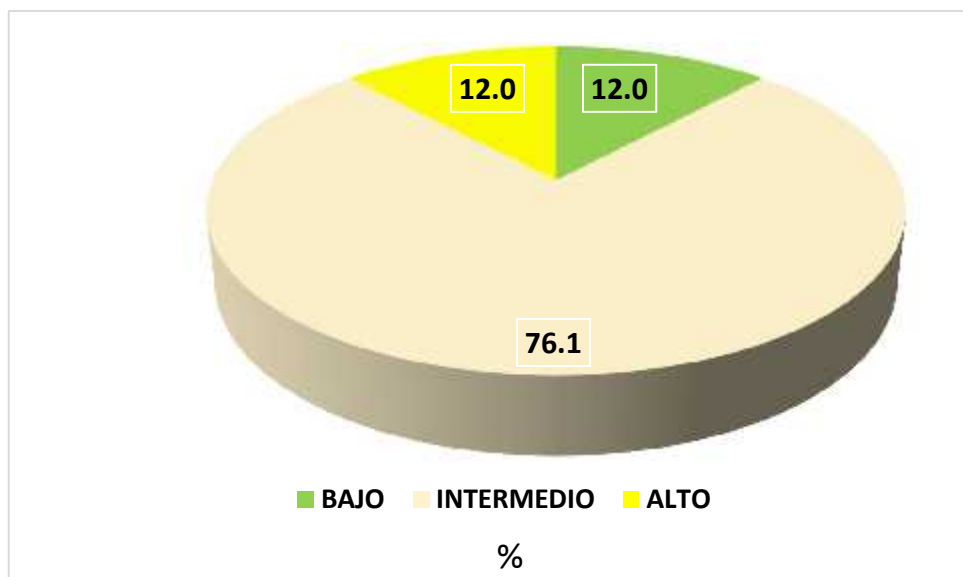
SÍNDROME DE BURNOUT	N	%
BAJO	11	12.0
INTERMEDIO	70	76.1
ALTO	11	12.0
Total	92	100.0

FUENTE: Encuesta propia

El nivel del síndrome de Burnout se presenta de manera alta en el 12%, intermedio en el 76.1% y es bajo en el 12%.

**GRÁFICO N° 1**

**Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017**



FUENTE: Tabla N° 4



### 3.3 SINDROME DE BURNOUT SEGÚN DIMENSIONES

**TABLA N° 2**

**Nivel de agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017.**

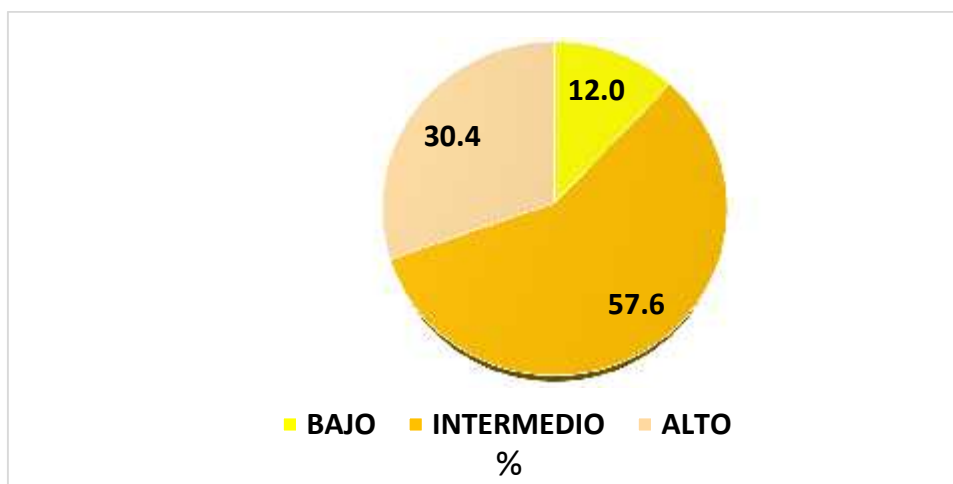
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>ALTO</b>	28	30.4
<b>INTERMEDIO</b>	53	57.6
<b>BAJO</b>	11	12.0
<b>Total</b>	92	100.0

FUENTE: Encuesta propia

En vista de los datos encontrados se ha evidenciado un nivel de agotamiento emocional intermedio en el 57.6% de los profesionales de enfermería evaluados, el 30.4% poseen un nivel de estrés emocional alto y el 12% un nivel bajo.

**GRÁFICO N° 2**

**Nivel de agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017.**



FUENTE: Tabla N° 1

**TABLA N° 3**

**Nivel de despersonalización como elemento del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017.**

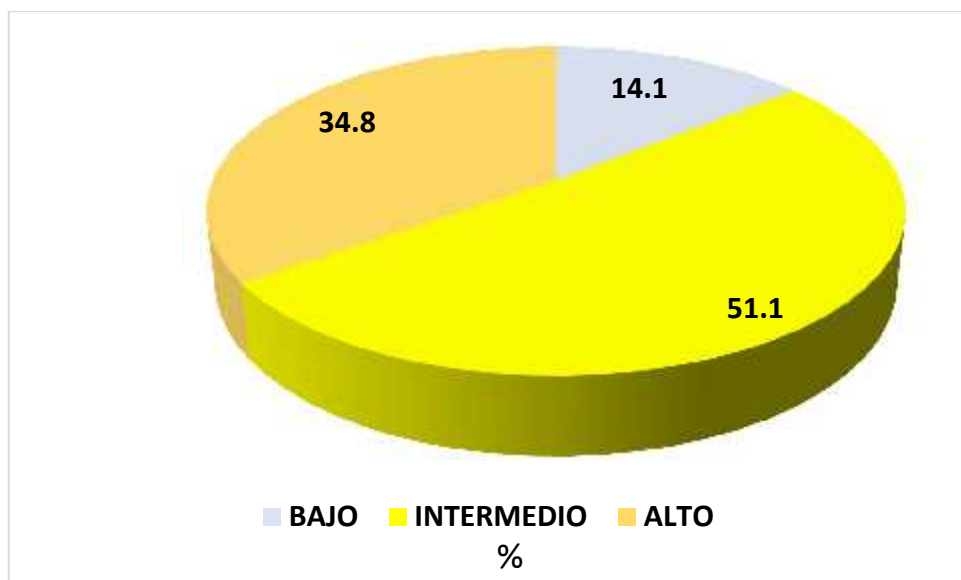
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>ALTO</b>	32	34.8
<b>INTERMEDIO</b>	47	51.1
<b>BAJO</b>	13	14.1
<b>Total</b>	92	100.0

FUENTE: Encuesta propia

El nivel de despersonalización es intermedio en el 51.1%, existe un nivel de despersonalización alto en 34.8% y bajo solo en el 14.1%.

**GRÁFICO N° 3**

**Nivel de despersonalización como elemento del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017.**



FUENTE: Tabla N° 2

**TABLA N° 4**

**Nivel de realización personal como elemento del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017.**

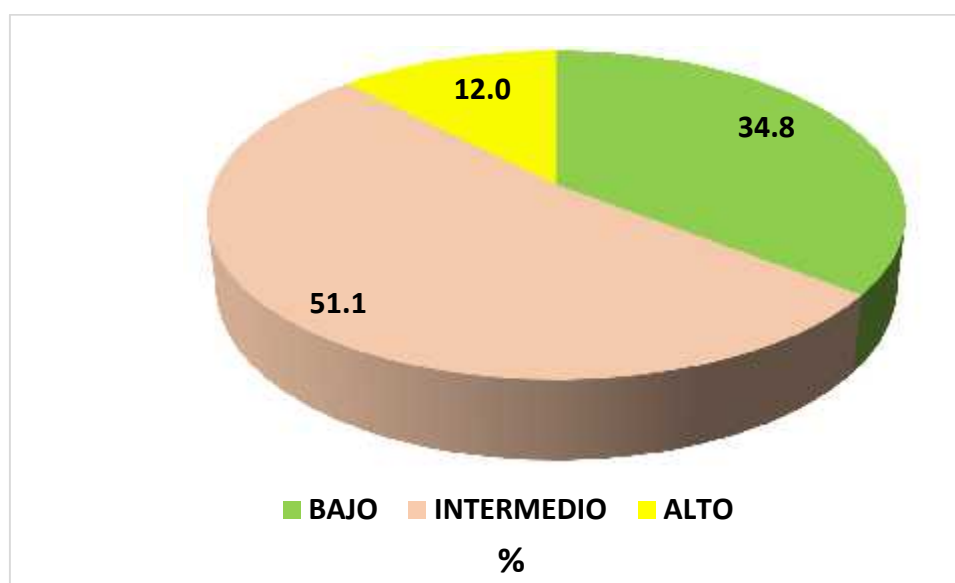
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>ALTO</b>	13	14.1
<b>INTERMEDIO</b>	47	51.1
<b>BAJO</b>	32	34.8
<b>Total</b>	92	100.0

FUENTE: Encuesta propia

El nivel de realización personal encontrado, muestra que es alto en el 14.1%, intermedio en el 51.1% y bajo en el 34.8%.

**GRÁFICO N° 4**

**Nivel de realización personal como elemento del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017.**



FUENTE: Tabla N° 3

### 3.2. NIVELES DE LA SATISFACCION LABORAL EN RELACIÓN AL SÍNDROME DE BURNOUT

**TABLA N°5**

**Relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**

SATISFACCIÓN LABORAL	SÍNDROME DE BURNOUT						TOTAL	
	BAJO		INTERMEDIO		ALTO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ALTA INSATISFACCIÓN	0	,0%	2	2,2%	8	8,7%	10	10,9%
PARCIAL INSATISFACCIÓN	0	,0%	29	31,5%	3	3,3%	32	34,8%
REGULAR	0	,0%	35	38,0%	0	,0%	35	38,0%
PARCIAL SATISFACCIÓN	6	6,5%	4	4,3%	0	,0%	10	10,9%
ALTA SATISFACCIÓN	5	5,4%	0	,0%	0	,0%	5	5,4%
Total	11	12,0%	70	76,1%	11	12,0%	92	100,0%

FUENTE: Encuesta propia

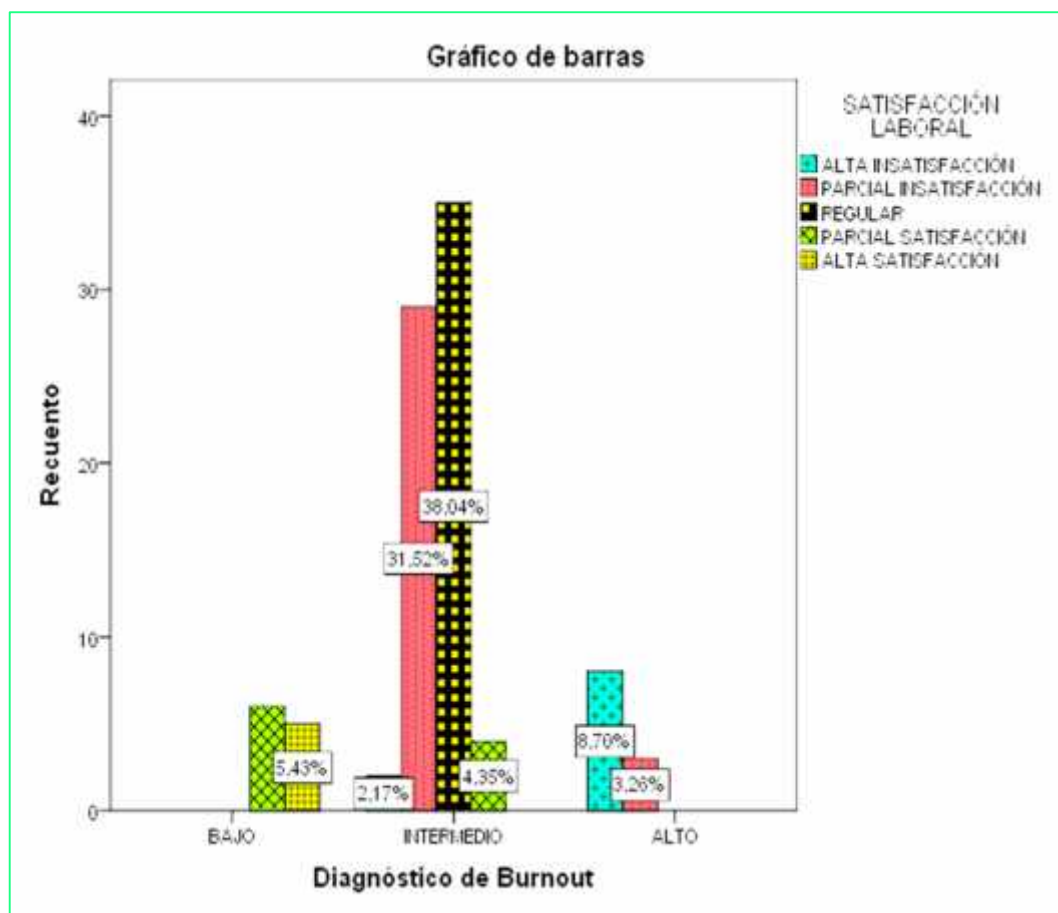
Se observa una relación significativa entre el nivel del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral que se manifiesta que el 10.9% de los profesionales con alta insatisfacción laboral, el 8.7% también presenta un alto nivel de Síndrome de Burnout, con ello se muestra claramente que a mayor síndrome es mayor la insatisfacción laboral, contrariamente a ello, también se observa que el 5.4% de profesionales presentan una alta satisfacción, el total de estos trabajadores presentan así mismo una alta satisfacción laboral, esta correlación fue demostrada mediante el análisis de  $\chi^2$ ,

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	118,976 <sup>a</sup>	8	,000

a. 11 casillas (73.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,60.

## GRÁFICO N° 5

**Relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**



FUENTE: Tabla N° 5

**TABLA N° 6**

**Relación que existe entre el agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**

			SATISFACCIÓN LABORAL					Total
			ALTA INSATISF ACCIÓN	PARCIAL INSATISF ACCIÓN	REGULA R	PARCIAL SATISFAC CIÓN	ALTA SATISFA CIÓN	
AGOT AMIE NTO EMO CION AL	ALTO	N	9	14	5	0	0	28
		%	9,8%	15,2%	5,4%	,0%	,0%	30,4%
	INTER MEDIO	N	1	18	30	4	0	53
		%	1,1%	19,6%	32,6%	4,3%	,0%	57,6%
	BAJO	N	0	0	0	6	5	11
		%	,0%	,0%	,0%	6,5%	5,4%	12,0%
Total		N	10	32	35	10	5	92
		%	10,9%	34,8%	38,0%	10,9%	5,4%	100,0%

FUENTE: Encuesta propia

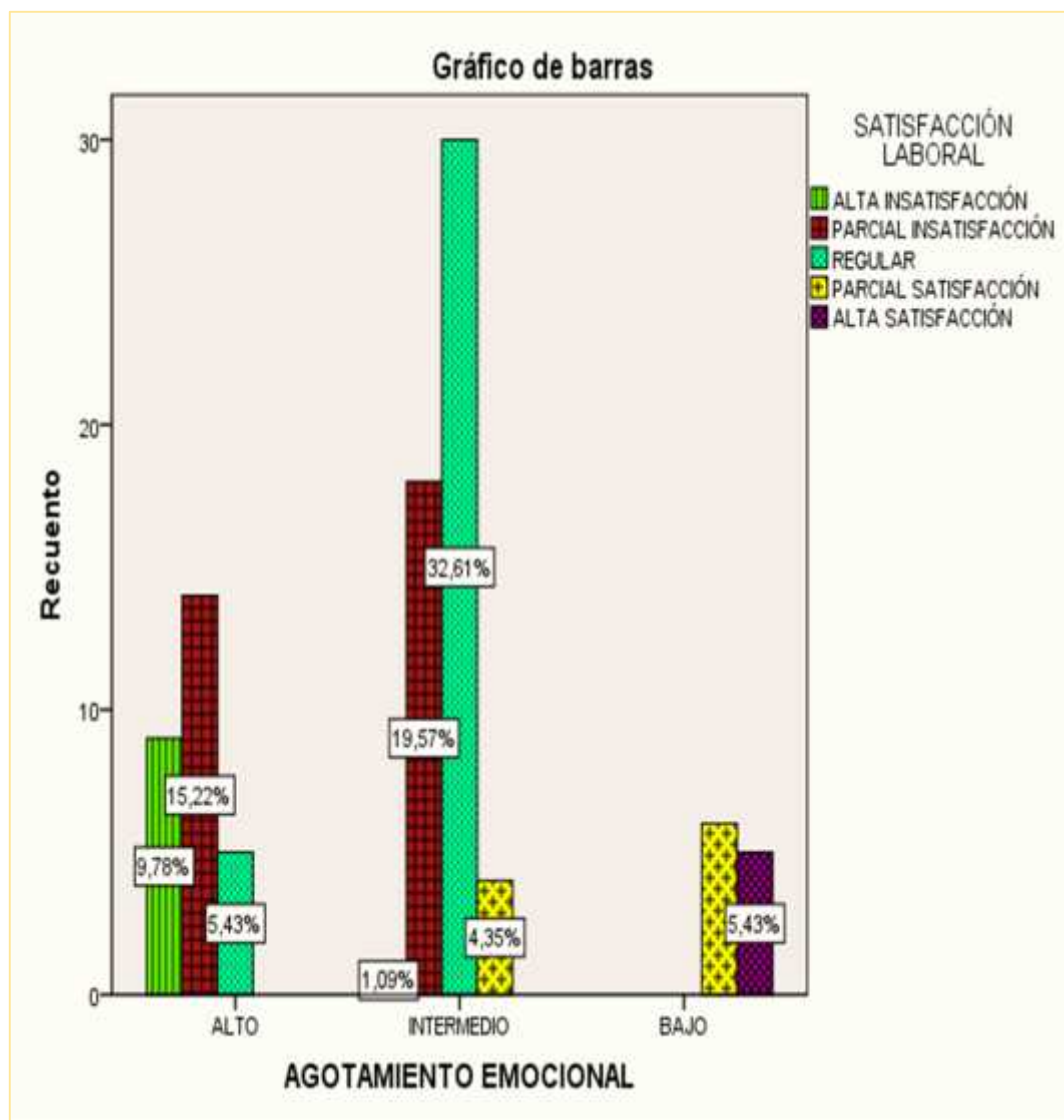
La relación del nivel de agotamiento emocional y el nivel de satisfacción laboral es significativa, mostrándose que del 30.4% de los profesionales que presentan un agotamiento emocional alto, el 15.2% de este grupo presentan una insatisfacción parcial y el 9.8% presentan una insatisfacción laboral alta. ( $p < 0.01$ ).

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	94,176 <sup>a</sup>	8	,000
Razón de verosimilitudes	79,271	8	,000
Asociación lineal por lineal	49,468	1	,000
N de casos válidos	92		

a. 9 casillas (60.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .60.

## GRÁFICO N° 6

Relación que existe entre el agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.



FUENTE: Tabla N° 6

**TABLA N° 7**

**Relación que existe entre la despersonalización como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**

			SATISFACCIÓN LABORAL					Total
			ALTA INSATISFA CCIÓN	PARCIAL INSATISFA CCIÓN	REGULAR	PARCIAL SATISFA CCIÓN	ALTA SATISFA CCIÓN	
DESPERSONALI ZACIÓN	ALTO	N	10	17	4	0	1	32
		%	10,9%	18,5%	4,3%	,0%	1,1%	34,8%
	INTERM EDIO	N	0	15	28	4	0	47
		%	,0%	16,3%	30,4%	4,3%	,0%	51,1%
	BAJO	N	0	0	3	6	4	13
		%	,0%	,0%	3,3%	6,5%	4,3%	14,1%
Total		N	10	32	35	10	5	92
		%	10,9%	34,8%	38,0%	10,9%	5,4%	100,0%

FUENTE: Encuesta propia

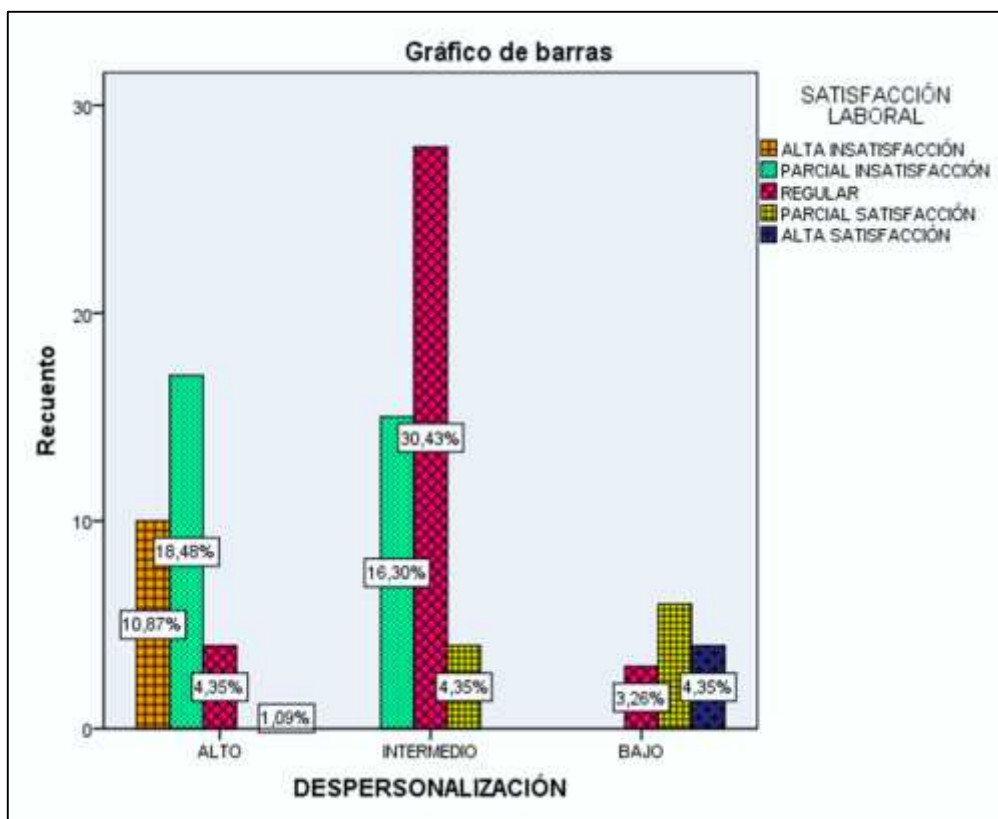
Existe una relación significativa entre el nivel de despersonalización y la satisfacción laboral, del 34,8% de los que presentan un nivel de despersonalización alto, el 18.5% presentan una insatisfacción parcial. ( $p < 0.01$ ).

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	75,289 <sup>a</sup>	8	,000



## GRÁFICO N° 7

Relación que existe entre la despersonalización como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.



FUENTE: Tabla N° 7

**TABLA N° 8**

**Relación que existe entre la realización personal como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**

			SATISFACCIÓN LABORAL					Total
			ALTA INSATISFA CCIÓN	PARCIAL INSATISFA CCIÓN	REGUL AR	PARCIAL SATISFA CCIÓN	ALTA SATISFA CCIÓN	
REALIZACIÓN PERSONAL	ALTO	N	0	0	3	5	5	13
		%	,0%	,0%	3,3%	5,4%	5,4%	14,1%
	INTER MEDIO	N	0	15	27	5	0	47
		%	,0%	16,3%	29,3%	5,4%	,0%	51,1%
	BAJO	N	10	17	5	0	0	32
		%	10,9%	18,5%	5,4%	,0%	,0%	34,8%
Total		N	10	32	35	10	5	92
		%	10,9%	34,8%	38,0%	10,9%	5,4%	100,0%

FUENTE: Encuesta propia

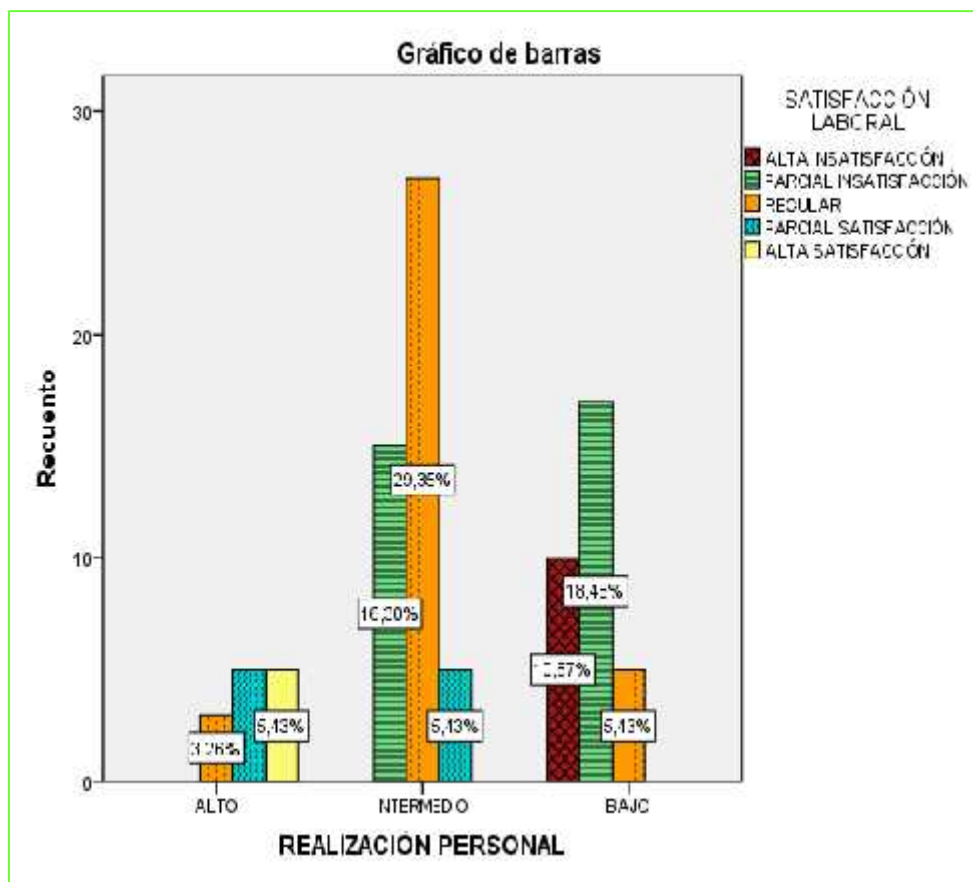
Según el análisis estadístico aplicado, la dimensión de la realización personal del síndrome de burnout y el nivel de satisfacción laboral se encuentran relacionadas significativamente, se evidencia que del 34.8% de profesionales con baja realización personal, el 10.9% presentan una alta insatisfacción laboral. ( $p < 0.01$ ).

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,093 <sup>a</sup>	8	,000

a. 9 casillas (60.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .71.

## GRÁFICO N° 8

**Relación que existe entre la realización personal como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**



FUENTE: Tabla N° 8

## CONTRASTACION DE HIPOTESIS

### 01. Formulación de Hipótesis General

- a)  $H_1$  (Hipótesis alterna): Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017.

b)  $H_0$  (Hipótesis nula): No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017.

## 02. Nivel de Significancia

El estudio se trabajó con un nivel de significancia o probabilidad de error del 0,05%

## 03. Establecimiento de la prueba estadística

Prueba de hipótesis  $\chi^2$  para evaluar la relación entre dos variables de naturaleza cualitativa y con número de categorías similares.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	118,976 <sup>a</sup>	8	,000

a. 11 casillas (73.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .60.

## 04. Valor del $\chi^2$ calculado

$\chi^2 = 118.976$  con 8 grados de libertad equivalente a (fila-1) (columnas-1)  
 $= 4 \times 2 = 8$

## 05. Decisión estadística

De acuerdo a los resultados encontrados, se tiene que el nivel de significancia estadística es  $p < 0,05$ , es decir con un p valor = 0,05 por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , asumiendo que existe correlación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:

### 01. Formulación de Hipótesis General

- a)  $H_1$  (Hipótesis alterna): - Existe relación significativa entre el agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. 2017.
- b)  $H_0$  (Hipótesis nula): - No existe relación significativa entre el agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. 2017.

### 02. Nivel de Significancia

El estudio se trabajó con un nivel de significancia o probabilidad de error del 0,05%

### 03. Establecimiento de la prueba estadística

Prueba de hipótesis se utilizó la  $\chi^2$  para evaluar la relación entre dos variables de naturaleza cualitativa y con número de categorías similares.

### 04. Valor del $\chi^2$ calculado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	94,176 <sup>a</sup>	8	,000

### 05. Decisión estadística

De acuerdo a los resultados encontrados, se tiene que el nivel de significancia estadística es  $p < 0,05$ , es decir con un  $p$  valor = 0,05 por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , asumiendo que existe correlación

entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

### 01. Formulación de Hipótesis General

- a)  $H_1$  (Hipótesis alterna): - Existe relación significativa entre la despersonalización como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. 2017.
- b)  $H_0$  (Hipótesis nula): - No existe relación significativa entre la despersonalización como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. 2017

### 02. Nivel de Significancia

El estudio se trabajó con un nivel de significancia o probabilidad de error del 0,05%

### 03. Establecimiento de la prueba estadística

Prueba de hipótesis  $\chi^2$  para evaluar la relación entre dos variables de naturaleza cualitativa y con número de categorías similares.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	75,289 <sup>a</sup>	8	,000

### 04. Valor del $\chi^2$ calculado

$\chi^2 = 75.289$  con 8 grados de libertad equivalente a  $(\text{fila}-1)(\text{columnas}- 1) = 4 \times 2 = 8$

## 05. Decisión estadística

De acuerdo a los resultados encontrados, se tiene que el nivel de significancia estadística es  $p < 0,05$ , es decir con un  $p$  valor = 0,05 por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , asumiendo que existe correlación entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y la satisfacción laboral.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

### 01. Formulación de Hipótesis General

- a)  $H_1$  (Hipótesis alterna): - Existe relación significativa entre la realización personal como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. 2017.
- b)  $H_0$  (Hipótesis nula): - No existe relación significativa entre la realización personal como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. 2017

### 02. Nivel de Significancia

El estudio se trabajó con un nivel de significancia o probabilidad de error del 0,05%

### 03. Establecimiento de la prueba estadística

Prueba de hipótesis  $\chi^2$  para evaluar la relación entre dos variables de naturaleza cualitativa y con número de categorías similares.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,093 <sup>a</sup>	8	,000

a. 9 casillas (60.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .71.

#### **04. Valor del $\chi^2$ calculado**

$$\begin{aligned}\chi^2 &= 79.093 \text{ con } 8 \text{ grados de libertad equivalente a (fila-1) (columnas-1)} \\ &= 4 \times 2 = 8\end{aligned}$$

#### **05. Decisión estadística**

De acuerdo a los resultados encontrados, se tiene que el nivel de significancia estadística es  $p < 0,05$ , es decir con un p valor = 0,05 por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , asumiendo que existe correlación entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y la satisfacción laboral.



## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En general hallamos un elevado porcentaje de síndrome de Burnout intermedio presente en 76.1%, alto en el 12% y bajo en un 12%. Estos hallazgos fueron comparados con Mendoza, L. (2012), al igual que en nuestro estudio encontró un nivel de estrés moderado en la mayoría de los trabajadores evaluados. Lo mismo fue en el caso de Coronado L. quien concluye que la mayoría, presenta un nivel de estrés medio con tendencia a bajo, así mismo coinciden con nuestro resultado en el hallazgo mayoritario del nivel de estrés alto, la tendencia es a desarrollar mayores niveles de estrés como es el estrés alto.

Para Mercado, el cual concluyo que el 56.5% tienen un nivel de estrés medio, este hallazgo distinto al nuestro, ya que en este estudio se llegó a encontrar el 76.1% de estrés intermedio, también encontró un 24.2% de nivel bajo, igualmente este porcentaje es mayor a nuestros resultados teniendo como dato un estrés bajo del 12%, así mismo encontró el 19.4% de estrés alto, este resultado es mayor a lo hallado en esta investigación, siendo el valor encontrado de 28% para el estrés alto negativo o patológico.

Rodríguez J. presentó una satisfacción moderada, los compañeros de trabajo fueron los factores mejor valorados, el nivel de estrés laboral fue el cansancio emocional y despersonalización alto, baja realización personal. (10)

García C., Vásquez J., Maruy A. y Verme E. el 12.97% presentaron nivel alto de cansancio emocional 11.12%, presento alto nivel de despersonalización y el 14.81% un nivel de realización personal bajo, (11)

Broncano Y. encontró una existencia alta del síndrome de burnout en profesionales de enfermería medianamente satisfechas, llegando al 50%, a diferencia de nuestro estudio no existe una relación estadística entre estas dos variables evaluadas ( $p=0.914$ ). (12)

Así mismo a diferencia de nuestros resultados, Díaz S. en su tesis se encontraron niveles medios de satisfacción laboral en las dos poblaciones evaluadas. (13) como se evidencia no concuerdan con nuestros hallazgos.

Ayala E. llegó a la conclusión de un hallazgo de síndrome de Burnout en el rango que oscila de medio a alto en la mayoría del personal, del mismo modo se puede observar en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización, en la realización personal la mayoría obtuvo un síndrome de medio a bajo. (14)

Se observa que 12% de los evaluados presentan un alto nivel de Síndrome de Burnout, y 76.1% un nivel medio, esto se manifiesta en el cansancio continuo y la falta de motivación de permanecer en el centro laboral, el sentimiento negativo de enfrentarse a una situación estresante y complicada que le genera una serie de signos y síntomas muchas veces insoportables, como si se golpeara diariamente

frente a una pared, sin ver la salida de este entrampamiento, esas frustraciones son difíciles de superar.

En nuestra región principalmente, y en general en nuestro país, los Hospitales en los cuales los profesionales de la salud prestan sus servicios, no cuentan con la infraestructura y la tecnología adecuadas para brindar una atención de calidad, además los pacientes que asisten a estos hospitales son de bajos recursos económicos, lo que muchas veces no les permiten adquirir los productos para su tratamiento, esta situación genera frustración y agotamiento en los profesionales, los que terminan afectados de este síndrome.

Según Leomaris, A. expresa el Burnout, es un problema de salud mental más frecuentes en el mundo y puede afectar a la actividad cotidiana y el rendimiento laboral de cualquier profesional. Si bien es cierto que cualquier ocupación está sujeta a los efectos del estrés, las profesiones ligadas a la atención de salud de las personas son más afectas a padecer el síndrome de Burnout. Según **Monte, G.** los individuos con puntajes altos en dos de las tres dimensiones, puede ser considerado como individuos que han desarrollado el Síndrome.

Cuando se presenta agotamiento emocional, es producto de malas circunstancias, en los profesionales de la salud el agotamiento no necesariamente es prueba de fracaso personal. Los profesionales de la salud son sensibles a los mecanismos de culpabilidad que tiene la mayoría, es posible atribuir el agotamiento a defectos de las circunstancias de su trabajo. Esto puede producir un sentido de pérdida personal y causar una profunda depresión. Por el contrario,

se manifiesta mediante el cansancio continuo y la irritación, que es tan frecuente en los profesionales de la salud.

El agotamiento emocional, hace referencia a una elevada demanda de emociones durante su desempeño laboral, esta se acompaña de desgaste físico y mental, manifestaciones que producen malestar, provocando una idea negativa de su desenvolvimiento profesional.

En esta investigación se encontró que los profesionales evaluados, en el 46.7% de ellos algunas veces al mes se sienten emocionalmente defraudados por el trabajo. Así mismo el 31.5% se siente algunas veces agotados al término de sus jornadas laborales, el 27.2% se sienten agotados para enfrentar un nuevo día de trabajo, el 41.3% refiere que algunas veces al mes se sienten cansados de trabajar con gente todo el día, para el 37% refieren que sienten que su trabajo los está desgastando, es más grave el haber encontrado a 47.8% de enfermeros (as) refieren que se sienten frustrados por el trabajo, el 41.3% a veces sienten que están demasiado tiempo en el trabajo, es notorio encontrar que los profesionales de la salud lentamente van desarrollando una imagen pobre de los pacientes que tratan de ayudar, los tratan mal y los hacen sentir que caen mal. Tratan de imponerse y de hacer sentir su autoridad, generalmente hacen sentir a los demás que les hacen un favor cuando los cuidan, de esto trata la despersonalización, ya que no son capaces de sentir que están cumpliendo con su labor,

De los participantes el 30.4% presentó un nivel alto de agotamiento emocional, el 57.6% presentó un nivel intermedio y el 12% un nivel bajo de despersonalización. Al igual que en nuestro estudio las condiciones laborales y

tiempo de trabajo tuvieron relación estadísticamente significativa con las dimensiones de este síndrome. El agotamiento emocional se encontró relacionado estadísticamente con la satisfacción laboral. ( $p < 0.01$ ).

En el caso de la despersonalización, los hallazgos muestran que el 39.1% algunas veces sienten que están tratando no con personas, sino con objetos impersonales, el 43.5% manifiestan que se sienten más insensible e indiferentes de lo que eran antes, el 41.3% algunas veces a la semana sienten no les importa las personas a las cuales atienden profesionalmente. Los niveles de despersonalización según los niveles encontrados fueron en un 51.1% intermedio, el 34.8% fue alto y el 14.1% fue bajo.

La evaluación de la relación de esta dimensión con el nivel de satisfacción laboral es significativa, encontrándose que a mayor nivel de despersonalización es menor la satisfacción laboral, obteniendo el 34,8% de los que presentan un nivel de despersonalización alto, el 18.5% presentan una insatisfacción parcial. ( $p < 0.01$ ).

En cuanto a la evaluación de la dimensión de realización personal, se encontró como principales hallazgos, el 41.3% solo a veces sienten que pueden entender fácilmente a las personas que lo rodean, el 34% refieren que nunca tratan con mucha efectividad a las personas que atienden, el 26.1% nunca sienten su influencia positiva en la vida de otras personas. Los niveles de despersonalización que se encontraron en el estudio fueron: alto en el 14.1%, intermedio en el 51.1% y bajo en el 34.8%.

Así mismo se comprobó una relación significativa entre la realización personal, con el nivel de satisfacción laboral, encontrándose así que el 34.8% de los profesionales con un nivel de realización personal bajo, 18.5% presentan un nivel parcial de insatisfacción. ( $p < 0.01$ ).

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

1. El estudio confirma que la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, observándose que del 12% de enfermeros con síndrome de Burnout alto, el 8.7% presentan una alta insatisfacción laboral. ( $p < 0.01$ ).
  
2. Se observa una relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, evidenciándose que el 30.4% de profesionales de enfermería presentan un agotamiento alto en relación al 15.2% que presentan una insatisfacción laboral parcial. ( $p < 0.01$ ).
  
3. Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 34,8% de los que presentan un nivel de despersonalización alto, el 18.5% presentan una insatisfacción parcial. ( $p < 0.01$ ).
  
4. Existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 34.8% de los profesionales con un nivel de realización personal bajo, el 18.5% presentan un nivel parcial de insatisfacción. ( $p < 0.01$ ).

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

- J Se sugiere que la dirección de la institución diseñe estrategias de Prevención y Promoción del Síndrome de Burnout para fortalecer o restablecer el bienestar físico y mental de los profesionales de salud mediante talleres de relajación, terapias recreativas y satisfacción laboral
- J Se sugiere realizar estudios que fomenten estrategias destinadas a fortalecer los mecanismos que afronten el síndrome de Burnout en todos los profesionales que laboran en la institución.
- J Se sugiere controlar la prevalencia de Burnout mediante la aplicación de estrategias tendientes disminuir las horas laborales, elevar las oportunidades de descanso laboral. Propiciar acciones de intervención recreativas y de esparcimiento, mediante el deporte y otros aspectos de recreación.
- J Se sugiere introducir el tema del estrés laboral y el Burnout en los programas de formación capacitación para el personal que labora en esta institución.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Guzmán K, Rivas I. Estrés laboral del personal administrativo aplicado en el Molino Induamerica. Tesis Pre Grado. Pimentel-Perú: Universidad Señor de Sipán; 2006.
2. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Fifth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Eurofound, Publications Office of the European Union; 2012.
3. Murray CJL, Lopez AD. The Global Burden of Diseases. WHO. 1990 - 2020. Nature America Inc. 1998; (11):1241-43.
4. Sánchez M. El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas. [Online].; 2014. Citado 20 agosto 2017. Disponible en: <http://gestion.pe/empleo-management/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-2094572>.
5. Sauñe W. Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano. [Tesis] Universidad Privada San Juan Bautista Ica. Perú; 2011.
6. Sánchez S., Fuentes F. Rankings internacionales de satisfacción laboral. Citado 20 agosto 2017. Disponible en: [http://www.factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Rankings%20internacionales\\_219\\_2.pdf](http://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf).
7. Gestión. El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. [Online].; 2014. Citado 16 julio 2017. Disponible en: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>.

8. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú; 2014.
9. Orihuela L. Factores asociados a síndrome de burnout en enfermeras de cirugía pediátrica del Hospital Regional – Huancayo 2015. Tesis. Universidad San Agustín de Arequipa; Huancayo; 2015.
10. Velázquez, M. Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y condiciones de la organización en profesionales de enfermería de los servicios de urgencias y de unidad de cuidado intensivo de tres hospitales, de Bogotá, 2012-2013 [Pregrado] Bogotá, Medellín: Universidad Nacional de Colombia; 2013.
11. Silva, D. Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo EsSalud Moyobamba-2016[Pregrado] Moyobamba, Perú: Universidad cesar Vallejo; 2016
12. Diaz, 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, Chiclayo-2013 [Pregrado] Chiclayo, Perú: Universidad Santo Toribio de Mogrobejo; 2013.
13. Briceño, E. Síndrome De Burnout Y La Satisfacción Laboral En El Personal Del Departamento De Trabajo Social Del Ipasme Zulia [Posgrado] Maracaibo: Universidad del Zulla;2016
14. Castillo F. y Cols. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la clínica internacional sede san Borja [Posgrado] Lima, Perú: Universidad Norbert Winner Facultad de ciencias de la salud; 2016

15. Malander. N. síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario [Posgrado] Argentina: Instituto superior Adventista de misiones: 2016.
16. Estreslaboral.info. Síndrome de burnout. [Online]; 2017 Citado 20 agosto 2017. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>.
17. Omeda. Síndrome de burnout. [Online].; 2016. Citado 20 agosto 2017. Disponible en: [http://www.onmeda.es/enfermedades/sindrome\\_burnout-tratamiento-1528-6.html](http://www.onmeda.es/enfermedades/sindrome_burnout-tratamiento-1528-6.html).
18. Burnout: Síndrome de Quemarse en el trabajo (SQT). Acta Colombiana de Psicología. 2007; 10(2): p. 117-125.
19. Damian V. Satisfacción laboral del personal profesional del centro de salud Clorinda Malaga de la red Túpac Amaru – Disa V, Lima ciudad. Tesis. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
20. Ardouin J., Bustos C., Gayó R. Jarpa M. Motivación y Satisfacción Laboral. Citado 25 de agosto 2017. Disponible en <http://www2.udec.cl/~ivalfaro/apsique/labomotysatis.html>.
21. Palma S. Manual escala de satisfacción laboral. Citado 25 de agosto 2017. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/186070052/manual-escala-de-satisfaccion-laboral>.
22. Albaladejo R, Villanueva R, Ortega P, Astasio P, Calle ME, Domínguez V. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. Rev. Esp. Salud Publica [Online]. 2004. Citado 20 de agosto 2017; 78 (4): 505-516.

## ANEXO 1

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Items o reactivos	nunca	algunas veces al año	algunas veces al mes	algunas veces a la semana	diariamente
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.					
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13. Me siento frustrado por el trabajo.					
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.					

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**INVENTARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC**

Presentación: Para conocer el grado de satisfacción laboral que Ud. Presenta, le pedimos responder a las siguientes preguntas.

Items o reactivos	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. El director y el equipo de trabajo, son comprensivos.					
7. Me siento bien con lo que gano.					
8. Siento que recibo de parte del director y el equipo de trabajo un buen trato					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición del director y el equipo de trabajo, cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. Tengo la sensación de que en mi institución se hace justicia.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me gusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el director y el equipo de trabajo beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo con pacientes					
26. Mi trabajo me satisface.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente con mis pacientes.					
29. Mi institución me hace sentir realizado (a).					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. Me siento a gusto con el director y el equipo de trabajo.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. Te reconocen el esfuerzo sin trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mí director y el equipo de trabajo valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

### ANEXO 3

## RESULTADOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SEGÚN DIMENSIONES DE LAS VARIABLES DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

**TABLA N° 1**

**Agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout en  
profesionales de enfermería, 2017**

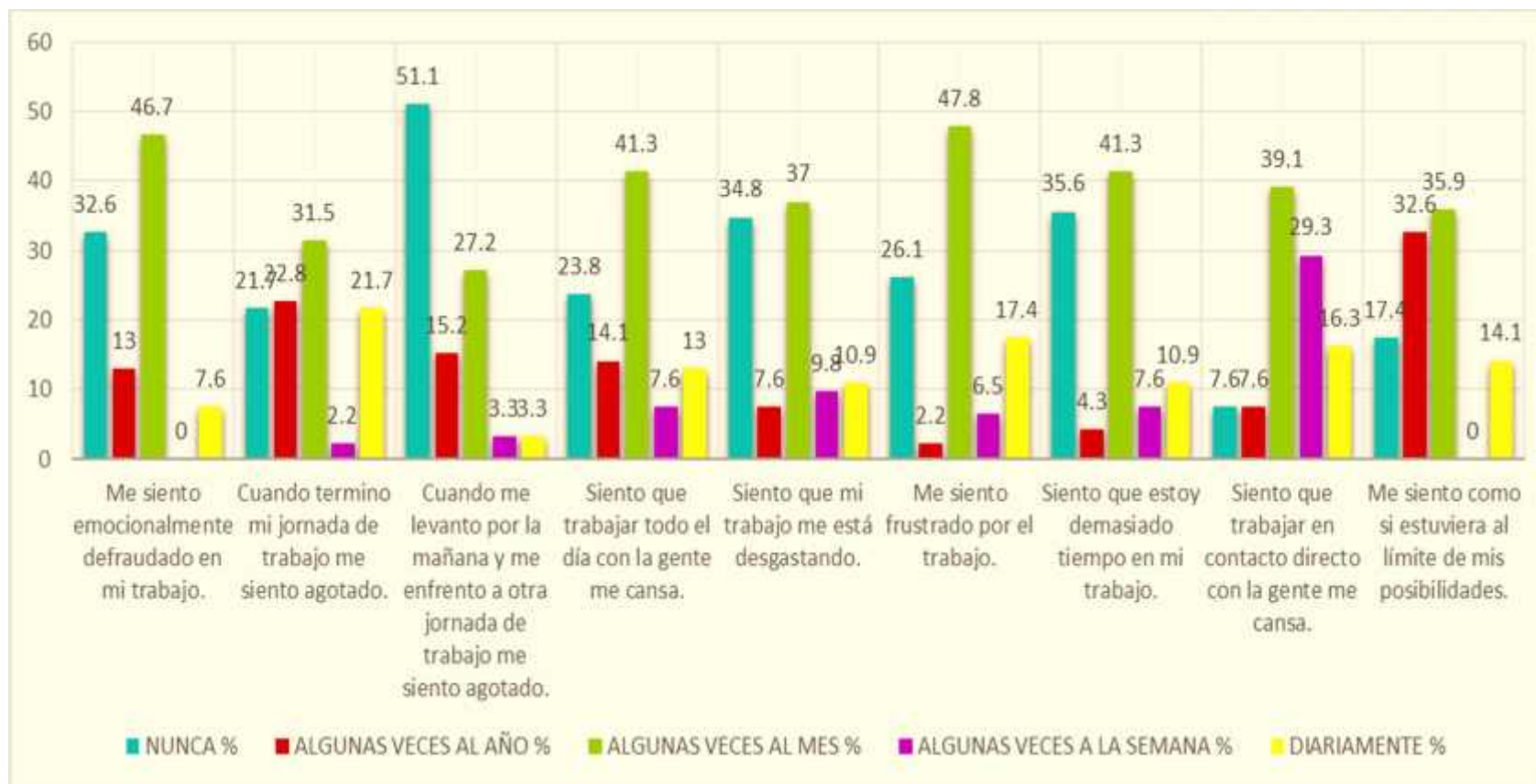
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	NUNCA		ALGUNAS VECES AL AÑO		ALGUNAS VECES AL MES		ALGUNAS VECES A LA SEMANA		DIARIAMENTE	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	30	32.6	12	13	43	46.7	0	0	7	7.6
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	20	21.7	21	22.8	29	31.5	2	2.2	20	21.7
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	47	51.1	14	15.2	25	27.2	3	3.3	3	3.3
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	22	23.8	13	14.1	38	41.3	7	7.6	12	13
Siento que mi trabajo me está desgastando.	32	34.8	7	7.6	34	37	9	9.8	10	10.9
Me siento frustrado por el trabajo.	24	26.1	2	2.2	44	47.8	6	6.5	16	17.4
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	33	35.6	4	4.3	38	41.3	7	7.6	10	10.9
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	7	7.6	7	7.6	36	39.1	27	29.3	15	16.3
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	16	17.4	30	32.6	33	35.9	0	0	13	14.1

FUENTE: Encuesta propia

La evaluación del agotamiento emocional, muestra que el 46.7% de ellos algunas veces al mes se sienten emocionalmente defraudados por el trabajo. Así mismo el 31.5% se sienten algunas veces agotados al término de sus jornadas laborales, el 27.2% se sienten agotados para enfrentar un nuevo día de trabajo, el 41.3% refiere que algunas veces al mes se sienten cansados de trabajar con gente todo el día, para el 37% refieren que sienten que su trabajo los está desgastando, es más grave el haber encontrado a 47.8% de enfermeros(as) refieren que se sienten frustrados por el trabajo, el 41.3% a veces sienten que están demasiado tiempo en el trabajo, el 39.1% sienten que trabajar en contacto directo de la gente los agota, así mismo para el 35.9% se sienten que ya están al límite de sus posibilidades de rendir mejor en el trabajo.

# GRÁFICO N° 1

Agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017.



FUENTE: Tabla N 1



**TABLA N° 2**

**Despersonalización como elemento del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017.**

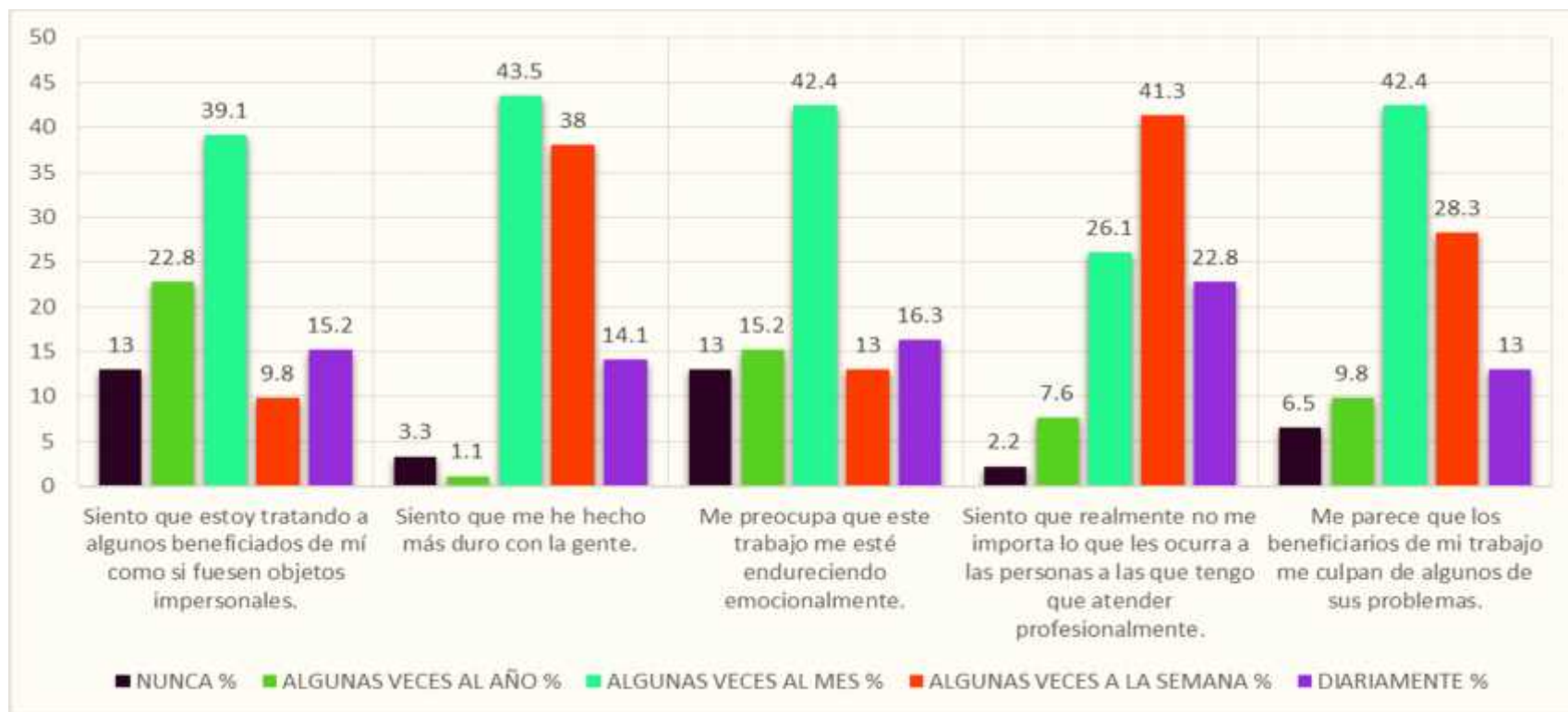
DESPERSONALIZACIÓN	NUNCA		ALGUNAS VECES AL AÑO		ALGUNAS VECES AL MES		ALGUNAS VECES A LA SEMANA		DIARIAMENTE	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.</b>	12	13	21	22.8	36	39.1	9	9.8	14	15.2
<b>Siento que me he hecho más duro con la gente.</b>	3	3.3	1	1.1	40	43.5	35	38	13	14.1
<b>Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</b>	12	13	14	15.2	39	42.4	12	13	15	16.3
<b>Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.</b>	2	2.2	7	7.6	24	26.1	38	41.3	21	22.8
<b>Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.</b>	6	6.5	9	9.8	39	42.4	26	28.3	12	13

FUENTE: Encuesta propia

La dimensión de la despersonalización del síndrome de Burnout, muestra que el 39.1% algunas veces sienten que están tratando no con personas, sino con objetos impersonales, el 43.5% manifiestan que se sienten más duros e indiferentes de lo que eran antes, así mismo el 42.4 a veces se preocupan porque su trabajo los está volviendo insensibles, el 41.3% algunas veces a la semana sienten no les importa las personas a las cuales atienden profesionalmente, el 42.4% refieren que sienten que los beneficiarios de su trabajo los culpan por algunos de sus problemas en el servicio.

## GRÁFICO N° 2

Despersonalización como elemento del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017.



FUENTE: Tabla N° 4

**TABLA N° 3**

**Realización personal como elemento del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017.**

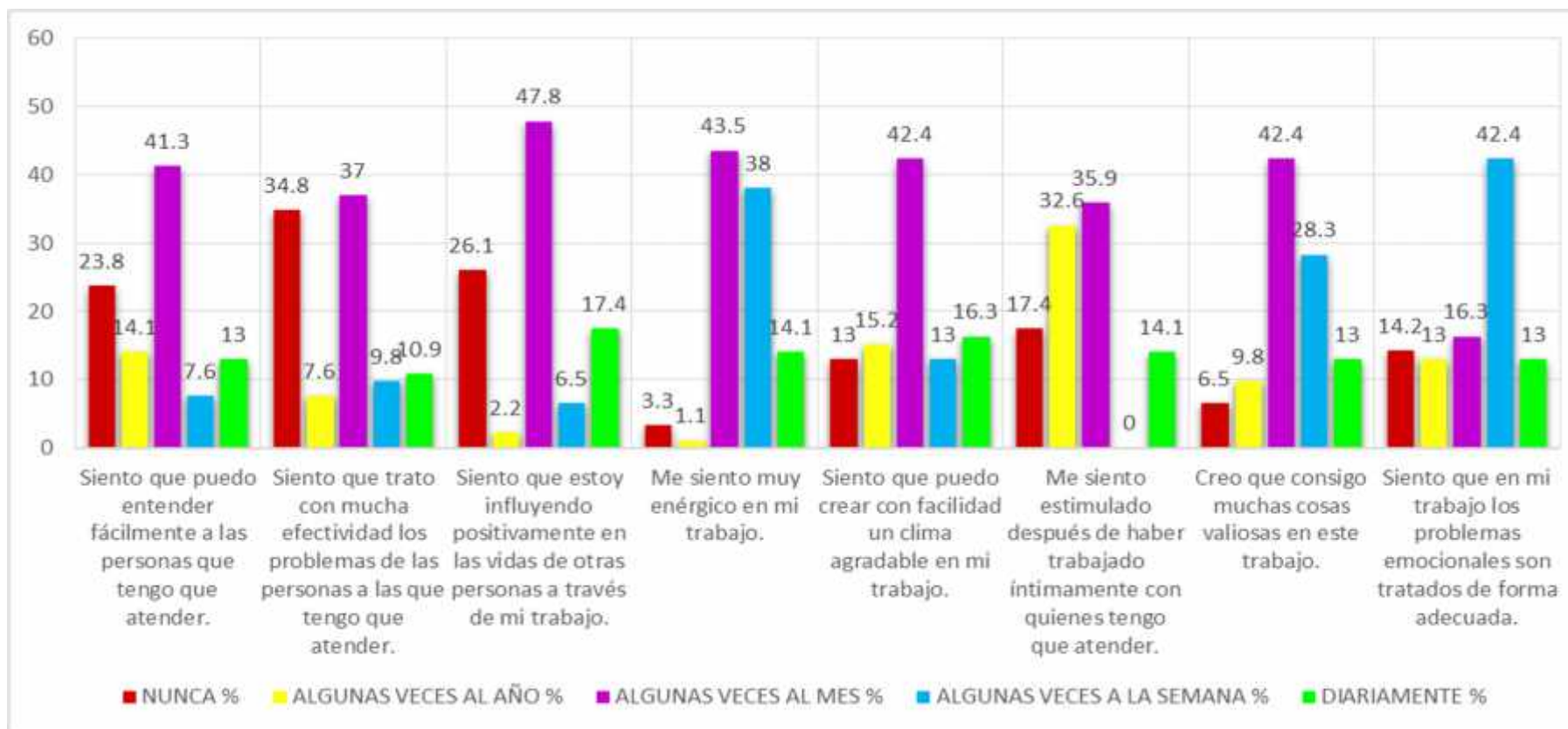
REALIZACIÓN PERSONAL	NUNCA		ALGUNAS VECES AL AÑO		ALGUNAS VECES AL MES		ALGUNAS VECES A LA SEMANA		DIARIAMENTE	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.</b>	22	23.8	13	14.1	38	41.3	7	7.6	12	13
<b>Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.</b>	32	34.8	7	7.6	34	37	9	9.8	10	10.9
<b>Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.</b>	24	26.1	2	2.2	44	47.8	6	6.5	16	17.4
<b>Me siento muy enérgico en mi trabajo.</b>	3	3.3	1	1.1	40	43.5	35	38	13	14.1
<b>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</b>	12	13	14	15.2	39	42.4	12	13	15	16.3
<b>Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.</b>	16	17.4	30	32.6	33	35.9	0	0	13	14.1
<b>Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</b>	6	6.5	9	9.8	39	42.4	26	28.3	12	13
<b>Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</b>	14	14.2	12	13	15	16.3	39	42.4	12	13

FUENTE: Encuesta propia

La realización personal, ha sido evaluada mediante las preguntas que se exponen a continuación, así tenemos que el 41.3% solo a veces sienten que pueden entender fácilmente a las personas que lo rodean, el 34% refieren que nunca tratan con mucha efectividad a las personas que atienden, el 26.1% nunca sienten que están influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo. El 43.5% se a veces se sienten muy enérgicos en su trabajo, el 42.4% a veces sienten que pueden crear un clima laboral agradable, el 35.9% a veces se sienten estimulados después del trabajo, el 42.4% a veces creen que consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo, el 42.4% algunas veces sienten que los problemas laborales son tratados adecuadamente,.

## GRÁFICO N° 7

Realización personal como elemento del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, 2017.



FUENTE: Tabla N° 7

## DIMENSIONES DE LA SATISFACCION LABORAL

**TABLA N° 4**

**Condiciones físicas y/o materiales como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**

CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	TOTALMENTE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</b>	23	25	19	20.7	45	48.9	0	0	5	5.4
<b>El ambiente donde trabajo es confortable.</b>	14	15.2	24	26.1	45	48.9	0	0	9	9.8
<b>La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.</b>	5	5.4	8	8.7	51	55.4	5	5.4	23	25
<b>En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente con mis pacientes.</b>	15	16.3	28	30.4	44	47.8	5	5.4	0	0
<b>Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.</b>	9	9.8	44	47.8	39	42.4	0	0	0	0

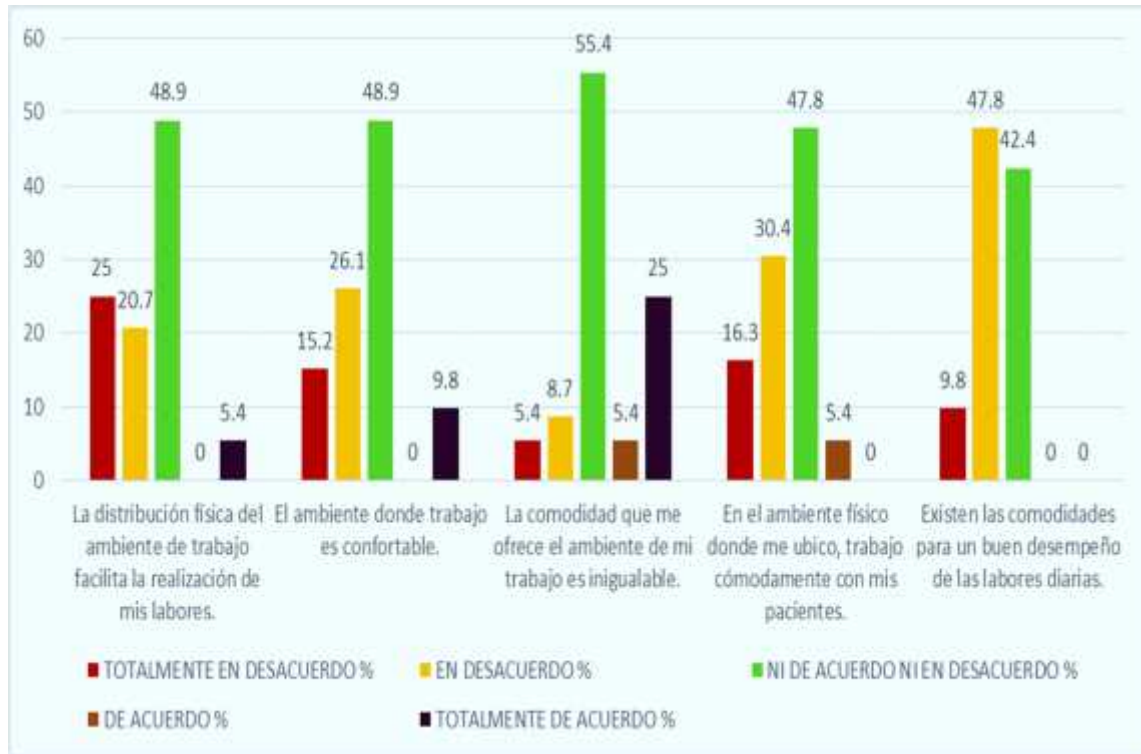
FUENTE: Encuesta propia

Las condiciones físicas o materiales de la institución, el 25% de los encuestados refieren que la distribución física del ambiente de trabajo no facilita la realización de las labores. Para el 26.1% de los encuestados el ambiente de trabajo no es confortable, el 55.4% es indiferente frente a la comodidad del ambiente de trabajo, el 47.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo

con el ambiente físico donde atiende a los pacientes, el 47.8% se encuentra en desacuerdo con el tipo de comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

**GRÁFICO N° 4**

**Condiciones físicas y/o materiales como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**



FUENTE: Tabla N° 4

**TABLA N° 5**

**Beneficios laborales y/o remunerativos como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**

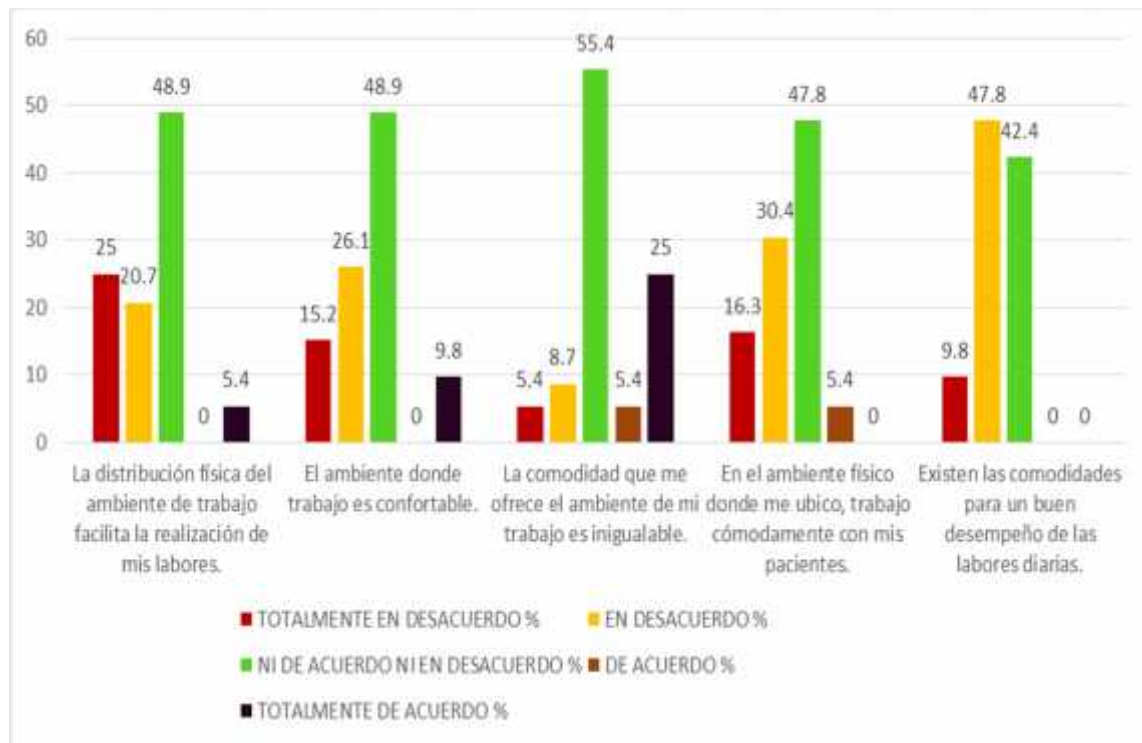
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	TOTALMENTE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	<b>Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizó.</b>	24	26.1	18	19.6	32	34.8	18	19.6	0
<b>Me siento bien con lo que gano.</b>	19	20.7	50	54.3	14	15.2	5	5.4	4	4.3
<b>Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</b>	10	10.9	23	25	50	54.3	4	4.3	5	5.4
<b>Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</b>	37	40.2	45	48.9	10	10.9	0	0	0	0

FUENTE: Encuesta propia



## GRÁFICO N° 5

### Condiciones físicas y/o materiales como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.



FUENTE: Tabla N° 5

**TABLA N° 6**

**Beneficios laborales y/o remunerativos como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**

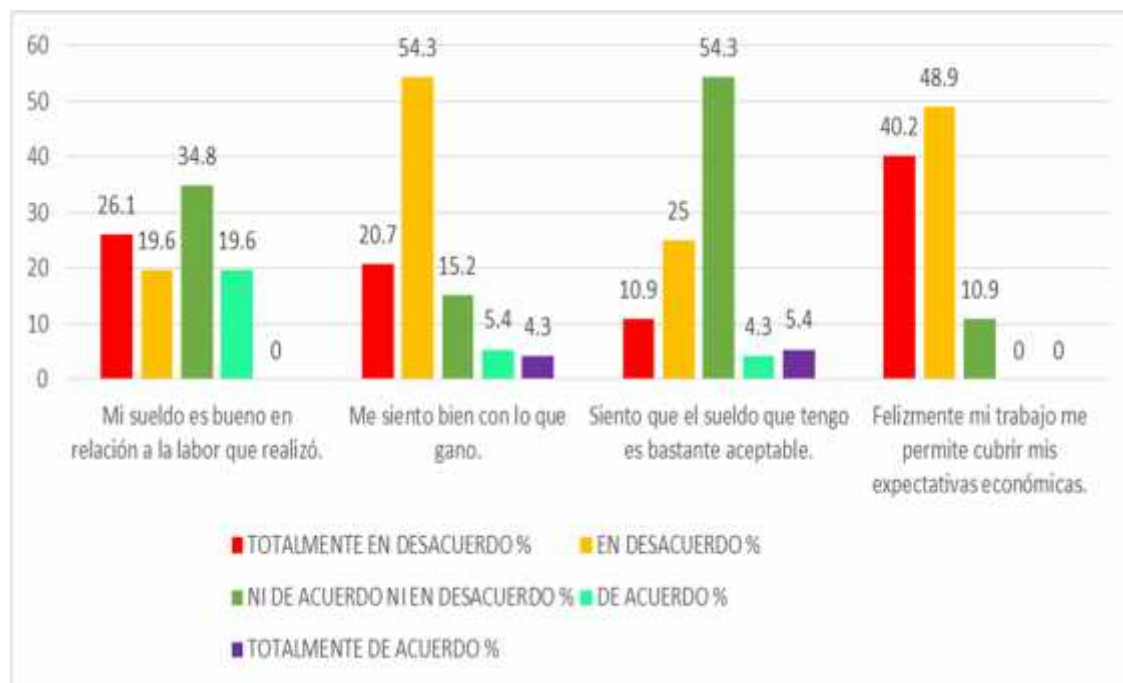
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	TOTALMENTE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizó.</b>	24	26.1	18	19.6	32	34.8	18	19.6	0	0
<b>Me siento bien con lo que gano.</b>	19	20.7	50	54.3	14	15.2	5	5.4	4	4.3
<b>Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</b>	10	10.9	23	25	50	54.3	4	4.3	5	5.4
<b>Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</b>	37	40.2	45	48.9	10	10.9	0	0	0	0

FUENTE: Encuesta propia

Solo el 19.6% de los profesionales, opinan estar de acuerdo con el sueldo que perciben, para el resto del porcentaje es insatisfactorio, el 54.3% refieren que no se sienten bien con el sueldo que perciben, solo el 4.3% sienten estar de acuerdo con que el sueldo es bastante aceptable, al 40.2% de los profesionales el sueldo no les es suficiente para los diferentes gastos familiares que tienen.

## GRÁFICO N° 6

### Beneficios laborales y/o remunerativos como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.



FUENTE: Tabla N° 6

**TABLA N° 7**

**Políticas administrativas como elemento de la satisfacción laboral en en profesionales de enfermería, 2017.**

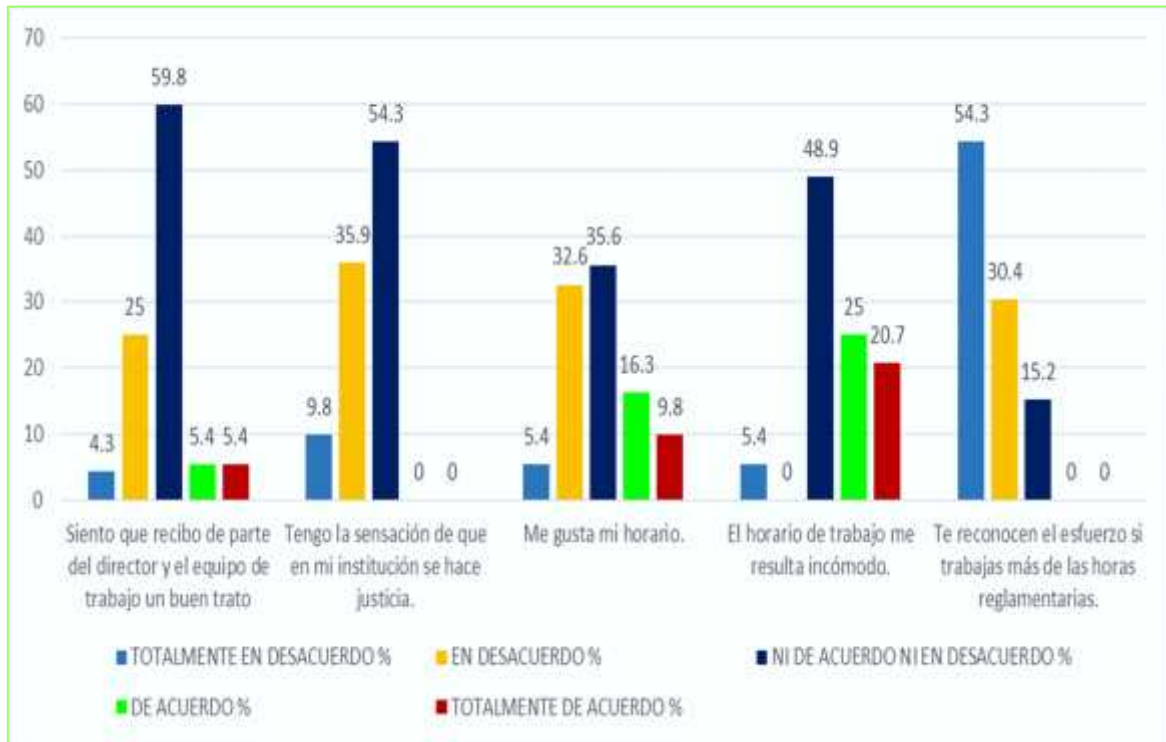
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Siento que recibo de parte del director y el equipo de trabajo un buen trato</b>	4	4.3	23	25	55	59.8	5	5.4	5	5.4
<b>Tengo la sensación de que en mi institución se hace justicia.</b>	9	9.8	33	35.9	50	54.3	0	0	0	0
<b>Me gusta mi horario.</b>	5	5.4	30	32.6	33	35.6	15	16.3	9	9.8
<b>El horario de trabajo me resulta incómodo.</b>	5	5.4	0	0	45	48.9	23	25	19	20.7
<b>Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.</b>	50	54.3	28	30.4	14	15.2	0	0	0	0

FUENTE: Encuesta propia

La opinión sobre las políticas administrativas, muestran que solo el 5.4% sienten un trato justo del director y del equipo de trabajo. El 54% opinan que no están de acuerdo ni en desacuerdo con que se haga justicia en su institución laboral, el 32.6% está en desacuerdo con su horario, el 54.3% refieren que no se les reconoce las horas extras que se trabajan.

## GRÁFICO N° 7

### Políticas administrativas como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.



FUENTE: Tabla N° 7

**TABLA N° 8**

**Relaciones sociales como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**

RELACIONES SOCIALES	TOTALMENTE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</b>	4	4.3	41	44.6	42	45.7	5	5.4	0	0
<b>Me agrada trabajar con mis compañeros.</b>	14	15.2	14	15.2	17	18.5	47	51.1	0	0
<b>Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.</b>	32	34.8	50	54.3	10	10.9	0	0	0	0
<b>La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</b>	18	19.6	18	19.6	32	34.8	18	19.6	0	0

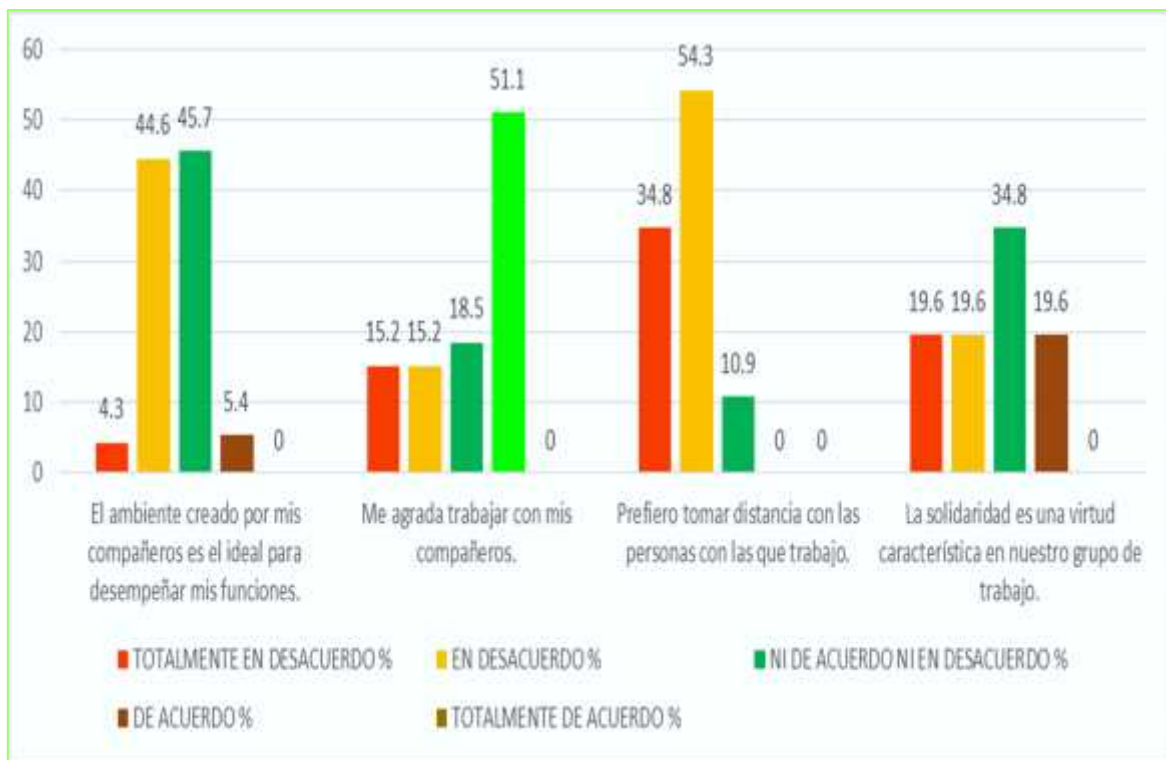
FUENTE: Encuesta propia

Las relaciones sociales, según la percepción de los profesionales encuestados, muestran que solo el 5.4% piensan que el ambiente laboral es ideal para las labores en el trabajo, así mismo el 30.4% están en desacuerdo con que sus colegas son agradables, para el 54.3% están de

acuerdo en tomar distancia con las personas con las que trabajan, el 19,6% están en desacuerdo y ese mismo porcentaje muy en desacuerdo con que exista solidaridad en el centro laboral.

### GRÁFICO N° 8

**Relaciones sociales como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**



FUENTE: Tabla N° 8

**TABLA N° 9**

**Desarrollo personal como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**

DESARROLLO PERSONAL	TOTALMENTE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	0	0	4	4.3	29	31.5	50	54.3	9	9.8
Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	0	0	39	42.4	44	47.8	9	9.8	0	0
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	0	0	9	9.8	37	40.2	36	39.1	10	10.9
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo con pacientes	4	4.3	5	5.4	42	45.7	41	44.6	0	0
Mi institución me hace sentir realizado (a).	4	4.3	19	20.7	50	54.3	14	15.2	5	5.4
Haciendo mi trabajo me to	4	4.3	13	14.1	41	44.6	29	31.5	5	5.4



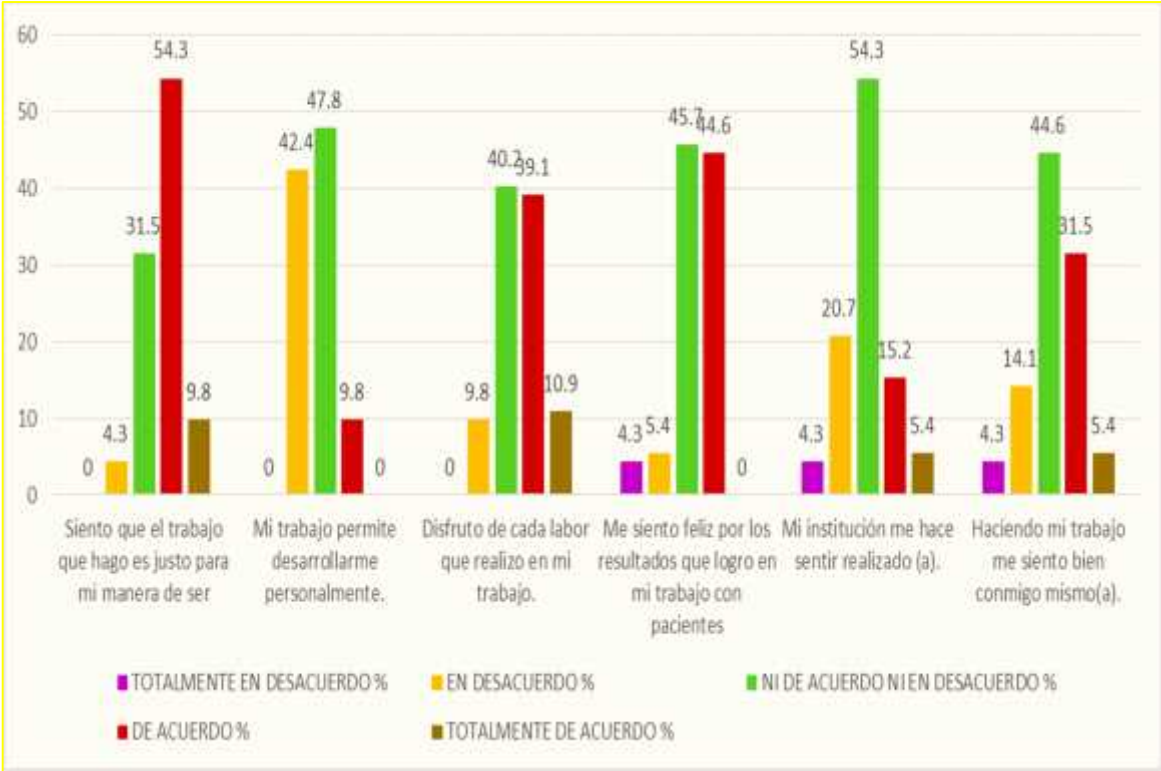
<b>bien conmigo mismo(a).</b>									
-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

FUENTE: Encuesta propia

Respecto al desarrollo personal, se observa que el 54.3% está de acuerdo con que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser, sin embargo el 42.4 dicen que no están de acuerdo con que el trabajo les permita desarrollarse mejor profesionalmente, el 40.2% es indiferente frente a la apreciación de la labor que desempeñan, solo el 44.6% se sienten felices por los resultados que logran en su trabajo, el 20.7% están en desacuerdo con que en su institución se sientan realizados, el 44.6% es indiferente frente a sus propios sentimientos que desencadenan la labor que realizan.

**GRÁFICO N° 9**

**Desarrollo personal como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**



FUENTE: Tabla N° 9

**TABLA N° 10**

**Desempeño de tareas como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**

DESEMPEÑO DE TAREAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	19	20.7	25	27.2	48	52.2	0	0	0	0
Me siento realmente útil con la labor que realizo.	0	0	14	15.2	50	54.3	28	30.4	0	0
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	0	0	5	5.4	41	44.6	27	29.3	19	20.7
Mi trabajo me satisface.	0	0	4	4.3	50	54.3	29	31.5	9	9.8
Me gusta el trabajo que realizo.	4	4.3	5	5.4	55	59.8	23	25	5	5.4
Me siento complacido con la actividad que realizo.	0	0	9	9.8	24	26.1	45	48.9	14	15.2

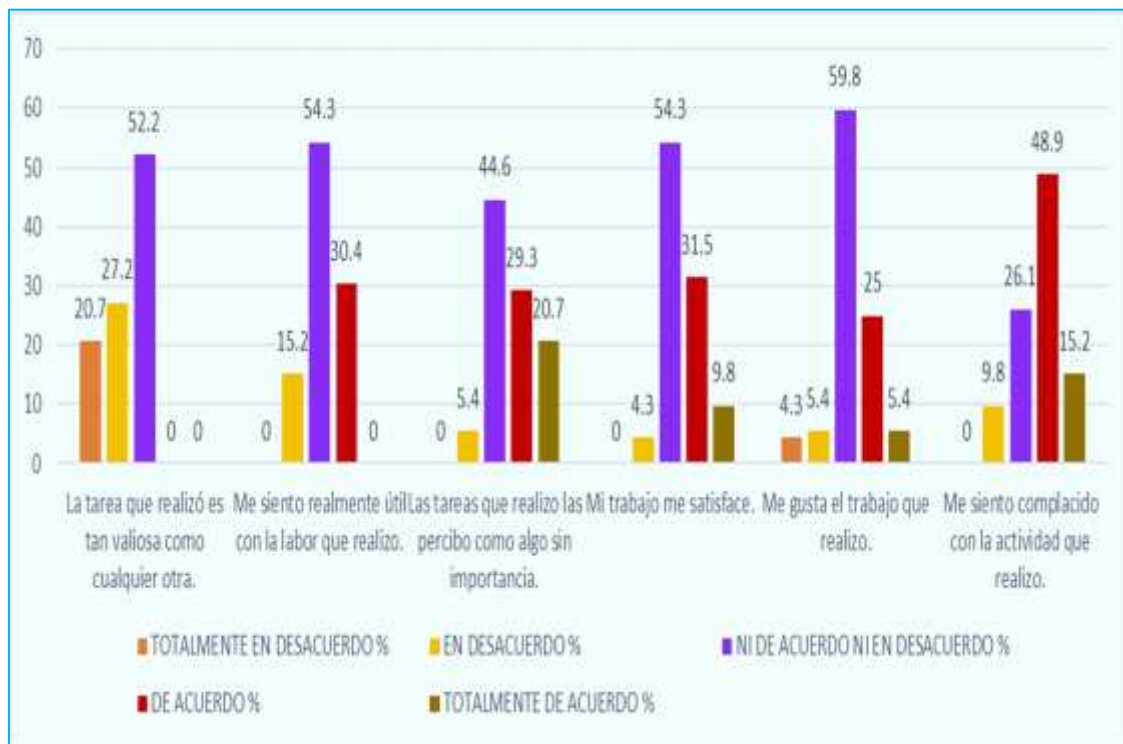
FUENTE: Encuesta propia

Respecto al desempeño de tareas, el 20.7% y el 27.2% están totalmente en desacuerdo y solo en desacuerdo con afirmar que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier cosa, para

el 54.3% les es indiferente los sentimientos que desprende el trabajo que realizan, el 44.6% son indiferentes frente a la importancia del trabajo que realizan, solo al 9.8% sienten estar muy de acuerdo con el trabajo que realizan, el 25% refieren estar de acuerdo con que les gusta el trabajo que realizan.

**GRÁFICO N° 10**

**Desempeño de tareas como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**



FUENTE: Tabla N° 10

**TABLA N° 11**

**Relación con la autoridad como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.**

RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	TOTALMENTE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
El director y el equipo de trabajo, son comprensivos.	0	0	28	30.4	44	47.8	15	16.3	5	5.4
Es grata la disposición del director y el equipo de trabajo, cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	4	4.3	29	31.5	41	44.6	13	14.1	5	5.4
Llevarse bien con el director y el equipo de trabajo beneficia la calidad del trabajo.	0	0	0	0	5	5.4	87	94.6	0	0
La relación que tengo con mis superiores es cordial.	0	0	25	27.2	48	52.2	19	20.7	0	0

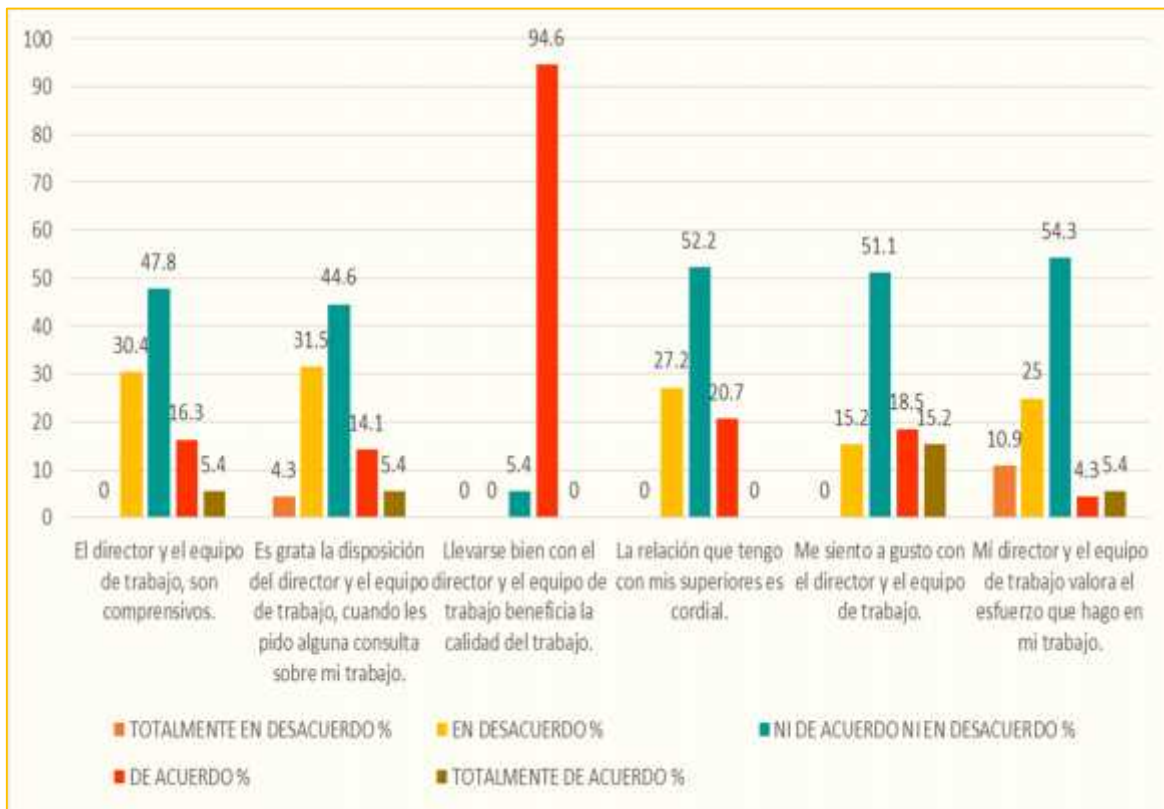
<b>Me siento a gusto con el director y el equipo de trabajo.</b>	0	0	14	15.2	47	51.1	17	18.5	14	15.2
<b>Mí director y el equipo de trabajo valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</b>	10	10.9	23	25	50	54.3	4	4.3	5	5.4

FUENTE: Encuesta propia

Respecto a la relación con la autoridad, el 30.4% opinan que están en desacuerdo con que el director y el equipo de trabajo, son comprensivos, el 31.5% están en desacuerdo con que sea grata la disposición del director y el equipo de trabajo, cuando se les pide una consulta, el 94.6% están de acuerdo con que se deberían llevar bien con el director y el equipo de trabajo para beneficiar la calidad de la misma.

## GRÁFICO N° 11

### Relación con la autoridad como elemento de la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.



FUENTE: Tabla N° 11

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	FORMULACIÓN DEL OBJETIVO	FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN MUESTRA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>                      ) ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017?                      ) ¿Cuál es la relación entre la despersonalización como elemento del síndrome de Burnout y la</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>                      ) Determinar la relación entre el agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.                      ) Determinar la relación entre la despersonalización como elemento del síndrome de Burnout y</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>                      ) Existe relación significativa entre el agotamiento emocional como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.                      ) Existe relación significativa entre la despersonalización</p>	<p><b>VARIABLE 1</b>                      ) Síndrome de Burnout</p> <p><b>VARIABLE 2</b>                      ) Satisfacción laboral</p>	<p>I- Según el alcance de datos: Correlacional porque tiene la finalidad de correlacionar las dos variables de estudio.</p> <p>II- Según el número de veces con que se mide la variable: Transversal porque solo se medirá una sola vez.</p> <p>III- Según el periodo de ocurrencia de los hechos: Prospectivo porque se realizará en la actualidad y en el futuro.</p> <p>IV- Según la posibilidad de manipular variables</p>	<p><b>POBLACIÓN</b> La población lo conformarán las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo en el 2017 N = 120.</p> <p><b>MUESTRA</b> La muestra se obtendrá con la fórmula del muestreo probabilístico, y estará conformada por las enfermeras</p>

<p>satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017?</p> <p>) ¿Cuál es la relación entre la realización personal como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017?</p>	<p>la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.</p> <p>) Determinar la relación entre la realización personal como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.</p>	<p>como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017.</p> <p>) Existe relación significativa entre la realización personal como elemento del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, 2017</p>		<p>de estudio: Observacional.</p> <p>El diseño de investigación es correlacional</p>	<p>seleccionadas para el estudio.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA Y TIPO DE MUESTRA</b></p> <p>Se utilizará una confiabilidad del 95% con un error muestral del 5%</p>
---	--	--	--	--	--





GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
 HOSPITAL REGIONAL "DANIEL A. CARRIÓN" - HYO  
 OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



REGION JUNÍN  
 SIERRA Y SELVA  
 DESARROLLO COMUNITARIO Y CULTURAL

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Huancayo, 26 de septiembre del 2017.

**Carta N° 103 -2017-HRDCQ-DAC-HYO-OADEL**

Señora:  
 Lic. Victoria, MACHICADO BORDA.  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA.

**PRESENTE.-**

**ASUNTO:** TRABAJO DE INVESTIGACION.

**REFERENTE:** RESOLUCION N° 1456-DFCC.SS.-UPLA-2017

Por medio de la presente es grato dirigirme a Ud., para saludarla cordialmente, y en atención al documento de la referencia; con la opinión Favorable de Mi representada hago la presentación oficial de doña: **Justina, TAYPE QUISPE y Sachie, PEREZ RAMOS**, estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Peruana los Andes; quienes realizarán el trabajo de Investigación titulado " SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS DEL HRDCQ-DAC HUANCATO 2017", con la recolección de datos en las Instalaciones del departamento.

En espera de su atención a la presente, pido brindarle las facilidades del caso, para el exitoso desarrollo del trabajo de investigación, reciba las muestras de mi especial consideración y estima personal.

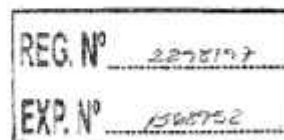
Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
 HYO  
 DR. RAUL MONTALVO OTIVO  
 CDR. APOYO DEB. PERS.  
 PRE. INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE SALUD



Cc  
 Archivo  
 RHMG/mmm  
 Interesado



AV. DANIEL A. CARRIÓN N° 1550-1552-TELEFAX 064-222157

ANEXOS  
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS







