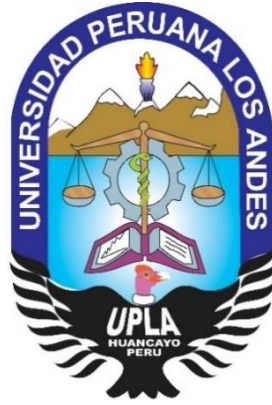


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD



TESIS

**Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del
Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019**

Para Optar : EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA SALUD, MENCIÓN: GESTIÓN
EN SERVICIOS DE SALUD

Autor : BACH. YSELA PATRICIA MARCOS COTERA

Asesor : DR. PEDRO GONZALO RENGIFO GRATELLI

**Línea de
Investigación** : SALUD Y GESTIÓN DE LA SALUD

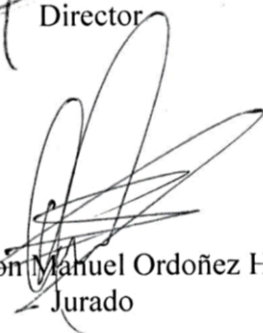
HUANCAYO – PERÚ

2020

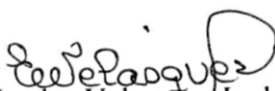
MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN



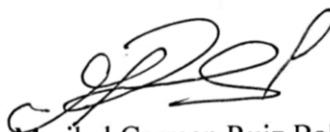
Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy
Director



Dr. Washington Manuel Ordoñez Hospinal
Jurado



Dra. Carmela Haydee Velasquez Ledesma
Jurado



Dra. Maribel Carmen Ruiz Balvin
Jurado



Dra. Melva Isabel Torres Donayre
Secretaria Académica

ASESOR

Dr. PEDRO GONZALO RENGIFO GRATELLI

DEDICATORIA

Posiblemente en estos momentos no entiendas mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta lo que significas para mí. Eres la razón que me levante todos los días a esforzarme por el presente y el mañana eres mi principal motivación. A mi hija, que con su existencia cambio mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Peruana Los Andes – Unidad de Posgrado por permitirme formarme en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso.

Al Dr. Pedro Gonzalo Rengifo Gratelli, por su valiosa contribución a mi tesis desde su destacada formación y solvencia profesional, por la orientación, el apoyo incondicional y su aporte a nivel personal dado por una inapreciable calidad humana

A mis padres, por haber dedicado su vida a darme lo mejor de ellos para convertirme en una persona de bien y por su incondicional apoyo mantenido a través del tiempo.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecer su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo, otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
MIEMBROS DEL JURADO	ii
ASESOR DE LA TESIS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	ix
CONTENIDO DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Delimitación del problema	15
1.3 Formulación del problema	16
1.3.1 Problema General	16
1.3.2 Problemas Específicos	16
1.4 Justificación	17
1.4.1 Justificación social	17
1.4.2 Justificación teórica	17
1.4.3 Justificación metodológica	18
1.5 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20

2.1.2. Antecedentes nacionales	22
2.2. Bases Teóricas o científica	25
2.2.1 Síndrome de Burnout	25
2.2.1.1 Dimensiones	27
2.2.1.2 Agentes de riesgo	28
2.2.1.3 Signos y síntomas del síndrome de burnout	31
2.2.1.4 Grupos de riesgo	34
2.2.1.5 Fases del síndrome de burnout	36
2.2.1.6 Prevención del síndrome de burnout	40
2.2.2 Satisfacción laboral	45
2.2.2.1 Satisfacción laboral en función de las características del trabajo	47
2.2.2.2 Satisfacción laboral en función de otras personas	53
2.2.2.3 Satisfacción laboral en función de las disposiciones personales	55
2.2.2.4 Dimensiones de satisfacción laboral	59
2.3. Marco conceptual	62

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general	64
3.2 Hipótesis específicas	64
3.3. Variables	65

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación	66
4.2 Tipo de investigación	67
4.3 Nivel de investigación	67
4.4 Diseño de investigación	67
4.5 Población y muestra	68
4.5.1 Criterios de inclusión y/o exclusión	68
4.5.2 Muestra, tipo de muestreo	69

4.5.3 Tamaño de muestra	69
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
4.7 Técnicas de procedimiento y análisis de datos	71
4.7.1 Etapas del procesamiento de datos	71
4.7.2 Plan de análisis estadístico e interpretación de datos	71
4.8 Aspectos éticos de la investigación	72

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados	73
5.1.1 Análisis descriptivo de la variable síndrome de burnout y satisfacción laboral	73
5.1.2 Dimensiones de síndrome de burnout y satisfacción laboral	74
5.1.2.1 Dimensiones de síndrome de burnout	76
5.1.3 Análisis descriptivo de las variables	79
5.2 Contrastación de hipótesis	80
5.2.1 Hipótesis general	83
5.2.2 Hipótesis específicas 1	85
5.2.3 Hipótesis específicas 2	88
5.2.4 Hipótesis específicas 3	91
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	94
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
ANEXOS	109
Anexo N° 1 Matriz de consistencia	110
Anexo N° 2 Matriz de operacionalización de variables	111
Anexo N° 3 Matriz de operacionalización de los instrumentos	113
Anexo 1 : Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación	114
Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento	116
Anexo 6: Permiso para la aplicación del instrumento	119
Anexo 7: La data de procesamiento de datos	120
Anexo 8: Consentimiento informado	124

CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Ficha técnica del instrumento de satisfacción laboral.....	70
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento de Síndrome de Burnout	70
Tabla 3. Relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral	73
Tabla 4. Agotamiento emocional y satisfacción laboral	74
Tabla 5. Despersonalización y satisfacción laboral	75
Tabla 6. Realización personal y satisfacción laboral	76
Tabla 7. Agotamiento emocional	77
Tabla 8. Despersonalización	78
Tabla 9. Realización personal	78
Tabla 10. Síndrome de Burnout	79
Tabla 11. Satisfacción laboral	80
Tabla 12. Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral	81
Tabla 13. Prueba de normalidad para la variable Síndrome de Burnout	82
Tabla 14. Correlación de R de Pearson entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral	84
Tabla 15. Interpretación del coeficiente de correlación	86
Tabla 16. Correlación de R de Pearson entre agotamiento emocional y satisfacción laboral	87
Tabla 17. Correlación de R de Pearson entre despersonalización y satisfacción laboral	89
Tabla 18: Correlación de R de Pearson entre realización personal y satisfacción laboral	92

CONTENIDO DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Factores de riesgo del Síndrome de Burnout.....	29
Figura 2. Fases del síndrome de Burnout.....	39

RESUMEN

En este estudio se ha tomado como tema de investigación la relación existente entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral, el primero es una condición de estrés extremo dentro del entorno laboral y el segundo se fundamenta en la percepción referido a las características dentro del centro de labores y la comodidad o bienestar en este entorno. Por ende, se tienen como objetivo establecer la relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019. Para este caso se ha usado un método general científico y como específico el inductivo deductivo, así mismo es de nivel descriptivo correlacional, tipo aplicado y diseño no experimental, transeccional, Para este caso se ha considerado una población equivalente a 50 profesionales del sector salud que laboran dentro del servicio de esterilización y la sala de operaciones. Los resultados encontrados muestran una relación significativa indirecta entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de estos profesionales, con una correlación de Pearson de $-0,366 > 0,09$ y un nivel de significancia de $0,009 < 0,05$. Concluyendo que al presentarse mayor presencia o características del Síndrome de Burnout existe menor probabilidad que los profesionales de la salud se encuentren satisfechos laboralmente.

Palabras claves: Satisfacción laboral, síndrome de Burnout, servicio central de esterilización y sala de operaciones

ABSTRACT

In this study, the relationship between the Burnout Syndrome and job satisfaction has been taken as a research topic, the first is a condition of extreme stress within the work environment and the second is based on the perception related to the characteristics within the center of work and comfort or well-being in this environment. Therefore, they aim to establish the relationship between Burnout Syndrome and job satisfaction in personnel of the central sterilization service and operating room at the Ramiro Prialé Prialé National Hospital in 2019. For this case a general scientific method has been used and as specific the deductive inductive, it is also of a correlational descriptive level, applied type and non-experimental design, transectional. For this case, a population equivalent to 50 professionals in the health sector who work within the sterilization service and the ward has been considered operations. The results found show a significant indirect relationship with has between Burnout Syndrome and Labor Satisfaction of these professionals, with a Pearson correlation of $-0,366 > 0,09$ and a significance level of $0,009 < 0,05$. Concluding that when there is a greater presence or characteristics of Burnout Syndrome there is a lower probability that health professionals will be satisfied at work.

Keywords: Job Satisfaction, Burnout Syndrome, Central Sterilization Service and Operating Room

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el sector salud, existen innumerables estudios direccionados a evaluar la satisfacción laboral o la motivación laboral en los profesionales del sector salud; sin embargo, desde un aspecto más profundo es menester entender la motivación laboral desde el otro extremo (desmotivación laboral), o clínicamente llamado Síndrome de Burnout o desgaste profesional, definido como un tipo de estrés emocional, frustración, agotamiento que se produce a lo largo de la vida dentro del entorno de trabajo.

De otro lado, la satisfacción laboral en el ámbito del trabajo, es un "estado emocional placentero, positivo que resulta de la evaluación de la experiencia laboral de cada uno"¹; esta variable ha sido estudiada y dirigida en diferentes ámbitos, según los criterios del investigador; es decir, la aplicación se ha dado en un entorno y definido por los investigadores.

Según los estudios sobre Síndrome de burnout a nivel mundial se ha encontrado que más del 40% del personal de salud a nivel mundial presenta desgaste del personal, sin embargo en los últimos años este indicador ha ido creciendo², donde el desgaste laboral es Según Maslach³: "El agotamiento es una respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo, y se define por las tres dimensiones de agotamiento, cinismo e ineficiencia".

Respecto al entorno nacional, el MINSA ha determinado que el estrés laboral afecta a más del 60% del personal, sin embargo muchos especialistas mencionan que estos están propensos a llegar al desgaste laboral o también llamado Síndrome de Burnout ⁴, puesto que de por sí esta labor, genera falencias emocionales, donde el tener que laborar con personas con problemas de salud provoca un entorno agobiante, a ello hay que hacer énfasis las condiciones laborales en las que se encuentra el sector salud, sobre todo en hospitales públicos, llevando al personal a estar propenso o tener el Síndrome de Burnout.

Así mismo, los investigadores han encontrado lo siguiente: un 0,6%-3,8% es de un nivel medio considera que es necesario realizar el programa para mejorar las condiciones de los personales de salud del distrito mencionado ⁵, la prevalencia del Síndrome de Burnout representa el 47,5% y el agotamiento emocional es de 42,5% ⁶, también que una relación entre satisfacción laboral y estrategias no coinciden, no tienen concordancia ⁷; que los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud su nivel de síndrome de Burnout es bajo ⁸. Demostrándose la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal del sector salud, así como la correlación existente entre las variables que Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout.

A nivel nacional se encontró que, el 96,6% que representa el rango de 0-180 de satisfacción laboral por mayoría manifiestan un nivel regular⁹; que el 59% del nivel de Síndrome de Burnout es medio, el 33,7% es alto y el 7,3% su nivel es bajo ¹⁰. Así mismo, que los profesionales de enfermería, presentan el Síndrome de Burnout en un 54,3% de nivel moderado y el 21,7 % de nivel alto

indicando que no influye en el desempeño laboral¹¹; finalmente, que un 70,6% consideran un nivel medio de satisfacción laboral y un 14,7 % un nivel bajo ¹².

Con el sustento teórico, y los antecedentes mencionados anteriormente, es necesario centrar la investigación. El hospital donde se llevó a cabo es el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé (ESSALUD), este nosocomio, tiene un sin número de falencias observadas, puesto que no cuenta con todos los insumos, instrumentos y equipos médicos, en óptimas condiciones; además la gran cantidad de usuarios que programan citas diariamente; así como los que acuden, excede con respecto a la capacidad de atención que tiene el hospital, y de otro lado, algunos trabajadores (médicos, enfermeras y técnicos en enfermería) se encuentran vulnerables emocionalmente, puesto que de por sí trabajar en el hospital tiende a ser deprimente y llevar muchas horas dentro del nosocomio podría provocar Síndrome de Burnout.

Ante lo mencionado anteriormente se encuentra en la investigación la necesidad de estudiar en términos generales lo siguiente:

¿Cuál es la relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019?

1.2. Delimitación del problema

Espacial: La investigación se realizó en el hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, servicio central de esterilización y sala de operaciones.

Temporal: La investigación fue ejecutada en el año 2019

Conceptual: Se delimitó conceptualmente en dos variables; síndrome de Burnout y satisfacción laboral.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019?
- ¿Qué relación existe entre la despersonalización del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019?
- ¿Qué relación existe entre la realización personal del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

A nivel social, delimitar o caracterizar el comportamiento referido a su satisfacción laboral y al Síndrome de Burnout de estas personas, permitirá implementar políticas en este servicio que mejore su bienestar dentro del entorno laboral y con ello minimizar la posibilidad de contraer la desmotivación laboral del profesional de la salud que labora en el servicio central de esterilización y sala de operaciones.

1.4.2. Justificación Teórica

La teoría sobre síndrome de burnout revela que este es producto del agotamiento originado a partir de estresores emocionales e interpersonales crónicos; por otra parte, la satisfacción laboral está ligada al entorno emocional del centro de labores; por lo tanto, teóricamente esta investigación permitió conocer y dilucidar, estas teorías en un entorno muy complejo y con características peculiares como es el servicio central de esterilización y sala de operaciones del Hospital Ramiro Prialé Prialé. Entonces el principal aporte de la investigación a nivel teórico sugiere que, en esta población de estudio el síndrome de burnout se relaciona con la satisfacción laboral de forma inversa.

1.4.3. Justificación Metodológica

A nivel metodológico la investigación se ve justificada por ser realizada desde un diseño correlacional, el cual permite conocer la relación de las variables de estudio, así como con cada una de las dimensiones de la otra variable.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.
- Determinar la relación que existe entre la despersonalización del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.

- Determinar la relación que existe entre la realización personal del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

En la Universidad del Azua, de Ecuador en el año 2019, para obtener el título de Magíster en Salud Ocupacional y Seguridad en el trabajo se realizó una investigación sobre "Factores de riesgo ocupacional asociados al Síndrome de Burnout en el personal de salud del distrito 01D02", con el propósito de, determinar el nivel de asociación entre los factores de riesgo psicosociales con el síndrome de Burnout para el personal de servicio de salud. Metodológicamente fue de tipo cuantitativo-correlacional de corte transversal como técnica uso una encuesta a 483 personal de salud donde el 87,17% representan a unidades operativas y el 12,83% representa el área administrativa., para evaluar el síndrome de Burnout fueron en tres niveles (alto, medio, bajo). Los resultados representan que un 0,6%-3,8% es de un nivel medio considera que es necesario realizar el programa para mejorar las condiciones de los personales de salud del distrito mencionado⁵.

Se publicó un artículo científico en el año 2019 en la Revista Cuidarte sobre. " Prevalencia del Síndrome de Burnout en servicios de especialidades médicas, en Colombia; con el fin de determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en residencias de especialidades

médicas de una Universidad pública en el departamento del Cauca-Colombia. Metodológicamente fue de tipo descriptivo de corte transversal y analítico se usó como técnica una encuesta (Teste Maslach Burnout Inventory Human Services Survey) y un cuestionario (Evalué la prevalencia de Síndrome Burnout), se aplicó a 40 profesionales de las distintas especialidades médicas de pediatría, ginecología, anestesiología, cirugía general, medicina interna y medicina familiar entre las edades de 25 a 35 años. Los resultados indican que la prevalencia del Síndrome de Burnout representa el 47,5% y el agotamiento emocional es de 42,5%, considerando que los niveles alto de agotamiento emocional afecta significativamente en la presencia en el Síndrome de Burnout. en los distintos estudios de los profesionales.

En la Universidad de Extremadura, de España en el año 2016, se presentó una investigación para obtener el título doctoral sobre "Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres", con el fin de, determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales que desempeña su labor en los Hospitales Públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Metodológicamente fue de tipo cualitativa usando métodos como una encuesta, entrevista y grupos de discusión considerando que se evaluó en niveles (alto, medio y bajo). Los resultados que muestran una relación entre satisfacción laboral y estrategias no coinciden no tienen concordancia⁷.

Publicaron un artículo científico el año 2014 en la Revista Reidocrea sobre "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal Sanitario de España y Argentina", en fin, de investigar la prevalencia de Burnout de España y Argentina, así como comprobar si existe relación entre el Burnout y la Satisfacción Laboral. Metodológicamente es de tipo correlacional no experimental y de corte transversal considerando que uso un cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir el nivel de Burnout, y un inventario de Satisfacción Laboral la muestra fue de 107 profesionales donde 68 españoles y 39 argentinos, se concluye que se encontró una correlación significativa entre la dimensión de Salud y Condiciones Laborales donde no se encontró una correlación entre los dos países¹³.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Se realizó una investigación en la Universidad Nacional del Altiplano el año 2018, sobre "Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención redes Azángaro", del departamento de Puno; con el propósito de, determinar el Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería y el nivel de atención en los establecimientos de salud. Se usó una metodología tipo descriptivo simple identificando el nivel de Síndrome de Burnout en los profesionales y de corte transversal, el tesista utilizó la técnica de encuesta y cuestionario de Maslach Burnout Inventory, aplicadas a 34 personales de enfermería como nombradas y contratadas

que laboran mayor a 2 años en los servicios de salud, 4 profesionales laboran en el primer nivel, 9 en el segundo nivel, 13 en el tercer nivel y 8 en el cuarto nivel calificando tres niveles de Síndrome de Burnout (bajo, medio, alto). Los resultados muestran que de un 29,4% del personal contratado; 17,7% representan un nivel bajo mientras los personales de nombradas el 35, 3% representan un nivel bajo y 29,4% representan un nivel medio, se concluye que los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud su nivel de síndrome de Burnout es bajo⁸.

En una investigación en la Universidad Privada Norbert Wiener de la ciudad de Lima el año 2018, sobre "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización des Hospital Santa Rosa", que tuvo el propósito de, determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de los profesionales, se usó una metodología de enfoque cuantitativo no experimental considerando un diseño correlacional – descriptivo, como técnica se utilizó dos cuestionarios (Clima organizacional OPS y Satisfacción Laboral (SL-SPC) aplicados a 29 trabajadores donde 6 son Licenciados y 23 Técnicos en enfermería. Los resultados muestran que el 96,6% que representa el rango de 0-180 de satisfacción laboral por mayoría manifiestan un nivel regular⁹.

En la Universidad Privada de San Juan Bautista de la Ciudad de Lima para obtener el título de médico cirujano el año 2018 se realizó una investigación sobre "Estrategias de afrontamiento al estrés según nivel de Síndrome de Burnout en el personal del Hospital PNP Luis N. Sáenz.

Metodológicamente fue de tipo analítico y de corte transversal considerando que uso dos cuestionarios para determinar el nivel de Burnout (cuestionario de Maslach Inventory) y determinar la estrategia para personal de salud (Afrontamiento al Estrés CAE) aplicando a 83 personales de ambos géneros, indicando que el 34,9% representa que son varones y el 65,1% son mujeres entre las edades de 36 a 45 años. Los resultados muestran que el 59% del nivel de Síndrome de Burnout es medio; el 33,7% es alto y el 7,3% su nivel es bajo¹⁰

En la Universidad César Vallejo para optar el título de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud el año 2018, se realizó una investigación titulada: "Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal en enfermería del tercer piso este, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas" de la ciudad de Lima; con el fin de, establecer la influencia del Síndrome de Burnout en el servicio laboral de los profesionales de enfermería. Metodológicamente la investigación fue de tipo transversal de un nivel correlacional causal y explicativo teniendo un enfoque cuantitativo, se usó la técnica de encuesta y dos cuestionarios (cuestionario para medir desempeño laboral y síndrome de burnout) a 46 trabajadores de los profesionales del tercer nivel de la institución mencionada indicando que 23 son licenciadas en enfermería y 23 son técnicas en enfermería. Los resultados indican que los profesionales de enfermería, presentan el Síndrome de Burnout en un 54,3% de nivel moderado y el 21,7 % de nivel alto, indicando que no influye en el desempeño laboral en la Institución mencionada¹¹.

En la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, del departamento de Lambayeque el año 2017; se realizó una investigación denominada: "Satisfacción laboral de profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de la Amistad Perú", para obtener el título de Especialista en Enfermería de emergencias y desastres; con el propósito de, determinar en el servicio de emergencias el nivel de satisfacción laboral y el bienestar de los profesionales. Metodológicamente fue de tipo cuantitativo con un diseño transversal o no experimental y un nivel descriptivo, la muestra estuvo conformada por 34 licenciados en enfermería con un tiempo mayor a 6 meses de servicio profesional entre las edades mayores a 25 años, indicando que se evaluaron el nivel de satisfacción en 3 niveles (bajo, medio y alto). Los resultados muestran que un 70,6% consideran un nivel medio de satisfacción laboral y un 14,7 % un nivel bajo¹².

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 Síndrome de Burnout

Encontramos muchas definiciones del síndrome de burnout, pero todas tienen algo en común. "Se caracteriza por una respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo, y se define por las tres dimensiones: agotamiento, cinismo e ineficiencia"³. El uso del término agotamiento comenzó a aparecer con cierta regularidad en los años 70 en los Estados Unidos, especialmente entre las personas

que trabajan brindando servicios de salud y se relacionan en su centro laboral con otras personas ³.

El síndrome de burnout se definió como un tipo de estrés emocional, frustración, agotamiento que se produce debido al resumen de ciertos eventos relacionados con el estilo de vida o empleo del individuo en cuestión¹⁴.

A continuación, algunas declaraciones / definiciones del síndrome de burnout que fueron expuestas por expertos en el campo del síndrome de burnout.

"El agotamiento es un estado de cansancio de todos los recursos energéticos que antes trabajaban intensamente (es decir, las personas que intentan ayudar a los demás en sus dificultades y los ayudan a sentirse mejor. Al final, se sienten superados por sus propios problemas). El agotamiento es la etapa final de un proceso mediante el cual las personas que están profundamente involucradas emocionalmente en algo pierden su entusiasmo inicial y su motivación "¹⁵.

"El síndrome de Burnout se caracteriza por ser una respuesta prolongada a los factores de estrés interpersonales crónicos en el trabajo, o una reacción al estrés inducida por la situación, o también como la última fase de la respuesta al estrés, por lo tanto, el agotamiento"¹⁶.

"El agotamiento se define formalmente y se experimenta subjetivamente como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la preocupación a largo plazo en situaciones que son emocionalmente desafiantes. Estos requisitos emocionales suelen ser

causados por una combinación de dos cosas, altas expectativas y estrés situacional crónico”¹⁷. "El agotamiento es un estado de total alienación, tanto para el trabajo como para otras personas y también para usted"¹⁷

Según Maslach *et al.*, el síndrome representa el agotamiento emocional, la eficiencia de la depreciación y la despersonalización de las personas que trabajan con otras personas. Más específicamente, el agotamiento se define como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida³.

2.2.1.1 Dimensiones

Agotamiento emocional

El agotamiento emocional se refiere a los sentimientos de estar demasiado abrumado(a) emocionalmente y exhausto de los recursos emocionales de cada individuo. Las principales fuentes de este agotamiento son la sobrecarga de trabajo y el conflicto interpersonal en el trabajo. La gente se siente agotado(a), sin ninguna fuente de reabastecimiento. Carecen de energía suficiente para enfrentar más retos o funciones laborales¹⁸.

Despersonalización

La despersonalización se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente desapegada de otras personas, que a menudo incluye una pérdida de idealismo. Por

lo general, se desarrolla en respuesta a la sobrecarga de agotamiento emocional, y es autoprotector al principio, un amortiguador emocional de "preocupación desapegada". Pero el riesgo es que el desapego pueda convertirse en deshumanización. El componente de despersonalización representa la dimensión interpersonal del agotamiento¹⁸.

Realización personal

El logro personal reducido se refiere a una disminución en los sentimientos de competencia y productividad en el trabajo. Este sentido reducido de autoeficacia se ha relacionado con la depresión y la incapacidad para hacer frente a las demandas del trabajo, y puede verse agravado por la falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Los miembros del personal experimentan una creciente sensación de insuficiencia sobre su capacidad para ayudar a los clientes, y esto puede resultar en un veredicto de fracaso autoimpuesto. El componente de logro personal representa la dimensión de autoevaluación del agotamiento¹⁸.

2.2.1.2 Agentes de riesgo

El contacto intensivo entre profesionales y clientes o pacientes fue la causa principal del desarrollo del síndrome de burnout. Hoy en día, el origen del agotamiento proviene de los

requisitos crecientes de desempeño laboral, que disminuyen el tiempo de descanso¹⁹. El origen del síndrome de burnout se debe al carácter del individuo y las condiciones externas. Podemos dividirlos en factores internos (carácter) y factores externos que se establecen en el entorno. Ambos de estos grupos de factores deben ser aplicados. Llamamos a los individuos con dominación del temperamento como adictos al trabajo. Ellos traen el agotamiento a sí mismos por sus esfuerzos activos, en gran medida. El caso opuesto son personas que están bajo presión en orden de las condiciones externas y su entorno, es decir, desgaste.

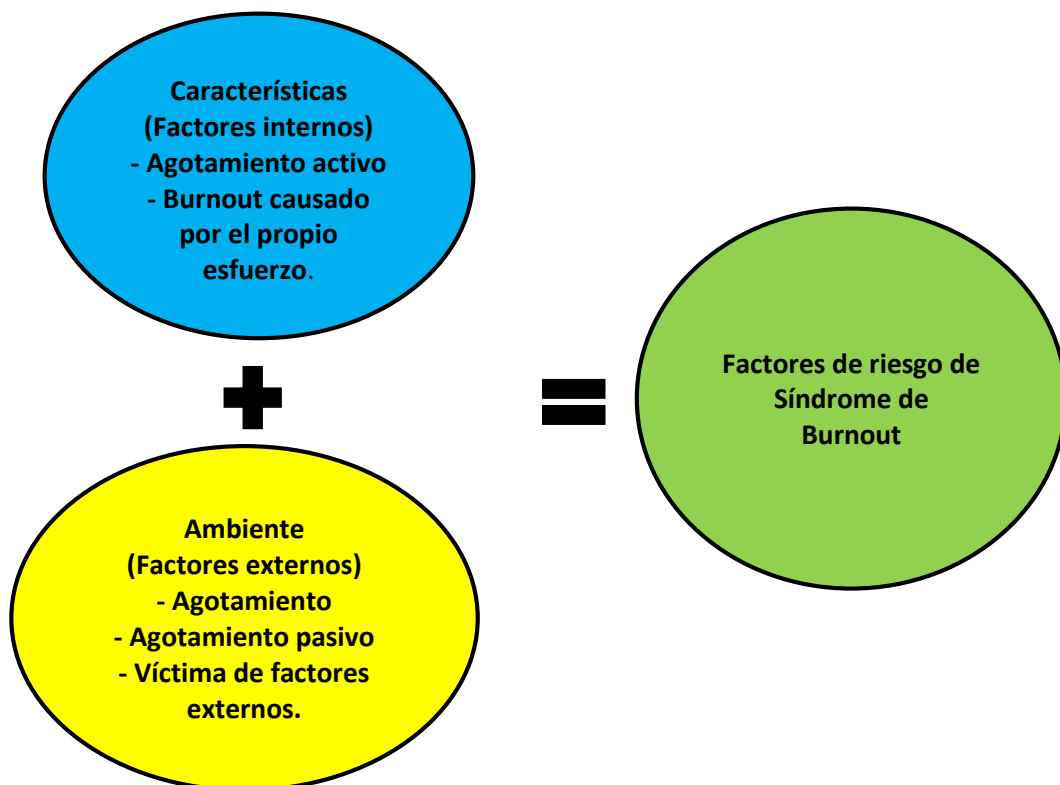


Figura 1. Factores de riesgo del Síndrome de Burnout.

Fuente: Kebza V, Šolcová I. SYNDROM VYHOŘENÍ 2010

Entre los agentes de riesgo más comunes del Síndrome de Burnout podemos incluir¹⁶:

- La vida en este mundo ocupado;
- Trabajadores que trabajan con otras personas;
- Presión del tiempo, estrés crónico;
- Requisitos de alto rendimiento;
- Alto grado de entusiasmo;
- Falta de asertividad en el comportamiento;
- Perfeccionismo, pedante, responsabilidad;
- Incapacidad de relajación;
- Autoconcepto y autoestima bajos o inestables;
- Creencias crónicas sobre el reconocimiento inadecuado de la evaluación social y económica realizada por la profesión;
- Constantemente experimentando enojo (como el estado emocional), hostilidad (como rasgo de personalidad) y agresión.

Schaufeli lanzó como hipótesis la infectividad del síndrome de burnout significaría que, el origen y el desarrollo del agotamiento en el entorno social facilitarían y apoyarían su difusión en el entorno social, institución o la empresa cercanos²⁰.

2.2.1.3 Signos y síntomas del Síndrome de Burnout²¹⁻²⁴

Cualquier enfermedad no se desarrolla a partir de nada y todo tiene una razón, la causa podría ser difícilmente descubierta. El síndrome de Burnout está representado por la pérdida de espíritu, la felicidad de la vida, la pérdida de energía y el entusiasmo que se necesita. Los hombres se sienten frustrados y la reacción es nervios, depresión, apatía, cinismo y agotamiento total.

Niveles de síntomas del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es un proceso dinámico acumulativo que se ejecuta muy lento. La persona que sostiene el Síndrome de Burnout ni siquiera pudo registrarse. El reconocimiento es muy difícil, pero ya perturban las fuentes individuales. Los síntomas del agotamiento son multidimensionales y en su caso se producen conmociones psíquicas, somáticas y sociales²¹. Los síntomas pueden dividirse en 4 niveles en los que se pueden observar:

- **Nivel mental:** El hombre duda de sus propias habilidades y está frustrado y tenso. El hombre toma una posición negativa respecto de un colega, un cliente o un entorno laboral. Su interés por el tema profesional disminuye. Aparecen problemas con el enfoque. Escapadas individuales al mundo

de fantasía. El hombre también puede tener un falso sentimiento de culpa.

- **Nivel emocional:** Entre los principales síntomas emocionales se aconseja: sensación de desamparo, depresión, autocompasión, nerviosismo, irritabilidad, falta de reconocimiento. El individuo afligido se siente agotado emocionalmente. El hombre está controlado solo por los sentimientos de impotencia y desesperanza de los que no hay escapatoria. En casos extremos, esto puede causar enfermedad mental o suicidio.
- **Nivel físico:** El individuo está debilitado y es propenso a enfermedades, cansancio rápido, problemas de vegetación (problemas cardíacos, dificultad para respirar, etc.). Otros síntomas son dolor de cabeza, trastornos del sueño, tensión muscular, aumento de la presión arterial. En el estudio "Burnout y riesgo de enfermedad cardiovascular"²² de la Universidad de Tel-Aviv, se muestra que el síndrome de burnout y la idea relacionada de agotamiento se asocian con un mayor riesgo de enfermedad cardiovascular.
- **Nivel social:** En este nivel llega al límite del contacto con otros: clientes, amigos y colegas. Disminución de la implicación social del individuo. La persona afectada está en conflicto con su familia o en el lugar de trabajo. Prevalecen

los sentimientos negativos: inutilidad, vanidad, trabajo, entusiasmo alterna cinismo²³. También se trata de la renuencia del desempeño laboral, la disminución de la exposición, los conflictos en la vida privada, la pérdida de empatía, la apatía social y la sociabilidad de la sedación. Otra división de los síntomas podría ser subjetiva y objetiva¹⁷:

Síntomas Objetivos: Los síntomas objetivos incluyen una disminución en el rendimiento individual durante varios meses, lo que puede notar incluso los colegas.

Síntomas Subjetivos: Los síntomas subjetivos son causados por un fuerte cansancio, disminución de la autoestima que proviene de la disminución de la sensación de competencia profesional. También incluye dificultad para concentrarse, irritabilidad, negativismo, síntomas típicos del estrés, que no se originan en enfermedades orgánicas.

Feudenberger señala 10 personajes típicos de las personas afectadas por el síndrome de Burnout²⁴:

- Impresión de habilidades extraordinarias.
- Desconfianza
- Paranoia
- Pérdida de autodisciplina
- Fenómenos psicosomáticos.
- Agotamiento

- Aislamiento
- Vacío y cinismo
- Impulsividad e impaciencia
- Depresión con muchos aspectos.

Los trastornos se desarrollan individualmente en diferentes grados. No todos los individuos afectados por el síndrome afectan todos los síntomas del síndrome de burnout.

2.2.1.4 Grupos de Riesgo

Los trabajos con riesgo de agotamiento incluyen a los trabajadores cuyo trabajo requiere un contacto diario con personas a las que se requiere la atención constante de los demás y la responsabilidad de los demás. Un alto grado de riesgo son los trabajos en los que se encuentra con la muerte, existe un gran riesgo de agotamiento. Según los estudios publicados sobre el tema del agotamiento, podemos presentar una lista de los principales grupos de trabajo en los que, en determinadas circunstancias, podemos esperar su origen y desarrollo del burnout ¹⁶. Entre los grupos más vulnerables pertenecen las personas que practican los llamados "profesiones de ayuda". Los representantes de las profesiones colaboradoras se insertan en su trabajo mucho más que el conocimiento o las habilidades, ponen una parte de su personalidad.

Trabajar con las personas y su salud o necesidad es más difícil que trabajar con material no vivo. Estas personas proporcionan una gran cantidad de empatía, lo que les permite sintonizar la misma onda, compartir su historia y sus emociones.

Este grupo incluye:

- Médicos, enfermeras y otro personal de salud (especialmente trabajadores en los campos de oncología, cirugía, cuidados intensivos, psiquiatría, pediatría, ginecología y servicios de emergencia, etc.).
- Enfermeras, asistentes personales
- Psicólogos y psicoterapeutas.
- Trabajadores sociales en todos los campos.
- Espiritual - sacerdotes, pastores, predicadores, monjas
- Profesores, educadores
- Policías de servicio, trabajadores de prisiones, bomberos
- Despachadores de servicios de emergencia, controladores de transporte o de tránsito aéreo, etc., pilotos, abogados

Otro grupo de riesgo son las personas cuyo trabajo se basa en la comunicación frecuente con otras personas. Este grupo está formado por consultores, empleados de correos, abogados, gerentes, funcionarios bancarios, políticos, periodistas, ejecutivos de personal, instructores, vendedores, camareros, empleados de servicios ¹⁶.

El síndrome de Burnout también puede ocurrir por personas que realizan trabajos estereotipados. Incluimos conductores de transporte público, empleados de fábricas, modistas y muchas otras profesiones¹⁷.

El agotamiento también es mayor para las personas que tienen poca participación en la toma de decisiones. De manera similar, la falta de autonomía se correlaciona con el agotamiento, aunque la fortaleza de la relación es más débil³.

2.2.1.5 Fases del Síndrome de Burnout²⁵⁻²⁶

Es un proceso a largo plazo en el que las personas pasan por todas las fases, desde la euforia hasta el agotamiento total. A veces no notamos los cambios en nosotros mismos, pero nuestros alrededores lo notarán. Hay diferentes modelos y cada modelo tiene diferentes fases, pero pasan por el mismo y terminan por el mismo. En algunas hay menos fases y en algunas más fases. Comenzaría con los más simples y los más difíciles. Una de las teorías con solo 3 fases²⁵.

La primera fase, se caracteriza por el entusiasmo, un hombre tiene un objetivo específico, el trabajo es un instrumento para lograr este objetivo: en este momento es una actividad significativa y plena.

En la segunda fase, la persona está trabajando para obtener un beneficio del producto secundario, generalmente dinero. El individuo realiza la actividad porque conduce a algo, pero no por el sentido que le brinda, es decir, así llamado. “Interés utilitario”. La motivación original no se cumple, las metas significativas cambian. La vida cambia según cierta moda social o estatus social.

La tercera fase, es "la vida en las cenizas". El hombre pierde el respeto por los demás y los objetivos. Estos valores originalmente reconocidos se convierten en cosas materiales. Comenzó un comportamiento insensible, falta de respeto, los individuos no aprecian a otras personas. También está cambiando la relación consigo mismo: un hombre pierde la autoestima, el sentimiento y la compasión consigo mismo.

Maslach *et al.*, en contraste con otros autores, dividió su modelo de agotamiento en 4 fases³:

- **Fase 1.** Entusiasmo idealista y novatada.
- **Fase 2.** Agotamiento emocional y físico por sobrecarga.
- **Fase 3.** La deshumanización hacia a los demás como defensa contra el agotamiento.
- **Fase 4.** Construir contra todas las probabilidades;

El agotamiento aparece con toda su fuerza, lo que lleva al agotamiento de todas las fuentes de energía.

El síndrome de agotamiento es un proceso a largo plazo que está relacionado con la frustración de algunas necesidades. No es un problema repentino. Según algunas estadísticas y teorías podemos dividirlo en fases. Según Edelwich y Brodsky en su libro *Burnout: Stages of Disilusionment in the Helping Professions*²⁶ como sigue:

- **Entusiasmo:** fase inicial de algo nuevo (trabajo, relación, actividad, etc.) Está lleno de entusiasmo, grandes expectativas positivas (y poco realistas), promesas del lado de los empleadores. Es tiempo de ideas, planes, ganas y actividad rápida. Las necesidades propias se trasladan al secreto²⁶.
- **Estancamiento:** el entusiasmo inicial se está desvaneciendo. No hay muchas novedades en el trabajo y podemos gestionar todo fácilmente. Lentamente perdemos nuestro entusiasmo y actividad. Aparecen los primeros negativos. Las personas son conscientes de sus propias necesidades privadas (privadas y familiares)²⁶.
- **Frustración:** fase en la que los problemas se relacionan con el trabajo y con la vida privada. El interés de los trabajadores está aumentando. Los conflictos con clientes y colegas y la gestión se multiplican. Se plantean cuestiones de eficiencia y sentido de trabajo propio. Pueden surgir disputas con los superiores y el comienzo de problemas emocionales y físicos²⁶.

- **Apatía:** La apatía del estadio viene después de la frustración. Las personas vienen a trabajar para obtener activos financieros. La motivación inicial, la visión, el entusiasmo y la voluntad se han ido. El empleado hace solo lo que necesita hacer, y rechaza cualquier noticia, entrevistas con colaboradores y solicitudes de horas extra²⁶.
- **Burnout:** La fase final del síndrome. El sentido del trabajo se escurece, a menudo también el sentido de la propia vida y la propia importancia. El último período llega al agotamiento emocional, la despersonalización y la negatividad. Existe la necesidad de ganar dinero por un lado y la alergia al trabajo por otro lado. El individuo está en un círculo sin solución. La única solución si es posible es el cambio de trabajo²⁶.

Las fases individuales se funden en otra de manera tan suave e imperceptible que sucede. Uno se da cuenta solo cuando todo ha terminado.

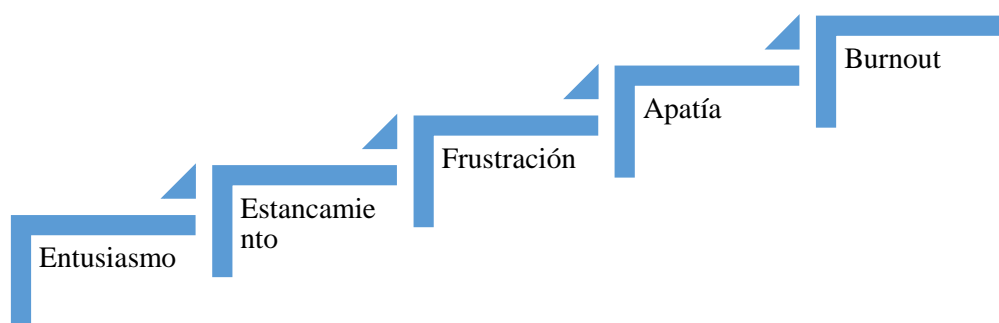


Figura 2. Fases del síndrome de Burnout

Fuente: Edelwich J y Brodsky 1980²⁶

2.2.1.6 Prevención del Síndrome de Burnout ²⁷⁻³⁰

Existen pocos principios para prevenir el síndrome de burnout. Los más importantes son la amistad y las buenas relaciones. El síndrome de burnout puede prevenirse por el contacto frecuente con amigos. Otra buena forma de prevención es un empleador consciente, que es consciente del peligro del síndrome de burnout y organiza varios tipos de seminarios (que tratan este tema) para los empleados. Tener aficiones e intereses, que el empleado puede realizar después del trabajo, también es una gran ventaja. Por ejemplo, salir por un fin de semana al campo, a los deportes o a cualquier otra actividad, que sea relajada y teniendo en cuenta el trabajo diario. Al salir del trabajo, la persona debe cerrar la puerta y dejar todos los problemas de trabajo allí. El factor más importante considerando la prevención es vivir una vida significativa. Es bueno establecer nuestras prioridades en la vida, para determinar qué es importante para nosotros, qué podemos esperar o qué es mejor dejar ir. Crear equilibrio en la vida para satisfacer nuestras necesidades y establecer un objetivo realista. Tener en cuenta también las necesidades de nuestros seres queridos es una parte importante al definir nuestra meta de vida. El segundo factor es encontrar el equilibrio entre los "factores estresantes" (esto es una carga de la vida) y los "mentores" (nos están dando fuerza). No tenemos que cuidar el estrés y los

factores estresantes; la vida nos da esto constantemente, pero necesitamos hablar sobre los asesores, estos debemos merecer y esforzarnos.

Reducir los requisitos exagerados hacia uno mismo, no aceptar el rol de asistente (síndrome de asistente), aprender a decir NO, crear un plan de trabajo que pueda ahorrar la mitad del tiempo, tomar descansos mientras trabaja y mantener la calma durante la crisis; es decir, buenas herramientas para prevenir el síndrome de Burnout ²⁷. Uno de los factores más importantes para prevenir el síndrome de agotamiento es: "Encontrar un trabajo significativo, lograr la autonomía y el apoyo profesional. Construyendo la relación natural con el trabajo específico y otras actividades en la vida. Junto con el reconocimiento de los beneficios que el trabajo aporta a la persona y que la persona aporta al trabajo. Schmidbauer: "El síndrome de burnout es uno de los muchos signos del síndrome asistente. Se puede ver un proceso de agotamiento más rápido cuando la persona no puede distinguir entre el perfeccionismo y las demandas realistas en el trabajo de asistente. "El factor más frustrante del asistente indefenso es el fracaso de los valores personales del asistente y la incompetencia para cuidarse". Schmidbauer dice que las profesiones que se ocupan de este tipo de enfermedades pueden sufrir²⁸.

Prevención individual

La prevención a nivel individual incluye principalmente el cuidado de la propia vida físicamente activa sin el rol de asistente. Es necesario encontrar el equilibrio entre los beneficios y las pérdidas, para determinar el equilibrio de la propia situación y decidir qué falta. Cambie el estilo de vida, establezca exigencias realistas sobre nosotros mismos y los demás, descanse más a menudo. Controlar la presión del tiempo relacionada con el estrés en el trabajo es crucial para evitar el síndrome de agotamiento. En estas situaciones, es fundamental utilizar toda nuestra energía y luego obtener un descanso de calidad. Si el estrés y la presión del tiempo son crónicos, es necesario atraer a más personas, organizar el trabajo de manera más efectiva o repensar las competencias. El control de las tareas es esencial porque cuando no hay retroalimentación es posible sentirse desesperado. Las situaciones de estrés se pueden proceder de forma pasiva o las acciones para evitar estas situaciones se pueden desencadenar. Si la recompensa por el trabajo no es suficiente, a menudo conduce a la frustración. Juntos con la falta de reconocimiento y la insuficiente recompensa. En este punto, es importante tener en cuenta si la persona acepta el hecho de que los médicos están mal pagados y encuentran una razón para quedarse o abandonar este campo.

Las buenas relaciones de trabajo y la no rivalidad son siempre mejores. Las relaciones son creadas por la gente y la calidad de las relaciones depende totalmente de ellas: el buen ambiente también es percibido positivamente por los pacientes. La comunicación es fundamental, es importante hablar con los demás, decir todas las preocupaciones y también los elogios. Es bueno tener la autoafirmación también en un nivel razonable. Es necesario establecer los límites para el contacto regular con los pacientes: existe el peligro de que el asistente desarrolle una relación demasiado estrecha con el paciente y se preocupe más por el bien del paciente que para sus seres queridos o para sí mismo. Esa es una situación, cuando el asistente está cerrando los límites, el trabajador pierde la distancia y no puede ver todas las conexiones. En este punto, esto tiene un efecto negativo en el trabajador y también en el paciente, porque el trabajador no puede ayudarlo por completo. Establecer el límite óptimo puede ayudar a disfrutar el trabajo y no agotarse. Se deben evitar los estereotipos y las rutinas: se pueden establecer nuevos procedimientos, aprender de otros, probar nuevos procedimientos, tomar los cambios como desafíos y no asustarlos. La educación ayuda a dar vida a las dinámicas²⁹. La estrategia más ineficaz al lidiar con el estrés es el uso de varias sustancias adictivas como el tabaco, el café, el alcohol (también causa carga para nuestro sistema circulatorio). Los trabajadores

médicos son conscientes de los riesgos, pero tienen muy cerca el uso de sustancias adictivas. Los problemas deben ser resueltos, no evitados. Los problemas no resueltos finalmente vuelven de todos modos. La agresión, tal como lo atrae verbalmente y culpar a otros, también es inefectiva. Agotan de manera agresiva las fuentes sociales, que son vitales al ayudar con el agotamiento. Si la persona ahuyenta a todos, se siente solo ²⁹:

- Apreciar los esfuerzos del trabajador a pesar de que el desempeño no fue el que esperábamos.
- La responsabilidad y la competencia deben estar en equilibrio, de lo contrario se trata de aumentar la sobrecarga.
- Desarrollo del trabajo en equipo: reuniones regulares (formales o informales) donde se discuten los asuntos laborales, sugerencias y noticias. Todos deberían poder decir sus propios sentimientos y comentarios.
- Apoyo a la educación de los subordinados o tu propia educación. La educación se puede hacer en forma de conferencias, cursos o pasantías. No se oponen a contratar nuevos empleados, la mayoría de las veces aportan nuevas ideas y nuevas energías al equipo.
- Proporcionar información adecuada. Demasiada información carga a los trabajadores. La información trae incertidumbre.

- Asegure la rotación o un intercambio de trabajadores con la mayor sobrecarga de trabajo como prevención de agotamiento.
- Asegurar las condiciones para la relajación de los investigadores internacionales descubiertos por gerentes con alta eficiencia y buena salud, incluso durante la sobrecarga, no actúan como víctimas sino como individuos activos. Toman los obstáculos como desafío. Toman la vida como un cambio, no como un estado estable. Los hombres pasan por problemas cuando tienen alrededor personas que pueden contar³⁰.

2.2.2 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral ha sido un punto focal importante para la psicología organizacional, industrial y sistemas de salud. Al definir la satisfacción laboral, a menudo se hace referencia a la descripción de la satisfacción laboral³¹ como un "estado emocional placentero o positivo que resulta de la evaluación de la experiencia laboral de uno"¹. La evaluación involucra varios elementos relacionados con el trabajo, como el salario, las condiciones de trabajo, los colegas y el jefe, las perspectivas de carrera y, por supuesto, los aspectos intrínsecos del trabajo en sí³².

El modelo tradicional de satisfacción laboral se centra en todos los sentimientos que un individuo tiene sobre su trabajo. Sin embargo, la satisfacción o la insatisfacción laboral no solo depende de la naturaleza

del trabajo, sino también de las expectativas que los individuos tienen de lo que su trabajo debería proporcionar³¹.

Así que, en pocas palabras, la satisfacción laboral está relacionada con la forma en que nuestras expectativas personales de trabajo concuerdan con los resultados reales. Y dado que la satisfacción laboral es simplemente la actitud de un empleado hacia él o su trabajo. En consecuencia, se puede considerar que la satisfacción laboral contiene tres componentes: un componente afectivo, un componente cognitivo y un componente conductual¹. Mientras que el componente afectivo se refiere a un sentimiento sobre un trabajo, el componente cognitivo representa una creencia con respecto a un trabajo. A menudo estos dos aspectos están relacionados. El componente de comportamiento es un indicador de las intenciones de comportamiento hacia un trabajo, como llegar a tiempo al trabajo, trabajar duro, etc.

Al explicar la satisfacción laboral y medir el nivel de satisfacción de los empleados, se han desarrollado tres enfoques diferentes.

El primer enfoque dirige su atención a las características del trabajo y se denomina "modelo de procesamiento de información"³³. De acuerdo con este modelo, los empleados recopilan información sobre el trabajo, el lugar de trabajo y la organización y evalúan cognitivamente estos elementos para determinar el nivel de satisfacción¹.

El segundo enfoque sugiere que la medición del nivel de satisfacción laboral se basa en la "información social": información

basada en el comportamiento pasado y lo que piensan otros en el trabajo. Cambia su atención a los efectos del contexto y las consecuencias de la conducta pasada, en lugar de a las pre-disposiciones individuales y los procesos racionales de toma de decisiones³⁴. Por lo tanto, la satisfacción laboral depende de cómo otras personas en el trabajo evalúan el lugar de trabajo. Este enfoque se denomina "modelo de procesamiento de información social"³⁵.

El tercer enfoque indica que la satisfacción laboral depende de las características o disposiciones del empleado. Estas disposiciones pueden basarse en la experiencia o herencia genética o en ambas¹.

En resumen, la satisfacción laboral puede verse como una función de:

- Las características de un trabajo,
- La vista de los demás,
- La personalidad del empleado.

2.2.2.1 Satisfacción laboral en función de las características del trabajo³⁶⁻⁴¹

Teoría de los Dos Factores

En su Teoría de dos factores, Herzberg³⁶ citado por Miner³⁷ aborda el tema de la motivación en el lugar de trabajo. La teoría introduce dos elementos o "factores" para dar cuenta de la satisfacción general del trabajo: motivadores y factores de

higiene. Si bien la presencia de motivadores en un trabajo puede contribuir al aumento del nivel de satisfacción, la ausencia de factores de higiene en el lugar de trabajo puede ser la causa de la insatisfacción. Los factores de higiene aluden al medio ambiente y al contexto del trabajo. Esto puede incluir salario, condiciones de trabajo seguras, etc. Los motivadores están relacionados con las características del trabajo en sí. Según la teoría, los motivadores y los factores de higiene no son exclusivos. La satisfacción y la insatisfacción no pueden considerarse como los extremos opuestos de un continuo. Por lo tanto, un aumento en el nivel de satisfacción laboral no implica necesariamente una disminución en la insatisfacción laboral, ya que los elementos que afectan la satisfacción y la insatisfacción son diferentes. Los dos factores también se conocen a menudo como la Teoría de la motivación e higiene³⁸.

La Teoría de Herzberg

En 1959 ofrece una explicación de por qué los empleados aún carecen de motivación cuando se enfrentan a altos salarios y excelentes condiciones de trabajo. Los dos últimos elementos solo representan factores de higiene, que mantienen la insatisfacción a raya. Según Herzberg, la motivación proviene del trabajo mismo. Por lo tanto, es importante que los gerentes analicen la naturaleza de los trabajos que les piden a sus

empleados. La idea de Herzberg es que si quiere que un empleado se desempeñe bien y haga un buen trabajo, para empezar, debería tener un buen trabajo. Por lo tanto, para mejorar las actitudes y la productividad en el trabajo, los empleadores deben prestar atención a ambos factores y no asumir que un aumento en la satisfacción conduce a una disminución consecuente en la insatisfacción.

En consecuencia, el trabajo de Herzberg implica que casi cualquiera responderá positivamente a un trabajo con factores altamente motivadores.

a. Modelo de característica de empleo

Mientras que Herzberg abogaba por la creación de "buenos empleos" ³⁹ desarrollaron ese concepto al intentar definir nuestra comprensión de cómo se ve realmente un "buen trabajo".

En otras palabras, las características de motivar el trabajo. En el Modelo de Características del Trabajo ³⁹ se identificaron cinco dimensiones centrales para evaluar el entorno de trabajo inmediato. Dicen que cualquier trabajo puede ser analizado por su potencial motivador usando estas cinco dimensiones. El trabajo puede ser rediseñado para

eliminar sus aspectos insatisfactorios. Las cinco dimensiones son⁴⁰:

- Variedad de habilidades: la variedad de habilidades describe el grado en que un trabajo requiere la implementación de diferentes habilidades, habilidades o talentos. Estas actividades no solo deben ser diferentes, sino que también deben ser lo suficientemente distintas para requerir habilidades diferentes.
- Identidad de la tarea: la identidad de la tarea define la medida en que un trabajo requiere que se complete un trabajo completo e identificable.
- Significado de la tarea: el significado de la tarea se refiere a la importancia del trabajo; El grado en que el trabajo tiene un impacto en la vida de otras personas, la organización inmediata o el entorno externo.
- Autonomía: la autonomía es el grado en que el titular de la empresa es libre de programar el ritmo de su trabajo y determinar los procedimientos a utilizar.
- Retroalimentación: la retroalimentación es el grado en que la persona que realiza un trabajo obtiene información sobre la efectividad del desempeño. La retroalimentación no solo se refiere a la retroalimentación del supervisor, sino

también a la capacidad de observar los resultados del propio trabajo.

Estas dimensiones centrales se asociaron significativamente con la satisfacción laboral y la alta motivación de los empleados.

El modelo de Hackman y Oldham afirma que la atención a estas cinco características del trabajo produce tres estados psicológicos críticos ⁴¹:

- Significado del trabajo: esto resulta de la creencia en el valor / significado intrínseco del trabajo. Por ejemplo, los maestros pueden experimentar la importancia del trabajo, incluso en condiciones de trabajo difíciles, debido a la convicción de que sus esfuerzos hacen una diferencia en las vidas de sus alumnos.
- Responsabilidad experimentada por los resultados del trabajo: los esfuerzos en el trabajo se perciben como vinculados causalmente con los resultados finales del trabajo.
- Conocimiento de los resultados reales de las actividades de trabajo: esto puede calificarse como retroalimentación. El empleado puede juzgar la calidad de su desempeño.

- Según el modelo, diferentes dimensiones del trabajo contribuyen a diferentes estados psicológicos. La importancia del trabajo se puede definir como el producto de tres dimensiones: variedad de habilidades, identidad de la tarea y significado de la tarea. La responsabilidad experimentada es una función de la autonomía y el conocimiento de los resultados depende de la retroalimentación. El estado psicológico que recibe la mayor atención en el estudio de Hackman y Oldham es la importancia del trabajo⁴¹.

Finalmente, la presencia de estos estados críticos puede a su vez aumentar la probabilidad de resultados de trabajo positivos, especialmente para los empleados con una alta necesidad de crecimiento. Los resultados de trabajo positivos son:

- Alta motivación interna de trabajo: la motivación es causada por el trabajo en sí.
- Rendimiento de alta calidad: esto resulta del significado del trabajo. La calidad, sin embargo, no implica necesariamente cantidad.
- Alta satisfacción laboral.
- Bajo ausentismo y rotación.

2.2.2.2 Satisfacción laboral en función de otras personas ⁴²⁻⁵⁰

De acuerdo con el modelo de procesamiento de información social, como hemos señalado anteriormente, la satisfacción laboral es susceptible a la influencia de otros en el lugar de trabajo. Las personas se inclinan a observar y copiar las actitudes y comportamientos de colegas con trabajos e intereses similares, y de superiores que son percibidos como poderosos y exitosos ⁴².

A. Influencia directa de los demás.

La investigación ⁴³ en este campo reveló correlaciones fuertes y positivas entre el comportamiento mostrado por los líderes y la satisfacción laboral ⁴⁴. También se descubrió una gran similitud en los valores entre empleados y supervisores cuando estos trataron a sus subordinados con consideración ⁴².

En un estudio ⁴⁵ donde los participantes debían observar uno de los dos videos de capacitación sobre cómo ejecutar una tarea. El primer video contenía imágenes de un "aprendiz" que reaccionaba con entusiasmo ante la tarea. En el segundo video, sin embargo, el alumno mostró una actitud negativa hacia la tarea. Los participantes que fueron sometidos al primer video tuvieron una actitud más favorable

después de realizar la misma tarea que aquellos que fueron sometidos al segundo video.

B. Influencia indirecta de los demás.

Se llegó a la conclusión de que las percepciones de la justicia distributiva, el nivel percibido de imparcialidad en la distribución de recompensas en una empresa, tenían un impacto en la satisfacción laboral.

Se demostró la importancia de la congruencia entre las preferencias culturales personales y la cultura organizacional ⁴⁶. Su investigación reveló una fuerte correlación negativa entre el ajuste de la organización y el volumen de negocios. Este resultado indica indirectamente que la falta de correspondencia entre un empleado y la cultura de una empresa probablemente llevará a una menor satisfacción laboral.

En conclusión, estos estudios han demostrado claramente que la influencia de otros en el lugar de trabajo en la satisfacción laboral es significativa. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que no todos son igualmente propensos a la influencia de los demás. Hay diferencias individuales que pueden atribuirse a diferencias en disposiciones personales.

2.2.2.3 Satisfacción Laboral en Función de las Disposiciones Personales.

El concepto de disposición personal puede abarcar una gran cantidad de aspectos, que no son todos igualmente relevantes para el tema de la satisfacción laboral.

A. Disposición genética o hereditaria.

En una serie de estudios controvertidos ⁴⁷ descubrió que la satisfacción laboral podría tener una causa genética. Basó sus hallazgos en el Minnesota Twin Family Study, un estudio para determinar la influencia de los genes y el ambiente en el desarrollo de rasgos psicológicos en los gemelos. El uso de gemelos idénticos en el debate en curso sobre la nutrición de la naturaleza siempre ha sido muy popular en los estudios psicológicos, ya que los gemelos idénticos comparten genes idénticos. Por lo tanto, cualquier incongruencia en el desarrollo de rasgos psicológicos entre los gemelos puede atribuirse a influencias ambientales.

El nivel de satisfacción laboral de 34 parejas de gemelos idénticos que habían sido separados desde edades tempranas. Si la satisfacción laboral es simplemente el resultado de factores ambientales, no debería haber ninguna correlación significativa en el nivel de satisfacción laboral entre gemelos idénticos que crecieron en entornos diferentes

y que tenían trabajos diferentes ⁴⁷. En consecuencia, si los gemelos idénticos con una educación diferente y trabajos diferentes muestran un nivel similar de satisfacción laboral, entonces, al menos parcialmente, deberíamos considerar una disposición genética como un factor determinante.

Los estudios ⁴⁷ revelaron que casi el 30 por ciento de la variación en la satisfacción laboral depende de factores genéticos. El nivel de satisfacción laboral entre personas genéticamente idénticas con un trabajo diferente es más similar que el nivel de satisfacción laboral entre personas genéticamente diferentes con el mismo trabajo ⁴⁷. Sin embargo, esto no implica que exista un gen de "satisfacción laboral". En definitiva, es imposible determinar qué proporción de la satisfacción laboral es una función de la disposición de alguien.

B. Disposición afectiva

Se estudió la conexión entre la disposición afectiva (la tendencia a tener emociones y pensamientos positivos o negativos), el bienestar subjetivo (el nivel de satisfacción percibido sobre la vida en general), la satisfacción laboral y las características del trabajo ⁴⁸.

El estudio reveló que la disposición afectiva tuvo un impacto importante en el bienestar subjetivo. El bienestar

subjetivo a su vez, y la disposición afectiva en consecuencia, tuvieron una influencia significativa en la satisfacción laboral y también la satisfacción laboral en el bienestar subjetivo. Por último, las características del trabajo fueron los determinantes más importantes para la satisfacción laboral, pero fueron apenas más importantes que el bienestar subjetivo ⁴⁸.

Esto indica que, además del contenido del trabajo en sí, la disposición afectiva de una persona es un factor determinante para la satisfacción laboral. Otra conclusión es que la satisfacción laboral influye en la satisfacción general de una persona. Esto implica que un empleado que está insatisfecho con su trabajo, pero muy satisfecho con su vida, puede desempeñarse bien en el trabajo. Además, un empleado que está muy satisfecho con su trabajo, pero muy insatisfecho con su vida, puede desempeñarse mal en el trabajo.

C. Género

Lefkowitz citado en ⁴⁹ analizó varios estudios y descubrió que la satisfacción laboral de las mujeres es en promedio más baja que la de los hombres. Una explicación para este fenómeno podría ser que las mujeres tienen menos inversión en su trabajo, ya que los ingresos de las mujeres

son, o al menos son, el segundo ingreso en el hogar. Otra razón más probable es que las mujeres experimenten menos satisfacción laboral porque tienden a tener menos buenos trabajos en general en comparación con los hombres. En un estudio de seguimiento, Lefkowitz confirmó este razonamiento demostrando que las diferencias entre hombres y mujeres en el nivel de satisfacción laboral desaparecieron cuando variables como la edad, la educación, el ingreso y el estado se mantuvieron iguales entre hombres y mujeres ⁴⁹.

D. Años

Según algunas investigaciones, la satisfacción laboral tiende a aumentar a lo largo de la vida laboral. Varias razones podrían ser responsables de eso ⁵⁰:

Las personas mayores tienen mejores empleos que las personas más jóvenes, ya que, debido a una carrera más larga, tenían más oportunidades de obtener un trabajo deseable;

Las personas mayores han ajustado sus expectativas a la baja a lo largo de los años y, por lo tanto, son más fáciles de despreciar;

La generación anterior en su totalidad siempre ha estado más satisfecha;

Las personas mayores insatisfechas tienen más probabilidades de optar por la jubilación anticipada, mientras que las personas mayores que quedan están satisfechas con su trabajo. Esto crea una imagen sesgada del nivel de satisfacción laboral entre las personas mayores al cancelar el segmento insatisfecho.

Se descubrió una correlación en forma de U entre la satisfacción laboral y la vida útil ⁵⁰. La satisfacción laboral comienza razonablemente alta en la adolescencia, luego cae en picada en los años veinte y treinta, con la edad de 36 años como el punto más bajo (en promedio), luego vuelve a subir a través de los años cuarenta y más en los años cincuenta y años sesenta.

2.2.2.4 Dimensiones de satisfacción laboral ⁵¹⁻⁵³

La variable de satisfacción laboral está compuesta por 7 factores que hacen que se tenga un diagnóstico general respecto al encuestado sobre la actitud hacia su trabajo; de tal forma que, se terminan indicando si es agradable y desagradable para el trabajador es su actividad laboral ⁵¹.

Factor I. Condiciones Físicas y/o materiales: Son todos los elementos que índole material o de infraestructura donde se ejecuta las actividades laborales. Al respecto se formula un

ejemplo indicando la existencia de grupos que cuentan con equipos modernos y herramientas sofisticadas hacen que el trabajo llevado a cabo sea de calidad; por otro lado, para aquellos que carecen de estas condiciones podría tener repercusiones en los métodos de trabajo y, por consiguiente, su satisfacción en el trabajo ⁵².

Factor II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos: Hace referencia al grado de complacencia respecto al incentivo económico tanto regular (pago por su trabajo) como agregado (horas extras o incentivos). Los trabajadores desean sistemas salariales efectivos, con políticas de ascenso conforme a las expectativas ⁵³. De tal forma, si el salario es justo y conforme a las demandas; el nivel de habilidad que tiene el trabajador y los estándares favorecen a la satisfacción.

Factor III. Políticas Administrativas: Los lineamientos o normas de la institución se encuentran dirigidas a la regulación de las relaciones laborales existentes entre trabajadores; ya que, la institución, empresa u organización se encuentra conformada por personas posicionados en áreas o puestos específicos, además desempeñan actividades o funciones conforme a su perfil de puesto; de tal forma que, se consiga los objetivos trazados por la organización. De no existir una guía preestablecida, los que integran la organización podrían decidir conforme al criterio propio.

Factor IV. Relaciones Sociales: Hace referencia al grado de interrelación existente entre los trabajadores de la organización, ya que entre los miembros estos conforman actividades laborales a diario. La teoría de buenos compañeros, estipula que los empleados tienen la necesidad de interacción social; por lo mientras el ambiente sea más amigable, la satisfacción en el trabajo será mejor⁵³.

Factor V. Desarrollo Personal: Hace referencia a la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades que impliquen autorrealización. De tal manera que, los trabajadores que tienen más oportunidades dentro del centro laboral para su autorrealización; más satisfecho se encuentra laboralmente.

Factor VI. Desempeño de tareas: Se trata de la valoración de cómo se relaciona el trabajador con sus actividades cotidianas dentro de la organización. Este desempeño, debe ser comprendido como el desarrollo de actividades de un trabajador, con respecto a los estándares y propósitos de la organización; puede estar constituido por los conocimientos del empleado, por sus actitudes y el compromiso del empleado.

Factor VII. Relación con la Autoridad: Es la apreciación que tiene el empleado respecto a su jefe directo sobre sus actividades que realiza en el cumplimiento de sus funciones.

2.3 Marco conceptual

– Síndrome de Burnout:

1. Es concebido clínicamente como agotamiento producto de una exposición prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos, generados principalmente dentro del entorno laboral, y se define por las tres dimensiones de agotamiento, cinismo e ineficiencia.
2. Condición clínica, en mayor dimensión que el estrés, generado por el desgaste dentro del entorno laboral, generalmente se encuentran expuestos quienes laboran directamente con personas.
3. El síndrome de Burnout es generado cuanto más trabajamos, más peso mental, estrés y responsabilidades acumulamos sobre nosotros mismos hasta que simplemente no podemos soportarlo más, llegando al estrés diario que sentimos por el trabajo, el síndrome de burnout puede tener serias consecuencias en la salud física como mental.
4. Es una constelación relacionada con el trabajo de síntomas que generalmente ocurren en individuos sin antecedentes de trastornos psicológicos o psiquiátricos. Desencadenando en discrepancias entre las expectativas y ideales del empleado y los requisitos reales de su posición.
5. El Síndrome de Burnout se ha convertido en un problema de salud grave en la era moderna, incluyendo al agotamiento no como una condición médica (como algunos informes iniciales han declarado erróneamente), sino como un síndrome ocupacional.

– **Satisfacción laboral:**

1. Estado emocional, que manifiesta el nivel de conformidad del personal de enfermería que labora dentro del servicio central de esterilización y la sala de operaciones, respecto a su situación y entorno laboral.
2. Es uno de los objetivos clave de todo el personal de recursos humanos, independientemente de cuáles son sus habilidades individuales. Un empleado satisfecho no es solo un empleado retenido, sino un embajador de la marca, interna y externamente. Ella puede ayudar a disipar las aprensiones de los demás y puede defender a la compañía en varios entornos.
3. Es la forma en que se siente el empleado dentro de su entorno laboral interno como externo. Es decir, la satisfacción laboral presenta un conjunto de factores que causan un sentimiento de satisfacción.
4. Es el sentimiento de placer y logro que experimentas en tu trabajo cuando sabes que vale la pena hacer tu trabajo, o el grado en que tu trabajo te da este sentimiento
5. También puede definirse como la medida en que un empleado se siente motivado, satisfecho y satisfecho con su trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado siente que él o ella está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un equilibrio cómodo entre la vida laboral y personal. Esto implica que el empleado está teniendo satisfacción en el trabajo ya que el trabajo cumple con sus expectativas.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.

3.2 Hipótesis Específicas

1. Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.
2. Existe una relación significativa entre la despersonalización del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.
3. Existe una relación significativa entre la realización personal del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.

3.3 Variables

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición Conceptual: El agotamiento es una respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo, y se define por las tres dimensiones de agotamiento, cinismo e ineficiencia³.

Definición Operacional: representa el agotamiento emocional, la deficiencia de la depreciación y la despersonalización del ser humano al estar en contacto con otras personas.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición Conceptual: Estado emocional placentero o positivo que resulta de la evaluación de la experiencia laboral de uno³¹.

Definición Operacional: La variable de satisfacción laboral está compuesta por 7 factores que hacen que se tenga un diagnóstico general respecto al encuestado sobre la actitud hacia su trabajo; de tal forma que, se terminan indicando si es agradable y desagradable para el trabajador es su actividad laboral.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

La presente investigación fue desarrollada bajo el método científico, la misma que buscó el desarrollo del conocimiento, estableciendo relaciones aplicadas a una realidad, a fin de enunciar teorías o leyes acorde a las variables de estudio⁵⁴. Para el investigador se aplicó la teoría circundante en torno al Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019, a fin de corroborar en la realidad escogida.

El método que se aplicó en esta investigación es el inductivo deductivo y de medición estadística, el primero puesto que se partió de lo particular (Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019) a lo general, disponiéndose a generalizar este comportamiento como réplica en otros establecimientos de salud a nivel regional y nacional. Así mismo, mediante el análisis estadístico se validó las hipótesis planteadas, y mediante el uso de otros estadísticos se describió el comportamiento de la población de estudio⁵⁵.

4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, el cual se basa en la búsqueda del conocimiento, con la finalidad de contribuir a la ciencia generalmente especificada por el investigador, es así que, al ya existir conocimiento preestablecido sobre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral, se buscó la forma de contribuir teóricamente al personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019, a fin de establecer conocimiento direccionado a este entorno⁵⁴.

4.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación de este estudio fue descriptivo – correlacional⁵⁴, a fin que de manera agregada se buscó el análisis correlacional entre las variables de estudio, así mismo, se determinó la relación significativa entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.

4.4 Diseño de investigación

Esta investigación se sustenta bajo el diseño no experimental, y de corte transversal⁵⁴, las cuales presentan las siguientes características, el primero da el soporte de investigaciones basadas en el análisis de los datos, sin que estos

sean manipulados por el investigador, y el de corte transversal que es referido a la obtención de los datos, que son sustentados en un solo periodo de tiempo.

4.5 Población y muestra

El presente estudio de investigación conto con una población total equivalente a 50 profesionales, 18 técnicos en enfermería y 32 licenciados en enfermería, los cuales laboran en el servicio central de esterilización y sala de operaciones del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

4.5.1 Criterios de inclusión y/o exclusión

Criterio de inclusión:

La población de estudio fueron todos los profesionales de salud nombrados y contratados con un tiempo de servicio mayor al mes que pertenezcan o se desempeñen en el servicio de central de esterilización y sala de operaciones.

Criterio de exclusión

- Personal de limpieza
- Personal nuevo con un contrato menor a un mes
- Estudiantes que realicen prácticas en este servicio
- Personal que se encuentre de vacaciones o licencia

4.5.2 Muestra, tipo de muestreo

La muestra en esta investigación fue equivalente a la población de estudio, es decir de 50 profesionales de enfermería que laboran en el servicio central de esterilización y sala de operaciones del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, por ende, el tipo de muestreo realizado en esta investigación fue censal (muestreo censal).

4.5.3 Tamaño de muestra

Es un muestreo censal, este será equivalente al de la población es decir 50 personas que laboran en el servicio central de esterilización y sala de operaciones del hospital de estudio.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los cuestionarios aplicados serán dos, el primero el de Satisfacción Laboral⁵¹ compuesto de 27 ítems que están divididas en 7 factores que hacen que se tenga un diagnóstico general respecto al encuestado sobre la actitud hacia su trabajo; de tal forma que, se terminan indicando si es agradable y desagradable para el trabajador es su actividad laboral, las cuales son la condiciones físicas o materiales, los beneficios laborales o remunerativos, la políticas administrativas, las relaciones laborales , el desarrollo personal, el desempeño de tareas y por último la relación con la autoridad.

Tabla 1. Ficha técnica del instrumento de Satisfacción Laboral

NOMBRE ORIGINAL:	Escala de Satisfacción Laboral
AUTOR	: Sonia Palma Carrillo
NÚMERO DE ÍTEMS	: 27 ítems
ADMINISTRACIÓN	: Individual o colectiva
GRUPO DE APLICACIÓN	: Trabajadores con relación laboral de dependencia
DURACIÓN	: 15 minutos
APLICACIÓN	: Individual
PUNTUACIÓN	: Calificación computarizada
DIMENSIONES	: Condiciones físicas, los beneficios laborales o remunerativos, la políticas administrativas, las relaciones laborales , el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad.
USOS	: Educativo, clínico y laboral.
VALIDEZ	V de Liken 0.795
CONFIABILIDAD	Alpha de Cronbach 96.7%
MATERIALES	: Manual de T.E.L.D., Hoja de respuesta, Plantilla de Corrección, : Hoja de Resultados

El cuestionario utilizado para medir el Síndrome de Burnout fue Maslach Burnout Inventory³¹, el cual está constituido por 22 preguntas, compuestas por 3 dimensiones o las cuales son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento de Síndrome de Burnout

NOMBRE ORIGINAL:	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory
AUTOR	: Christina Maslach
NÚMERO DE ÍTEMS	: 22 ítems
ADMINISTRACIÓN	: Individual o colectiva
GRUPO DE APLICACIÓN	: Trabajadores con relación laboral de dependencia y sujetos a la interacción interpersonal
DURACIÓN	: 15 minutos
APLICACIÓN	: Individual
PUNTUACIÓN	: Calificación computarizada
DIMENSIONES	: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
USOS	: Educativo, clínico y laboral.
VALIDEZ	V de Liken 97.04%
CONFIABILIDAD	Alpha de Cronbach 0.90
MATERIALES	: Manual de T.E.L.D., Hoja de respuesta, Plantilla de Corrección, : Hoja de Resultados

4.7 Técnicas de Procedimiento y Análisis de Datos

La recolección de datos, empezó con la elaboración de la solicitud para aplicar el cuestionario, la cual estuvo dirigida al Director del Hospital de estudio; una vez obtenido el permiso se aplicó la encuesta, previamente presentando un documento a cada uno de técnicas en enfermería y licenciada en enfermería que laboran en el servicio central de esterilización y sala de operaciones para que den su consentimiento para la aplicación de la encuesta.

4.7.1 Etapas del procesamiento de datos

- Etapa 1. Enumeración de los instrumentos.
- Etapa 2: Transcripción a hoja de cálculo Excel.
- Etapas 3: Se procesó los datos en el paquete estadístico SPSS 26.

4.7.2 Plan de análisis estadístico e interpretación de datos

Análisis Estadístico Descriptivo

El análisis descriptivo de la investigación fue realizado con el Paquete estadístico SPSS 26, para ello se analizarán las tablas, según la frecuencia o porcentajes hallados por ítems, para luego agruparlo según las dimensiones de cada variable.

Análisis Inferencial

El análisis estadístico inferencial permitió determinar la correlación entre las variables de estudio, así como el de la variable

satisfacción laboral y las dimensiones de síndrome de burnout, para ello se determinó la normalidad de los datos, una vez determinado se escogió el tipo estadístico Rho de Spearman o R de Pearson se determinará la correlación de las variables estudiadas.

Uso de Paquetes Estadísticos

El uso del paquete estadístico, será realizado por un especialista, estadista, quien finalmente proporcionará las tablas, gráficos y análisis correlacional, que permita al investigador analizar los resultados que se encuentren.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

La investigación fue desarrollada en el marco de la normatividad propuesta por la Universidad Peruana Los Andes y Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, a fin de cumplir con las especificaciones y normativas que se establezcan para el correcto proceso investigativo.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

5.1.1 Análisis descriptivo de la variable Síndrome de Burnout y satisfacción laboral

Para el análisis descriptivo de la investigación se ha plasmado de manera los resultados de cada uno de los instrumentos en la parte de anexos (anexo 9), a partir de estos y los promedios hallados estadísticamente se halló el conglomerado referida a cada dimensión de estudio, pudiendo plasmarse el análisis descriptivo a continuación.

Tabla 3. Relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral

Síndrome de burnout	Satisfacción laboral			
	Bajo	Moderado	Alto	Total
Totalmente satisfecho	0	0	0	0
Insatisfecho	0	0	0	0
Aceptable	2	30	7	39
Satisfecho	1	10	0	11
Totalmente insatisfecho	0	0	0	0
Total	3	40	7	50

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019

En la presente tabla se muestra la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral, desde la percepción del personal que labora en el servicio central de esterilización y sala de operaciones, encontrándose que de las 39 personas que consideran aceptable la

satisfacción laboral, 2 tienen un bajo nivel de síndrome de Burnout, 30 un nivel moderado y 7 personas un nivel alto, así también se muestra que de las 11 personas satisfechas laboralmente 1 tiene un bajo nivel de síndrome de Burnout y 10 personas tiene un nivel moderado de este síndrome laboral.

5.1.2 Dimensiones de Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral

Tabla 4. Agotamiento emocional y satisfacción laboral

Satisfacción Laboral / Agotamiento emocional	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Total
Nunca	0	0	8	1	0	9
Alguna vez al año o menos	0	0	20	5	0	25
Una vez al mes o menos	0	0	8	3	0	11
Algunas veces al mes	0	0	3	2	0	5
Una vez a la semana	0	0	0	0	0	0
Diariamente	0	0	0	0	0	
Total	0	0	39	11	0	50

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019

La satisfacción laboral ha sido medida en 5 escalas desde totalmente insatisfecho hasta totalmente satisfecho, lográndose observar el comportamiento cruzado de la variable y la dimensión agotamiento emocional, donde se denota que la mayor parte de los profesionales que laboran en el servicio central de esterilización y sala de operaciones del hospital de estudio tiene una satisfacción laboral aceptable y estos se han sentido por lo menos una vez al año agotados emocionalmente, sin

embargo también se percibe personas que consideran sentirse satisfechos laboralmente pero han tenido episodios de agotamiento emocional por algunas veces al mes, desde otra perspectiva existe un grupo curioso que considera aceptable su satisfacción laboral sin embargo nunca percibieron agotamiento emocional.

Tabla 5. Despersonalización y satisfacción laboral

Satisfacción laboral / Despersonalización	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Total
Nunca	0	0	22	6	0	28
Alguna vez al año o menos	0	0	9	5	0	14
Una vez al mes o menos	0	0	7	0	0	7
Algunas veces al mes	0	0	1	0	0	1
Una vez a la semana	0	0	0	0	0	0
Diariamente	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	39	11	0	50

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019
Elaboración propia

En el caso de la despersonalización y la satisfacción laboral se ha observado los siguientes resultados, donde 22 profesionales aseveran percibir una satisfacción laboral aceptable, sin embargo, nunca han percibido características de despersonalización, así también 9 profesionales tienen satisfacción laboral aceptable y al menos una vez al año se han sentido despersonalizados, encontrándose también que un solo personal considera haberse mostrado despersonalizado algunas veces al mes y considera aceptable la satisfacción laboral, también se encontró que de las 11 personas que laboran en el servicio central de esterilización

y sala de operaciones del hospital de estudio, 6 nunca se han sentido despersonalizados y 5 solo lo percibieron alguna vez al año o menos.

Tabla 6. Realización personal y satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Total
Realización personal						
Nunca	0	0	1	0	0	1
Alguna vez al año o menos	0	0	0	1	0	1
Una vez al mes o menos	0	0	3	1	0	4
Algunas veces al mes	0	0	5	3	0	8
Una vez a la semana	0	0	16	2	0	18
Diariamente	0	0	14	4	0	18
Total	0	0	39	11	0	50

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019

Elaboración propia

En lo referido a la realización personal y la satisfacción laboral del personal que labora en el servicio central de esterilización y sala de operaciones del hospital de estudio se observa que de las 39 personas que consideran aceptable la realización personal , 1 nunca se ha sentido realizado personalmente, mientras que 3 una vez al mes o menos, 5 algunas veces al mes , 16 personal una vez a la semana y 14 diariamente han percibido realización personal, de otro lado, de los 11 personales satisfechos laboralmente 1 alguna vez al año o menos se ha sentido realizado personalmente, tres se han sentido realizados algunas veces al mes, mientras que 2 han percibido ello una vez por semana 4 se han sentido realizados personalmente a diario.

5.1.2.1 Dimensiones de Síndrome de Burnout

La dimensión de síndrome de Burnout, una característica que en algunos casos tiende a ser recurrente por la complejidad y tensión que se da dentro de centros laborales donde se requiere la interacción con el ser humano, en situaciones, complejas como el caso de la falencia en salud, y la tensión o malestar que este suele provocar.

Tabla 7. Agotamiento Emocional

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0,00
Alguna vez al año o menos	0	0,00
Una vez al mes o menos	8	16,0
Algunas veces al mes	27	54,0
Una vez a la semana	15	30,0
Diariamente	0	0
Total	50	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019
Elaboración propia

Es así que en la dimensión referida al agotamiento emocional se puede afirmar que de los 50 profesionales de la salud que se encuentran laborando en el servicio central de esterilización y sala de operaciones del hospital de estudio el 54% se han sentido algunas veces al mes emocionalmente agotados, mientras que el 30% está agotado emocionalmente una vez a la semana y el 16% de estos trabajadores están emocionalmente agotados una vez al mes o menos.

Tabla 8. Despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0,00
Alguna vez al año o menos	2	4,0
Una vez al mes o menos	3	6,0
Algunas veces al mes	33	66,0
Una vez a la semana	11	22,0
Diariamente	1	2,0
Total	50	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 20

Es así que en la dimensión referida al despersonalización que indica características como la objetivización de los pacientes, la insensibilidad o el endurecimiento emocional, se puede afirmar que de los 50 profesionales de la salud que se encuentran laborando en el servicio central de esterilización y sala de operaciones del hospital de estudio el 66% se han sentido estas características algunas veces al mes, mientras que el 22% lo siente una vez a la semana y tan solo el 2% percibe este comportamiento diariamente, así también el 6% se siente despersonalizado una vez al mes o menos y el 4% alguna vez al año o menos.

Tabla 9. Realización personal

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0,00
Alguna vez al año o menos	0	0,00
Una vez al mes o menos	3	6,0
Algunas veces al mes	20	40,0
Una vez a la semana	17	34,0
Diariamente	10	20,0
Total	50	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019
Elaboración propia

Es así que en la dimensión referida a realización personal basada en características como el ánimo, su empatía con sus pacientes, su vitalidad y actuar frente a los problemas, se puede afirmar que de los 50 profesionales de la salud que se encuentran laborando en el servicio central de esterilización y sala de operaciones del hospital de estudio tan solo el 44% de los profesionales de la salud se sienten realizados algunas veces al mes, así también el 34% mencionó percibir ello una vez a la semana y un 20% diariamente, sin embargo también hay un porcentaje de los profesionales que solo se sienten realizados una vez al mes o menos. % se han sentido estas características algunas veces al mes, mientras que el 22% lo siente una vez a la semana y tan solo el 2% percibe este comportamiento diariamente, así también el 6% se siente despersonalizado una vez al mes o menos.

5.1.3 Análisis descriptivo de las variables

Tabla 10. Síndrome de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,0
Moderado	40	80,0
Alto	7	14,0
Total	50	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019

Elaboración propia

La tabla 10 muestra que, en la población de estudio entre técnicos en enfermería, 3 licenciados en enfermería equivalente al 6% del

personal tienen un riesgo bajo de síndrome de burnout aceptable, mientras que el 80% se encuentra satisfecho el cual es equivalente a 40 presenta riesgo de presencia de Síndrome de Burnout moderado, así mismo el 14% de los trabajadores tienen un riesgo alto de Síndrome de Burnout.

Tabla 11. Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Aceptable	39	78,0
Satisfecho	11	22,0
Totalmente satisfecho	0	0,00
Total	50	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019
Elaboración propia

La tabla 11 muestra que, en la población de estudio entre técnicos en enfermería, 32 licenciados en enfermería que el 78 % del personal equivalente a consideran que la satisfacción laboral es aceptable, mientras que el 22% se encuentra satisfecho el cual es equivalente a 11.

5.2 Contratación de hipótesis

Antes del análisis inferencial en la investigación se ha determinado la normalidad de los datos encontrados en la investigación, para poblaciones menores a 50, estableciéndose que la correcta es la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

Tabla 12. Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral

Ítems	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	,804	50	,000
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	,746	50	,000
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	,797	50	,000
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	,567	50	,000
Me siento mal con lo que gano	,884	50	,000
Siento que recibo, de parte de la empresa, maltrato	,867	50	,000
Me siento realmente útil con la labor que realizo	,710	50	,000
El ambiente donde trabajo es comfortable	,874	50	,000
El sueldo que tengo es bastante aceptable	,833	50	,000
La sensación que tengo de mi trabajo es que están explotando	,837	50	,000
Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	,833	50	,000
Me disgusta mi horario	,808	50	,000
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	,764	50	,000
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	,799	50	,000
La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	,919	50	,002
Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	,744	50	,000
El horario de trabajo me resulta incomodo	,828	50	,000
Me complace los resultados de mi trabajo	,691	50	,000
Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	,873	50	,000
En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo	,883	50	,000
Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	,671	50	,000
Me gusta el trabajo que realizo	,654	50	,000
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	,841	50	,000
Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	,847	50	,000
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)	,329	50	,000
Me gusta la actividad que realizo	,274	50	,000
Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	,291	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019
Elaboración propia

Para el caso de los datos obtenidos con el test de normalidad para los indicadores de satisfacción laboral se ha encontrado que el nivel de significancia para todos es menor al 0,05; por ende, se determina que los datos

no son normales utilizándose el análisis inferencial mediante pruebas correlacionales no paramétricas.

Tabla 13. Prueba de normalidad para la variable Síndrome de Burnout

Ítems	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	,826	50	,000
Al final de la jornada me siento agotado	,846	50	,000
Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	,826	50	,000
Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí	,868	50	,000
Me siento "quemado" por el trabajo	,889	50	,000
Me siento frustrado por el trabajo	,905	50	,001
Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	,834	50	,000
Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés	,900	50	,000
En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	,831	50	,000
Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos	,696	50	,000
Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	,800	50	,000
Realmente no me importa que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender	,908	50	,001
me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	,813	50	,000
Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas	,740	50	,000
Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	,786	50	,000
Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	,888	50	,000
Me encuentro con mucha vitalidad	,752	50	,000
Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes	,893	50	,000
Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes	,922	50	,003
He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	,300	50	,000
Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes	,281	50	,000
Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes	,194	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019
Elaboración propia

Para el caso de los datos obtenidos con el test de normalidad para los indicadores de Síndrome de Burnout se ha encontrado que el nivel de significancia para todos es menor al 0,05; por ende, se determina que los datos no son normales utilizándose el análisis inferencial mediante pruebas correlacionales no paramétricas.

5.2.1 Hipótesis general

Paso 1: Definir la Hipótesis estadística H_0 y H_1

H1. “Existe una relación significativa entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.” (H1: $r \neq 0$)

H0. “No existe una relación significativa entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.” (H0: $r = 0$)

Paso 2: Elegir un nivel de significancia y el estadístico de prueba

Para la contrastación de hipótesis se ha empleado el soporte estadístico inferencial, siendo el principal indicador el P Valor o nivel de significancia teniendo como valor de referencia $\alpha = 0.05$. De modo similar, se presenta el coeficiente correlacional, para muestras o datos no paramétricos, el cual es establecido en la tabla 14:

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba

Se tiene el resultado de la correlación en la siguiente tabla:

Tabla 14. Correlación de R de Pearson entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral

		Síndrome de Burnout
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	-0,366**
	Sig. (bilateral)	,009
	N	50

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019
Elaboración propia

Paso 4: Regla de decisión.

Entre las consideraciones sobre las reglas de decisión se tiene en consideración la parte técnica para el procesamiento de datos, así como para el análisis de los estadísticos obtenidos, para lo cual, con un P Valor de referencia, equivalente 5%, se empieza con el análisis de este, el cual indica que si el nivel de significancia o P Valor, es menor al 5% entonces se valida la hipótesis nula, y, si el valor es mayor al 0.05, se acepta la hipótesis nula. También se tiene en consideración el coeficiente de correlación es menor o equivalente a 0.09 el cual establece como “correlación nula”.

Paso 5: Toma de decisión.

Para ello se hace una comparación del coeficiente de correlación en contraste al coeficiente de correlación nulo, es así que, con $\rho_{\text{nulo}} = 0,09$ de forma tal que $\rho_c > \rho_{\text{nulo}}$, después del análisis de

estadístico se ha obtenido: $|-0,366| > 0,09$; por estableciéndose la existencia de una relación no nula. También se realiza la comparación del nivel de significancia de la prueba y la significancia teórica, $p_c < p_t$ obteniéndose que, $0,009 < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 6: Conclusión estadística.

Con un nivel de significación menor al 0,05 y un coeficiente de correlación de -0.366 se demuestra que existe una relación inversa significativa entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.

5.2.2 Hipótesis específica 1

Paso 1: Definir la Hipótesis estadística H_0 y H_1

H1. “Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.” (H1: $r \neq 0$)

H0. “No existe una relación significativa indirecta entre agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de

operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.” (H0: r=0)

Paso 2: Elegir un nivel de significancia y el estadístico de prueba

Para la contrastación de hipótesis se ha empleado el soporte estadístico inferencial, siendo el principal indicador el P Valor o nivel de significancia teniendo como valor de referencia $\alpha=0,05$. De modo similar, se presenta el coeficiente correlacional, para muestras o datos no paramétricos, el cual es establecido en la tabla 14:

Tabla 15. Interpretación del coeficiente de correlación

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
De $\pm 0,96$ a $\pm 1,00$	Correlación perfecta
De $\pm 0,85$ a $\pm 0,95$	Correlación fuerte
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,84$	Correlación alta
De $\pm 0,50$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,49$	Correlación débil
De $\pm 0,10$ a $\pm 0,19$	Correlación muy débil
De $\pm 0,00$ a $\pm 0,09$	Correlación nula o inexistente

Fuente: Hernández, et al. (2010)

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba

Se tiene el resultado de la correlación en la siguiente tabla:

Tabla 16. Correlación de R de Pearson entre agotamiento emocional y satisfacción laboral

		Agotamiento emocional
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-0,501**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019
Elaboración propia

Paso 4: Regla de decisión.

Entre las consideraciones sobre las reglas de decisión se tiene en consideración la parte técnica para el procesamiento de datos, así como para el análisis de los estadísticos obtenidos, para lo cual con un P Valor de referencia, equivalente 5%, se empieza con el análisis de este, el cual indica que si el nivel de significancia o P Valor, es menor al 5% entonces se valida la hipótesis nula, y, si el valor es mayor al 0,05; se acepta la hipótesis nula. También se tiene en consideración el coeficiente de correlación es menor o equivalente a 0.09 el cual establece como “correlación nula”.

Paso 5: Toma de decisión.

Para ello se hace una comparación del coeficiente de correlación en contraste al coeficiente de correlación nulo, es así que, con $\rho_{\text{nulo}} = 0,09$ de forma tal que $\rho_c > \rho_{\text{nulo}}$, después del análisis de estadístico se ha obtenido: $|-0,501| > 0,09$, estableciéndose la existencia de una relación no nula. También se realiza la comparación del nivel de

significancia de la prueba y la significancia teórica, $p_c < p_t$ obteniéndose que, $0,006 < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 6: Conclusión estadística.

Con un nivel de significación menor al 0,05 y un coeficiente de correlación de -0,501 se demuestra que existe una relación inversa significativa entre el agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.

5.2.3 Hipótesis específica 2

Paso 1: Definir la Hipótesis estadística H_0 y H_1

H1. “Existe una relación significativa entre la despersonalización del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.” ($H_1: r \neq 0$)

H0. “No existe una relación significativa entre la despersonalización del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de

operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.” (H0: r=0)

Paso 2: Elegir un nivel de significancia y el estadístico de prueba

Para la contrastación de hipótesis se ha empleado el soporte estadístico inferencial, siendo el principal indicador el P Valor o nivel de significancia teniendo como valor de referencia $\alpha=0,05$. De modo similar, se presenta el coeficiente correlacional, para muestras o datos no paramétricos, el cual es establecido en la tabla 14:

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba

Se tiene el resultado de la correlación en la siguiente tabla:

Tabla 17. Correlación de R de Pearson entre despersonalización y satisfacción laboral

		Despersonalización
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-0,381**
	Sig. (bilateral)	,006
	N	50

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019
Elaboración propia

Paso 4: Regla de decisión.

Entre las consideraciones sobre las reglas de decisión se tiene en consideración la parte técnica para el procesamiento de datos, así como para el análisis de los estadísticos obtenidos, para lo cual con un P Valor

de referencia, equivalente 5%, se empieza con el análisis de este, el cual indica que si el nivel de significancia o P Valor, es menor al 5% entonces se valida la hipótesis nula, y, si el valor es mayor al 0,05; se acepta la hipótesis nula. También se tiene en consideración el coeficiente de correlación es menor o equivalente a 0,09 el cual establece como “correlación nula”.

Paso 5: Toma de decisión.

Para ello se hace una comparación del coeficiente de correlación en contraste al coeficiente de correlación nulo, es así que, con $\rho_{\text{nulo}} = 0,09$ de forma tal que $\rho_c > \rho_{\text{nulo}}$, después del análisis de estadístico se ha obtenido: $|-0,381| > 0,09$; por estableciéndose la existencia de una relación no nula. También se realiza la comparación del nivel de significancia de la prueba y la significancia teórica, $p_c < p_t$ obteniéndose que, $0,006 < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 6: Conclusión estadística.

Con un nivel de significación menor al 0,05 y un coeficiente de correlación de -0,501 se demuestra que existe una relación inversa significativa entre la despersonalización del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.

5.2.4 Hipótesis específica 3

Paso 1: Definir la Hipótesis estadística H0 y H1

H1. “Existe una relación significativa entre la realización personal del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.” (H1: $r \neq 0$)

H0. “No existe una relación significativa entre la realización personal del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.” (H0: $r = 0$)

Paso 2: Elegir un nivel de significancia y el estadístico de prueba

Para la contrastación de hipótesis se ha empleado el soporte estadístico inferencial, siendo el principal indicador el P Valor o nivel de significancia teniendo como valor de referencia $\alpha = 0,05$. De modo similar, se presenta el coeficiente correlacional, para muestras o datos no paramétricos, el cual es establecido en la tabla 14:

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba

Se tiene el resultado de la correlación en la siguiente tabla:

Tabla 18: Correlación de R de Pearson entre realización personal y satisfacción laboral

		Realización personal
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,439**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	50

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, 2019
Elaboración propia

Paso 4: Regla de decisión.

Entre las consideraciones sobre las reglas de decisión se tiene en consideración la parte técnica para el procesamiento de datos, así como para el análisis de los estadísticos obtenidos, para lo cual, con un P Valor de referencia, equivalente 5%, se empieza con el análisis de este, el cual indica que si el nivel de significancia o P Valor, es menor al 5% entonces se valida la hipótesis nula, y, si el valor es mayor al 0,05; se acepta la hipótesis nula. También se tiene en consideración el coeficiente de correlación es menor o equivalente a 0,09 el cual establece como “correlación nula”.

Paso 5: Toma de decisión.

Para ello se hace una comparación del coeficiente de correlación en contraste al coeficiente de correlación nulo, es así que, con $\rho_{\text{nulo}} = 0,09$ de forma tal que $\rho_c > \rho_{\text{nulo}}$, después del análisis de estadístico se ha obtenido: $0,439 > 0,09$; por estableciéndose la existencia de una relación no nula. También se realiza la comparación del nivel de

significancia de la prueba y la significancia teórica, $p_c < p_t$ obteniéndose que, $0,001 < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Paso 6: Conclusión estadística.

Con un nivel de significación menor al 0,05 y un coeficiente de correlación de 0.439 se demuestra que existe una relación directa significativa entre la realización personal del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación han demostrado que tanto a nivel general como específicamente en cada una de las dimensiones, el síndrome de burnout y satisfacción laboral se relacionan significativamente; sin embargo es importante precisar el tipo de relación que tienen las variables con las dimensiones; tanto, la primera dimensión como la segunda de la variable Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización) con satisfacción laboral se relacionan indirectamente; es decir, si los niveles de agotamiento emocional y despersonalización se incrementan la satisfacción laboral se ve disminuida y viceversa; por el contrario, con la tercera dimensión de la variable síndrome de Burnout (realización personal) se relaciona directamente con la satisfacción laboral; es decir si los niveles de realización personal se incrementan también se incrementa la satisfacción laboral. Finalmente, respecto de las variables generales, la relación entre ambas no solo es significativa sino indirecta; en otras palabras, a mayores niveles de síndrome de burnout la satisfacción laboral disminuye; mientras que, si los niveles de síndrome de burnout son bajos, la satisfacción laboral se incrementa. Ahora bien, estos resultados a continuación se contrastan con los antecedentes y las bases teóricas.

Los resultados de los antecedentes no difieren de los encontrados en esta investigación, de forma general se muestra la existencia de síndrome de burnout; en tal sentido se presentan las principales conclusiones arribadas en los antecedentes; y posteriormente el análisis de las bases teóricas.

Guillen⁵, en su investigación sobre factores de riesgo ocupacional en el Síndrome de Burnout en el servicio de salud desarrollado el año 2019, precisa que debido a los resultados de nivel medio de este síndrome se requiere programas para mejorar las condiciones laborales; por su parte, Jacome *et. al*⁶ halló niveles altos de hasta 47,5% del personal con síndrome de burnout y un agotamiento emocional de 42,5%, mientras que Jimenez *et. al*¹³, halla el síndrome burnout se relaciona con la satisfacción laboral, Aquia⁸ halla un 29,4% del personal contratado; 17,7% representan un nivel bajo mientras los personales de nombradas el 35,3% representan un nivel bajo y 29,4% representan un nivel medio; mientras que Ramos¹⁰, halla el 59% del nivel de Síndrome de Burnout es medio, el 33,7% es alto y el 7,3% su nivel es bajo; Urranga¹¹, encuentra el Síndrome de Burnout en un 54,3% de nivel moderado y el 21,7 % de nivel alto indicando que no influye en el desempeño laboral en la Institución mencionada.

Sobre satisfacción laboral; se halló un nivel regular de satisfacción⁹, Pablos⁷ analiza esta variable relacionada a estrategias y encontrando una relación significativa; Sánchez y Mauricio¹², encontró un 70,6% consideran un nivel medio de satisfacción laboral y un 14,7 % un nivel bajo.

Ahora bien, a nivel teórico, el síndrome de Burnout se caracteriza por ser una respuesta prolongada a los factores de estrés interpersonales crónicos en el trabajo, o una reacción al estrés inducida por la situación¹⁶, o también como la última fase de la respuesta al estrés, por lo tanto, el agotamiento; de modo que, el síndrome de Burnout es un tema del área interdisciplinaria de la investigación del estrés laboral; se define como una respuesta sostenida al estrés laboral crónico e incluye el agotamiento emocional, las actitudes negativas y los sentimientos hacia

los destinatarios del servicio (despersonalización) y un sentimiento de bajo rendimiento y fracaso profesional. El agotamiento emocional implica sentimientos de sobre extensión emocional y agotamiento por el trabajo de uno, lo que resulta en una pérdida de energía y debilidad general. La despersonalización se refiere al desarrollo de actitudes impersonales e insensibles hacia los pacientes y la pérdida del idealismo en el trabajo. El sentimiento de logro personal reducido se refiere a un sentimiento de falta de competencia y logro personal. En tanto, la baja satisfacción laboral puede conducir a una mayor movilidad laboral y ausentismo más frecuente, lo que puede reducir la eficiencia de los servicios de atención médica. En la investigación previa¹¹, la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de agotamiento se vio desde dos perspectivas: la perspectiva de las causas y la perspectiva de las consecuencias y su efecto sobre las actitudes, la salud mental y física, la productividad, la ausencia del trabajo, la fluctuación, y otras formas diferentes de comportamiento laboral.

Por lo tanto, a medida que se desarrolla la capacidad de hacer frente y gestionar a los trabajadores de la salud, el estrés causado por la profesión disminuye y la satisfacción con el trabajo aumenta a medida que la capacidad de resolver los problemas se vuelve más competente. Por lo tanto, se espera que la satisfacción laboral sea mayor, siempre que se implemente estrategias de disminución de síndrome de burnout. Y, esto también se encuentra relacionado con la teoría de Herzberg quien abogaba por la creación de "buenos empleos", Hackman y Oldham³³ desarrollaron ese concepto al intentar definir nuestra comprensión de cómo se ve realmente un "buen trabajo"; en otras palabras, cuáles son las características de motivar trabajos. En el Modelo de Características del Trabajo³³

identificaron cinco dimensiones centrales para evaluar el entorno de trabajo inmediato y la implementación de estrategias.

En conclusión, algunos estudios⁴⁶, han demostrado claramente que la influencia de otros en el lugar de trabajo en la satisfacción laboral es significativa. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que no todos son igualmente propensos a la influencia de los demás. Hay diferencias individuales que pueden atribuirse a diferencias en disposiciones personales.

CONCLUSIONES

Al término de la investigación, se puede arribar a las siguientes conclusiones:

1. Se logró establecer la relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019, la misma que es significativa con un nivel de significación menor al 0,05 y un coeficiente de correlación de -0,366.
2. La relación entre agotamiento emocional como dimensión de síndrome de burnout y satisfacción laboral es significativa con un nivel de significación menor al 0,05 y un coeficiente de correlación de -0,501 en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.
3. Con un nivel de significación menor al 0,05 y un coeficiente de correlación de -0.501 se consiguió demostrar que existe una relación significativa entre la dimensión “despersonalización” de la variable “Síndrome de Burnout” y satisfacción laboral en el personal del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.
4. Respecto a la tercera dimensión de la variable Síndrome de Burnout “realización personal”, esta se relaciona con la satisfacción laboral con un nivel de significación menor al 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,439; en el personal del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.

RECOMENDACIONES

1. Al Ministerio de Salud; crear políticas de salud mental, donde todo el personal de salud deba acudir mínimo trimestralmente a una evaluación por los profesionales del área de salud mental y así poder diagnosticar diferentes psicopatologías y/o indicadores de las mismas a fin que se pueda tomar medidas para el bienestar del profesional del sector salud.
2. Al área directiva del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de la ciudad de Huancayo, se sugeriría obedecer la política nacional propuesta anteriormente y fiscalizar el correcto desempeño de esta directiva nacional, así mismo, volver a incluir en los exámenes pre vacacionales la evaluación psicológica; Analizar los resultados de esta investigación, como línea de base para la toma de decisiones no solo para el área de esterilizaciones y sala de operaciones, si no que se intuya a partir de estos resultados el probable sentir de los profesionales que laboran en otros servicios del hospital, a fin que en coordinación con el área de Recursos Humanos promuevan talleres sobre la importancia de la salud mental y el bienestar de los mismos dentro de su propio entorno laboral; de manera que los pacientes se vean beneficiados.
3. También se recomienda a los directivos que consideren las falencias de insumos, materiales y de relaciones personales dentro del Hospital, implementando la provisión de artículos, y ambientes suficientes de descanso, que permita al personal desempeñarse a plenitud dentro de cada servicio que ofrece el hospital.

4. A los profesionales del área de salud del Servicio de Esterilizaciones y Sala de Operaciones, a fin que cada uno puede identificar los síntomas del síndrome de burnout y tomar acciones que no tenga efectos adversos en su salud mental, emocional, física ni su desempeño laboral.
5. Al personal de enfermería recordarle que es importante establecer nuestras prioridades en la vida. Crear equilibrio a fin de satisfacer nuestras necesidades y a la vez proponernos objetivos realizables, medibles y que estén a nuestro alcance.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jex S. Organizational psychology: a scientist-practitioner approach. Wiley; 2002. 540 p.
2. Bertolete J, Fleishmann A. Desgaste del personal [Internet]. 2002. Available from:
https://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf
3. Maslach C, Schaufeli W, Leiter M. Job Burnout. Annu Rev Psychol [Internet]. 2001 Feb 28;52(1):397–422. Available from:
<http://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
4. Olavarría L. Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout - economistaamerica.pe [Internet]. The Economist. 2018. Available from:
<https://www.economistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>
5. Guillen G. Factores de riesgo ocupacionales asociados al síndrome de burnout en el personal de salud del distrito 01D02, Cuenca Sur, 2018. Universidad del Azuay; 2019.
6. Jácome S, Villaquirán A, García C, Duque I. Prevalencia del Síndrome de Burnout en residentes de especialidades médicas. Rev Cuid. 2019;10(1).
7. Pablos M del mar. Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Universidad

de Extremadura; 2016.

8. Aquia E. Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención redes Azángaro. Universidad Nacional del Altiplano-Puno; 2018.
9. Perez Y, Zafra E. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa. Universidad privada Norbert Wiener ; 2018.
10. Ramos G. Estrategias de afrontamiento al estrés según nivel de síndrome de burnout en el personal del hospital PNP Luis N.Sáenz. Universidad privada san juan bautista ; 2018.
11. Urrunaga L. Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Universidad César Vallejo; 2018.
12. Sánchez L, Mauricio M. Satisfacción laboral de profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de la Amistad Perú- Corea Santa Rosa II-2. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo; 2017.
13. Jiménez A, Mazzoni L, Llergo M, Hernández M, Perandrés A. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal Sanitario de España y Argentina. *Rediocre*. 2014;3:60–8.
14. Rush M. Syndrom vyhoření. *Návrat domů*; 2003. 145 p.
15. Freudenberger H. Staff Burn-Out. *J Soc Issues* [Internet]. 1974 Jan 1;30(1):159–65. Available from: <http://doi.wiley.com/10.1111/j.1540->

4560.1974.tb00706.x

16. Kebza V, Šolcová I. SYNDROM VYHOŘENÍ (Informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu) [Internet]. Alemania; 2010. Available from: http://www.szu.cz/uploads/documents/czsp/edice/plne_znani/brozury/syndrom_20vyhoreni.pdf
17. Křivohlavý J. Jak neztratit nadšení. Grada; 1998. 754 p.
18. Maslach C, Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. *Appl Prev Psychol* [Internet]. 1998 Dec 1;7(1):63–74. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S096218499880022X>
19. Čeledová R, Čevela R. Výchova ke zdraví: vybrané kapitoly. Grada; 2010.
20. Brudnik M. Perception of Self-Efficacy and Professional Burnout in General Education Teachers. *Hum Mov* [Internet]. 2009 Jan 1;10(2). Available from: <http://www.degruyter.com/view/j/humo.2009.10.issue-2/v10038-009-0013-3/v10038-009-0013-3.xml>
21. Weber A, Jaekel-Reinhard A. Síndrome de Burnout: ¿una enfermedad de las sociedades modernas? *Occup Med (Chic Ill)* [Internet]. 2000 Sep 1;50(7):512–7. Available from: <https://academic.oup.com/occmed/article-lookup/doi/10.1093/occmed/50.7.512>
22. Melamed S, Shirom A, Toker S, Berliner S, Shapira I. Burnout y riesgo de enfermedad cardiovascular: evidencia, posibles caminos causales y direcciones de investigación prometedoras. *Psychol Bull* [Internet]. 2006 May;132(3):327–

53. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16719565>
23. Bartavá J. Vladnout stres za Katedrou. 1 ed. 2010.
24. Cruz E. Estrés laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de Atención Hospitalaria [Internet]. Universidad de Valladolid; 2014. Available from: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/5629>
25. Längle A. Existenzanalyse [Internet]. Wörterbuch der Psychotherapie. Vienna: Springer Vienna; 2000. 182-183 p. Available from: http://link.springer.com/10.1007/978-3-211-99131-2_495
26. Edelwich J, Brodsky U. Burn-Out - Etapas de desilusión en las profesiones de ayuda [Internet]. 1980. Available from: <https://www.ncjrs.gov/App/abstractdb/AbstractDBDetails.aspx?id=70184>
27. Thomaé M, Ayala E, Sphan M, Stortti M. Etiología y prevención del síndrome de burnout en trabajadores de la salud. Rev Porgrado la Via Cátedra Med [Internet]. 2006;153:12–25. Available from: <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-1.pdf>
28. Kaschka W, Korczak D, Broich K. Burnout: un diagnóstico de moda. Dtsch Arztebl Int [Internet]. 2011 Nov;108(46):781–7. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22163259>
29. Bartošíková I. O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry. Alemania; 2006. 179 p.
30. Kiedroňová H. Prevence syndromu vyhoření [Internet]. Vysoká škola regionálního rozvoje a Bankovní institut – AMBIS; 2012. Available from:

<https://is.ambis.cz/th/yuq87/?so=da>

31. Locke E. The nature and causes of job satisfaction. *Handb Ind Organ Psychol* [Internet]. 1976; Available from: <https://ci.nii.ac.jp/naid/10016045566/>
32. Saari L, Judge T. Actitudes de los empleados y satisfacción laboral. *Hum Resour Manage* [Internet]. 2004;43(4):395–407. Available from: <http://doi.wiley.com/10.1002/hrm.20032>
33. Hackman R, Oldham G. Motivación a través del diseño de obra: prueba de una teoría. *Organ Behav Hum Perform* [Internet]. 1976 Aug 1 16(2):250–79. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0030507376900167>
34. Pennings J. *An Organizational Behavior Approach*. 1986.
35. Salancik G, Pfeffer J. A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design. *Adm Sci Q* [Internet]. 1978 Jun;23(2):224. Available from: <https://www.jstor.org/stable/2392563?origin=crossref>
36. Herzberg F. *La motivación para trabajar*. Nueva York: Wiley; 1959. 235 p.
37. Miner J. *Comportamiento organizacional* [Internet]. Routledge; 2015. 77-90 p. Available from: <https://www.taylorfrancis.com/books/e/9781317463580/chapters/10.4324/9781315702018-15>
38. Davies S, Hertig C. *Security supervision and management: the theory and practice of asset protection* [Internet]. Butterworth-Heinemann/Elsevier; 2008. 537 p. Available from:

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Ehc1omWy6iMC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Davies.+S.J.+\(2008\)+Security+Supervision+and+Management:+the+Theory+and+Practice+of+Asset+Protection.+Elsevier+Inc.,+Oxford&ots=3LUhanYArq&sig=hi4wj3uqCY1wH8RfRYsJxvUzF1s&redir_e](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Ehc1omWy6iMC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Davies.+S.J.+(2008)+Security+Supervision+and+Management:+the+Theory+and+Practice+of+Asset+Protection.+Elsevier+Inc.,+Oxford&ots=3LUhanYArq&sig=hi4wj3uqCY1wH8RfRYsJxvUzF1s&redir_e)

39. Hackman R, Oldham G. Development of the Job Diagnostic Survey. *J Appl Psychol* [Internet]. 1975;60(2):159–70. Available from: <http://content.apa.org/journals/apl/60/2/159>
40. Arnold J, Silvester J, Cooper C, Robertson I, Patterson F. *Work psychology: Understanding human behaviour in the workplace*. Pearson Education; 2005.
41. Tosi H, Mero N, Rizzo J. *Managing Organizational Behavior*. Blackwell Publishers Inc., Oxford; 2000.
42. Furnham A. *Personality at Work: the Role of Individual Differences in the Workplace*. London; 1992.
43. Brewer N, Wilson C. *Psychology and policing* [Internet]. Lawrence Erlbaum Associates; 1995. 440 p. Available from: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=9N1Kb7enB2oC&oi=fnd&pg=PA367&dq=Griffin+y+Bateman+\(1986\)+&ots=2HChxiORQc&sig=16ikJWWnjPyGNv8vGnyl7qYFzRY&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=9N1Kb7enB2oC&oi=fnd&pg=PA367&dq=Griffin+y+Bateman+(1986)+&ots=2HChxiORQc&sig=16ikJWWnjPyGNv8vGnyl7qYFzRY&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
44. Bakker A, Leiter M. *Compromiso de trabajo: Un manual de teoría e investigación esenciales* [Internet]. 1 ed. Londres: Psychology Press; 2010 [cited 2019 Jul 23]. 224 p. Available from: <https://www.taylorfrancis.com/books/9780203853047>

45. Weiss H, Shaw J. Social influences on judgments about tasks. *Organ Behav Hum Perform* [Internet]. 1979 Aug 1;24(1):126–40. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0030507379900205>
46. O'Reilly C, Chatman J, Caldwell D. Personas y cultura organizacional: Un enfoque de comparación de perfiles para evaluar el ajuste de persona y organización. *Acad Manag J* [Internet]. 1991 Sep 30;34(3):487–516. Available from: <http://journals.aom.org/doi/10.5465/256404>
47. Arvey R. Charting Courses to Success for Organizations and Their Employees View project Review of behavioral genetics research in OBHR View project [Internet]. 1991. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/232423721>
48. Judge T, Hulin C. Job Satisfaction as a Reflection of Disposition: A Multiple Source Causal Analysis. *Organ Behav Hum Decis Process* [Internet]. 1993 Dec 1;56(3):388–421. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0749597883710617>
49. Miao Y, Li L, Bian Y. Gender differences in job quality and job satisfaction among doctors in rural western China. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2017 Dec 28 [cited 2019 Apr 17];17(1):848. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29282049>
50. Clark A, Oswald A, Warr P. Is job satisfaction U-shaped in age? *J Occup Organ Psychol* [Internet]. 1996 Mar 1;69(1):57–81. Available from: <http://doi.wiley.com/10.1111/j.2044-8325.1996.tb00600.x>
51. Palma S. Escala de Satisfacción Laboral (SL_SPC). Lima - Perú: Cartolan

EIRL; 2005. 45 p.

52. Robbins S. Comportamiento organizacional [Internet]. Pearson; 2004. Available from: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.+P.+\(2004\).+Comportamiento+Organizacional&ots=YK8afij90b&sig=jhn_X90khA_Ir2royxHlz7B6lcc&redir_esc=y#v=onepage&q=Robbins%2C+S.+P.+\(2004\).+Comportamiento+Org](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.+P.+(2004).+Comportamiento+Organizacional&ots=YK8afij90b&sig=jhn_X90khA_Ir2royxHlz7B6lcc&redir_esc=y#v=onepage&q=Robbins%2C+S.+P.+(2004).+Comportamiento+Org)
53. Robbins S. Comportamiento organizacional [Internet]. 10th ed. México: Pearson; 2004. 421 p. Available from: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=comportamiento+organizacional+es+un+campo+de+estudio+basado+en+teorías,+métodos+y+principios+de+una+variedad+de+líneas+para+aprender+sobre+la+cognición,+el+v>
54. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación [Internet]. 5 Ed. Chacón J, editor. México: McGRAW - HILL; 2016. 485 p. Available from: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia de la investigación 5ta Edición.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
55. Arias F. El proyecto de investigación. Vol. 1, Introducción a la metodología científica. 2006. 1-58 p.

ANEXOS

Anexo 2 : Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variable de estudio	Indicador	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Satisfacción laboral	condiciones físicas o materiales los beneficios laborales o remunerativos la políticas administrativas las relaciones laborales el desarrollo personal el desempeño de tareas la relación con la autoridad	<p>Método General: Científico Específico: Inductivo Deductivo</p> <p>Tipo. Aplicado</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <p>Población: 50 profesionales de la salud del servicio de control de esterilización</p> <p>Muestra y muestreo: equivalente a 50 profesionales de la salud, y el tipo de muestreo es el censal</p>
¿Cuál es la relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019?	Establecer la relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019	Existe una relación significativa indirecta entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional despersonalización realización personal.	
¿Qué relación que existe entre el agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre el desgaste emocional del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019..	Existe una relación significativa indirecta entre desgaste emocional del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019			
¿Qué relación que existe entre la despersonalización del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre la despersonalización del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.	Existe una relación significativa indirecta entre la despersonalización del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019			
¿Qué relación que existe entre la realización personal del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre la realización personal del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019.	Existe una relación significativa indirecta la realización personal del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019			

Anexo 3 : Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Variables	Tipo de variable	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Variable 2 (Variable ordinal)	agotamiento emocional	El agotamiento emocional se refiere a los sentimientos de estar demasiado abrumado(a) emocionalmente y exhausto de los recursos emocionales de cada individuo.	Percepción emocional dentro del entorno laboral	1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	Escala ordinal de respuestas cerradas 1=Nunca 2=Alguna vez al año o menos 3=Una vez al mes o menos 4=Algunas veces al mes 5=Una vez a la semana 6=Diariamente
					2. Al final de la jornada me siento agotado.	
					3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	
					4. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	
					5. Me siento “quemado” por el trabajo	
					6. Me siento frustrado por mi trabajo..	
					7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	
					8. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés	
					9. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	
		despersonalización	La despersonalización se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente desapegada de otras personas, que a menudo incluye una pérdida de idealismo.	Actitud frente a los pacientes	10. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	
					11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	
					12. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	
					13. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
					14. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	
		realización personal.	El logro personal reducido se refiere a una disminución en los sentimientos de competencia y productividad en el trabajo. Este sentido reducido de autoeficacia se ha relacionado con la depresión y la incapacidad para hacer frente a las demandas del trabajo, y puede verse agravado por la falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente.	Percepción personal dentro del entorno laboral	15. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	
					16. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	
					17. Me encuentro con mucha vitalidad..	
					18. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	
					19. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	
					20. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo..	
					21. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	
					22. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes..	

Operacionalización de variables de satisfacción laboral

Variables	Tipo de variable	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	Variable 1 (Variable ordinal)	Condiciones físicas y materiales	Son todos los elementos que índole material o de infraestructura donde se ejecuta las actividades laborales.	Percepción del ambiente laboral	1.La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores 8. El ambiente donde trabajo es confortable 15.La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable 20.En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo 23.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	Escala de Likert: 1=Totalmente insatisfecho 2=Insatisfecho 3=Aceptable 4=Satisfecho 5=Totalmente satisfecho
		los beneficios laborales o remunerativos	Hace referencia al grado de complacencia respecto al incentivo económico tanto regular (pago por su trabajo) como agregado (horas extras o incentivos).	Percepción sobre su remuneración	2.Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo 5.Me siento mal con lo que gano 9.El sueldo que tengo es bastante aceptable 16.Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	
		la políticas administrativas	Los lineamientos o normas de la institución se encuentran dirigidas a la regulación de las relaciones laborales existentes entre trabajadores; ya que, la institución, empresa u organización se encuentra conformada por personas posicionados en áreas o puestos específicos.	Percepción de políticas administrativas	10.La sensación que tengo de mi trabajo es que están explotando 12.Me disgusta mi horario 17.El horario de trabajo me resulta incomodo 24.Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	
		las relaciones laborales	Hace referencia al grado de interrelación existente entre los trabajadores de la organización, ya que entre los miembros estos conforman actividades laborales a diario.	Percepción sobre la relación con sus compañeros de trabajo	11.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo 22.Me gusta el trabajo que realizo	
		el desarrollo personal	Hace referencia a la oportunidad que tiene el trabajador se realizar actividades que impliquen autorrealización	Percepción sobre su comodidad en su entorno laboral	3.Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser 7.Me siento realmente útil con la labor que realizo 19.Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido 21.Mi trabajo me hace sentir realizado como persona 25.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)	
		el desempeño de tareas	Se trata de la valoración de cómo se relaciona el trabajador con sus actividades cotidianas dentro de la organización.	Percepción sobre su desempeño en sus trabajos encomendados	4.La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra 13.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia 18.Me complace los resultados de mi trabajo 26.Me gusta la actividad que realizo	
		la relación con la autoridad	Es la apreciación que tiene el empleado respecto a su jefe directo sobre sus actividades que realiza en el cumplimiento de sus funciones.	Percepción sobre el trato con sus jefes	6.Siento que recibo, de parte de la empresa, maltrato 14.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo 27.Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	

Anexo 4 : Matriz de operacionalización de los instrumentos

Variable: Sati	condiciones físicas	1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización
		8	El ambiente donde trabajo es confortable
		15	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigual
		20	En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo
		23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores
	los beneficios económicos	2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo
		5	Me siento mal con lo que gano
		9	El sueldo que tengo es bastante aceptable
		16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas
	la políticas administrativas	6	Siento que recibo, de parte de la empresa, maltrato
		12	Me disgusta mi horario
		17	El horario de trabajo me resulta incomodo
	las relaciones laborales	3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser
		10	La sensación que tengo de mi trabajo es que están explotando
		11	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo
		19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido
	el desarrollo personal	7	Me siento realmente útil con la labor que realizo
		26	Me gusta la actividad que realizo
		18	Me complace los resultados de mi trabajo
		21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona
		25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)
	el desempeño de las labores	4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra
		13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia
		22	Me gusta el trabajo que realizo
	la relación con el jefe	14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo
		24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas
		27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo
Variable: Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	1.	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado
		2.	Al final de la jornada me siento agotado.
		3.	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y
		4.	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.
		5.	Me siento “quemado” por el trabajo
		6.	Me siento frustrado por mi trabajo..
		7.	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.
		8.	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce
		9.	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.
	Despersonalización	10.	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.
		11.	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la
		12.	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los
		13.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo
		14.	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus
	Realización Personal	15.	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas
		16.	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente
		17.	Me encuentro con mucha vitalidad..
		18.	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis
		19.	Me encuentro animado después de trabajar junto con los
		20.	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este
		21.	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.
		22.	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan

Anexo 5 : Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación
Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en personal del Hospital
Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019

El presente instrumento, es aplicada con fines académicos, la cual permitirá obtener información de primera, mano, por ende, le solicitamos brindar información verídica.

DATOS GENERALES:

Área de trabajo:.....
 Puesto de trabajo:..... Fecha de Encuesta:.....
 Edad:.....
 Sexo: Masculino () Femenino()
 Tiempo de servicio:
 () Menos de un año
 () De 1 a 3 años
 () De 4 a 6 años
 () De 7 a 9 años
 () De 10 a más años

PARTE I: SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, verá algunas afirmaciones sobre cómo piensan, actúan o sienten otras personas respecto a las características relacionadas con su actividad laboral. Lea con atención y cuidado cada una de ellas.

En cada frase, señale con una equis (X) la columna que mejor indique su respuesta en cada frase:

TA: Totalmente de acuerdo.

DA: De acuerdo.

I: Indeciso.

ED: En desacuerdo.

TED: Totalmente en desacuerdo.

Nº	ENUNCIADO	TA	DA	I	ED	TED
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano					
6	Siento que recibo, de parte de la empresa, maltrato					
7	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					

10	La sensación que tengo de mi trabajo es que están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incomodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22	Me gusta el trabajo que realizo					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

PARTE II: SÍNDROME DE BURNOUT

A continuación, verá algunas afirmaciones sobre cómo piensan, actúan o sienten otras personas respecto a las características relacionadas con su actividad laboral. Lea con atención y cuidado cada una de ellas.

En cada frase, señale con una equis (X) la columna que mejor indique su respuesta en cada frase:

0	1	2	3	4	5
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Diariamente

ITEMS	0	1	2	3	4	5
Dimensión 1: agotamiento emocional						
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado						
2. Al final de la jornada me siento agotado.						
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.						
5. Me siento “quemado” por el trabajo						
6. Me siento frustrado por mi trabajo..						
7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.						

8. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés						
9. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.						
Dimensión 2: Despersonalización						
10. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.						
11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
12. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.						
13. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
14. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.						
Dimensión 3: Realización personal						
15. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.						
16. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.						
17. Me encuentro con mucha vitalidad..						
18. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.						
19. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.						
20. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo..						
21. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.						
22. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes..						

Gracias por su colaboración ;

Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

La validez del instrumento de Satisfacción laboral fue validada por criterio de expertos, es decir, por docentes o especialistas que tengan el grado de Mg. Así mismo la confiabilidad determinada por el Alpha de Cronbach es equivalente a 0.795, siendo esta mayor a 0.5 se establece que la consistencia interna del instrumento es buena y que las preguntas, así como las dimensiones se encuentran relacionadas.

De la misma forma que para el instrumento anterior la validez de este será realizada por sesgo de experto, y la confiabilidad de este instrumento es de 90%, es decir la consistencia interna del cuestionario es alto, y por ello altamente fiable. Finalmente, se anexa la documentación que corrobora lo descrito:


Validez por criterio de experto del instrumento de Síndrome de Burnout

Item	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total	V Liken	
1	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
2	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
3	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
4	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
5	2	4	4	10	0.83	Validez débil
6	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
7	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
8	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
9	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
10	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
11	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
12	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
13	4	4	3	11	0.92	Validez Fuerte
14	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
15	4	4	4	12	1.00	Validez fuerte
16	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
17	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
18	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
19	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
20	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
21	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
22	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
Total	81	88	87		0.9704	Validez final fuerte

Validez por criterio de experto del instrumento de satisfacción laboral

Item	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total	V Liken	
1	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
2	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
3	3	3	4	10	0.83	Validez debil
4	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
5	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
6	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
7	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
8	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
9	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
10	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
11	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
12	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
13	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
14	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
15	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
16	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
17	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
18	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
19	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
20	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
21	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
22	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
23	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
24	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
25	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
26	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
27	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
Total	98	107	108		0.967	Validez final fuerte

Anexo 6: Permiso para la aplicación del instrumento

 EsSalud

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

CARTA N°1128 –UCID -GRAJ-ESSALUD-2019

Huancayo, 11 de Diciembre del 2019

Señora:
LIC. SILVIA CHIA ACEVEDO
Jefe (e) del Departamento de Enfermería
Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé
EsSALUD

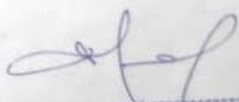

CIUDAD -
ATENCIÓN : LIC MAHEK SAMUEL PARIONA GUZMAN
ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES A LA ALUMNA MARCOS COTERA YSELA
PATRICIA

De mi especial consideración:

Por la presente me dirijo a usted para saludarla muy cordialmente a nombre de la Unidad de Capacitación Investigación y Docencia de la Red Asistencial Junín y al mismo tiempo presentarle a la alumna de la Escuela de Posgrado en ciencias de la salud con mención en gestión en servicios de salud, MARCOS COTERA, YSELA PATRICIA, de la Universidad Peruana Los Andes de quien han sido aprobado su trabajo de Investigación titulado : "SINDROME DE BOURNOT Y SATISFACCION LABORAL EN PERSONAL DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE" HUANCAYO 2018"... A partir del 12 Diciembre de 2019 al 11 Enero 2021, de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 9.00 a.m.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

JMPE/Mrs.
c.c.
Archivo
NIT: 1302-2019-9118

www.essalud.gob.pe | Av. Independencia 296
El Tambo Huancayo
Junín Perú
T.: (064) 248366

Anexo 7: La data de procesamiento de datos

Síndrome de Bournout																						
Pr1	Pr2	Pr3	Pr4	Pr5	Pr6	Pr7	Pr8	Pr9	Pr10	Pr11	Pr12	Pr13	Pr14	Pr15	Pr16	Pr17	Pr18	Pr19	Pr20	Pr21	Pr22	
1	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4	2	
3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	1	2	2	3	4	4	1	5	3	1	5	5	1
1	2	3	4	3	1	1	2	1	1	1	2	1	3	0	3	2	1	3	3	1	2	1
4	3	4	2	5	5	5	2	4	1	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
3	3	5	3	5	4	3	3	4	2	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
3	2	4	2	5	4	5	3	4	1	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
1	2	3	2	5	5	4	1	5	2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
2	3	5	3	5	4	4	2	3	2	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	3	2	2	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	1	3	1	3	3
4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
1	2	4	0	4	5	5	3	4	2	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4
2	3	4	2	5	4	5	3	4	1	2	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	3
2	3	5	3	5	3	5	2	4	1	2	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4
2	3	4	2	5	4	4	2	4	1	2	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
2	3	4	2	5	4	5	3	4	1	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
2	3	4	2	5	5	5	4	4	1	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
2	3	4	2	5	5	5	4	4	1	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
1	2	3	1	4	5	4	2	4	1	2	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5
2	2	4	2	4	5	4	2	4	1	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
2	3	4	2	5	4	5	3	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
2	3	4	2	5	4	5	2	4	2	3	4	4	3	4	5	4	3	0	3	4	5	5
1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2
1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	3	4	5	5	1	5	5	1	5	5	1	1
2	3	4	3	2	3	4	2	4	2	2	3	4	5	5	4	5	3	2	4	5	2	2
1	2	3	5	1	1	4	1	2	1	1	2	1	1	5	3	5	3	3	5	5	3	3
1	2	5	2	4	3	4	3	2	5	5	5	3	5	5	3	5	2	2	5	5	1	1
2	2	3	2	3	2	2	1	3	1	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2
3	4	4	3	3	4	3	4	3	1	1	3	1	4	3	1	4	2	1	4	4	3	3
2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	5	4	1	4	3	2	5	5	1	1
1	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
1	2	5	4	4	3	5	4	1	1	2	1	5	5	5	1	5	1	4	5	5	1	1

4	3	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4
1	2	5	2	2	3	4	2	4	1	2	3	4	5	5	1	5	1	2	4	5	2
3	2	4	1	3	3	4	2	4	1	2	2	4	4	4	1	4	2	2	4	4	2
2	3	4	2	3	2	4	2	4	2	2	4	3	4	4	2	4	2	2	4	4	2
1	3	5	1	3	1	4	1	2	1	3	3	5	5	3	1	5	4	1	3	4	3
2	4	3	2	4	3	4	2	2	1	1	2	5	4	5	2	5	5	2	2	5	3
2	3	4	2	1	2	3	1	4	1	2	3	5	5	5	1	3	2	1	4	5	1
2	3	4	2	2	3	4	1	3	2	2	4	4	4	5	3	3	2	3	4	4	3
1	2	5	3	2	3	5	4	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	1	4	4	2
2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	4	5	5	3	5	2	1	3	5	2
1	1	5	1	3	3	5	1	5	1	1	5	5	5	5	3	5	1	1	5	5	1
1	3	5	1	4	4	3	3	5	1	3	3	3	5	5	1	5	3	3	0	3	3
2	3	4	2	2	2	3	2	4	2	2	3	4	5	4	2	4	3	2	4	5	3
3	2	2	2	2	2	0	1	3	1	1	2	4	4	4	0	5	1	2	5	5	2
2	3	4	3	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	2
2	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	2
1	2	5	2	4	3	4	3	2	1	1	2	3	5	5	3	5	2	2	5	5	1
2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	5	4	4	3	1	3	3	5	1
3	2	4	2	3	3	4	3	2	1	2	4	4	4	3	1	4	3	3	4	4	4

Satisfacción laboral																										
Pr1	Pr2	Pr3	Pr4	Pr5	Pr6	Pr7	Pr8	Pr9	Pr10	Pr11	Pr12	Pr13	Pr14	Pr15	Pr16	Pr17	Pr18	Pr19	Pr20	Pr21	Pr22	Pr23	Pr24	Pr25	Pr26	Pr27
2	1	4	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	5	1	2	3	3	5	4	3	1
2	4	4	5	2	2	5	2	2	2	1	2	1	4	2	2	3	2	2	2	4	5	4	4	3	4	1
1	2	2	0	1	2	3	0	1	1	0	3	2	2	2	3	2	0	2	1	1	2	2	3	4	3	5
4	5	5	5	4	3	5	5	2	2	1	1	1	5	3	1	1	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5
5	4	4	5	5	1	5	4	2	2	1	1	2	4	5	1	1	1	3	3	5	5	4	4	5	5	5
5	4	4	5	0	1	4	4	3	3	1	2	1	4	5	2	1	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4
5	4	4	5	5	1	4	2	2	2	1	1	1	4	5	2	1	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5
5	4	4	5	4	1	4	3	2	2	1	2	1	4	5	2	1	4	2	2	5	4	3	3	5	4	5
5	4	3	4	5	4	3	0	2	3	4	5	4	2	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5
5	4	5	4	2	3	5	2	4	3	2	3	3	2	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3
4	5	4	5	4	1	5	5	2	2	1	2	1	5	3	1	1	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	1	2	2	1	1	1	5	3	1	1	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4	1	4	4	1	1	1	3	5	1	1	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5
4	5	5	5	4	1	5	5	2	2	1	1	1	5	3	1	1	5	3	3	5	5	2	2	5	5	5
4	5	5	4	3	1	5	5	2	2	1	1	1	5	3	1	1	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4
4	5	5	5	4	5	5	1	2	2	1	1	2	5	3	1	1	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4
4	5	5	5	4	1	5	5	2	2	1	2	1	5	3	1	1	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	5	4	1	5	5	2	2	1	1	1	5	3	1	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	5	4	2	5	5	2	2	1	1	2	5	4	1	1	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4
4	5	4	5	5	2	5	5	3	3	1	1	1	5	3	1	1	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5
4	5	5	5	4	5	4	1	2	2	1	1	1	4	3	1	1	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5
2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	0	3	0	0	3	2	3	0	2	3	2	2	3
1	5	4	5	1	3	5	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	1	4	3	3	2	4	3	2	1	1
4	2	4	4	2	3	5	4	3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	1	4	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	4	5	4	4	5	5	2	4	1	5	1	5	4	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1
2	1	4	4	1	1	4	3	1	1	3	1	4	3	2	1	1	4	4	4	1	1	1	2	1	1	1
4	2	5	5	5	5	4	2	1	4	3	2	2	5	2	1	1	4	2	3	4	4	3	1	5	4	2
5	5	4	5	1	4	5	4	1	4	3	3	3	4	4	1	2	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4
1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1

1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1	1	5	4	1	1	5	5	4	5	5	5	1
4	2	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	1	5	1	1	5	2	1	2	1	4	2	1	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3
4	4	2	5	4	2	4	4	2	3	1	3	2	4	3	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	5	4
2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	2	5	5	4	5	3	1	3	2	1	2	5	3	1	1	4	2	3	5	5	3	5	5	4	1
4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
3	5	5	3	1	2	2	4	1	2	2	1	1	1	3	1	1	5	3	4	5	5	3	4	5	5	4
4	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3
4	5	4	5	5	2	4	2	1	5	4	5	2	5	1	1	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3
4	5	2	4	1	5	3	2	1	1	2	2	4	4	2	1	4	5	2	5	5	5	2	2	5	5	4
4	5	5	5	5	2	5	4	2	4	5	2	2	5	5	3	2	5	2	5	5	5	4	1	5	5	5
5	5	4	5	3	3	0	5	3	2	2	2	2	4	4	3	2	4	2	5	5	5	5	2	5	5	4
4	3	4	5	2	2	5	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	5	1	4	5	5	4	4	5	4	4
5	4	2	4	2	1	4	0	2	2	2	2	1	3	3	4	2	4	2	4	5	4	0	3	4	4	4
4	2	4	4	2	3	5	4	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4
1	2	3	5	3	1	2	1	5	2	1	1	1	2	1	1	1	4	1	3	5	5	4	4	5	5	4
5	5	4	5	4	4	5	5	2	4	1	5	1	5	4	1	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4	1
2	5	4	5	1	4	5	4	1	4	2	2	2	4	4	1	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3
4	3	4	5	3	2	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4

Anexo 8: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Formulario de Consentimiento

He sido invitado a participar en la investigación: Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019, conozco el propósito, nivel y procedimiento de la investigación. Se me ha proporcionado el nombre del investigador que puede ser fácilmente contactado usando el nombre y la dirección que se me ha dado de esa persona.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte mi ejercicio profesional.

Nombre del Participante _____

Firma del Participante _____

Fecha _____ Día/mes/año