

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**SINDROME DE BURNOUT Y SU RELACION CON LA SATISFACCION
LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO
QUIRURGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO
INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**

AUTORES:

**JENNIFER DINA GARCÍA BARRIOS
DEYSSI YANET LICLA BELTRÁN**

**CALLAO – 2018
PERÚ**



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 067 -2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL XXXIII CICLO DE TALLER DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 09:30 hrs del día Viernes 05 del mes de Octubre del dos mil dieciocho, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunió el Jurado Evaluador del XXXIII Ciclo Taller de Tesis para Obtener Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por los siguientes Miembros:

- | | |
|---------------------------------------------|-------------------|
| • Dr. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ | PRESIDENTE |
| • Lic. Esp. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO | SECRETARIA |
| • Mg. ERIKA NORKA MAGALLI YAIPEN VALDERRAMA | VOCAL |

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la Tesis Titulada:

Síndrome de Burnouy y su relación con la satisfacción Laboral en el Personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente materno Infantil El Carmen Huancayo 2018

Presentado por: **Don (ña) García Barrios Jennifer Dina**
Don (ña) Licla Beltrán Deyssi Yanet

Con el quorum establecido según el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 309-2017-CU del 24 de Octubre de 2017.

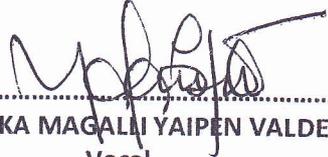
Luego de la Sustentación, los Miembros del Jurado Evaluador, formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

En consecuencia, el Jurado Evaluador acordó **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa de BUENO, y calificación cuantitativa de QUINQUE (15) la Tesis para optar el **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**, conforme el artículo 27° del Reglamento mencionado, con lo que se dio por terminado el acto, siendo las 10:00hrs. del mismo día.

Bellavista, 05 de Octubre del 2018.


.....
Dr. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ
Presidente


.....
Lic. Esp. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO
Secretaria


.....
Mg. ERIKA NORKA MAGALLI YAIPEN VALDERRAMA
Vocal

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ PRESIDENTE
- LIC. ESP. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO SECRETARIA
- MG. ERIKA NORKA MAGALLI YAIPEN VALDERRAMA VOCAL

ASESORA: MG.. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS

Nº de Libro: 02

Nº de Acta: 067

Fecha de Aprobación de tesis: 05/10/2018

Resolución de Decanato N° 1317-2018-D/FCS de fecha 28 de Setiembre del 2018, donde se designa jurado evaluador de tesis para la obtención del título de segunda especialidad profesional.

ÍNDICE

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.1 Identificación del problema	5
1.2 Formulación de problemas	7
1.3 Objetivos de la investigación (general y específicos)	8
1.4 Justificación	8
1.5 Importancia	12
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes del estudio	14
2.2 Base teórico	20
2.3 Marco conceptual	22
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	39
3.1 Definición de las variables	39
3.2 Operacionalización de variables	40
3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas	41
IV. METODOLOGÍA	42
4.1 Tipo de investigación	42
4.2 Diseño de la investigación	42
4.3 Población y muestra	43
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.5 Procedimiento y análisis de datos	49

4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	49
V. RESULTADOS	51
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	58
6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados	58
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares	58
VII. CONCLUSIONES	60
VIII. RECOMENDACIONES	61
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	67
Matriz de consistencia	
Otros anexos necesarios para respaldo de la investigación	

RESUMEN

El objetivo del trabajo fue Determinar la relación del síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, año

2018. El estudio fue de tipo cualitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 11 profesionales de enfermería. La técnica usada fue la encuesta y de instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado: del 100% (11), 55% (6) muestra estar afectado moderadamente con el síndrome de Burnout y 82% (9) muestra tener una satisfacción moderada; en cuanto a dimensiones del síndrome de Burnout la ausencia de realización personal es la más afectada. Se procesó cada variable estadística con el descriptor correspondiente y las cifras por recuento se usaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. Se concluye que no existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico; ambas variables son independientes, ambas están afectadas pero el síndrome de Burnout no influye para la satisfacción laboral del personal.

Palabras claves: relación, síndrome de Burnout, satisfacción laboral, profesional de enfermería,

ABSTRACT

The objective of the work was to determine the relationship of the burnout syndrome with job satisfaction in the nursing staff working in the Surgical Center of the Regional Maternal and Child Teaching Hospital El Carmen, 2018. The study was qualitative, descriptive method of cutting cross. The population consisted of 11 nursing professionals. The technique used was the survey and instrument the questionnaire. It was obtained as a result: of 100% (11), 55% (6) shows to be moderately affected with the Burnout syndrome and 82% (9) shows moderate satisfaction; As for the dimensions of Burnout syndrome, the absence of personal fulfillment is the most affected. Each statistical variable was processed with the corresponding descriptor and the figures per count, the sum of the frequencies and the percentage expression were used. It is concluded that there is no relationship between the Burnout syndrome and job satisfaction in the nursing staff that works in the Surgical Center; both variables are independent, both are affected but the Burnout syndrome does not influence the job satisfaction of the staff.

keywords: relationship, burnout syndrome, job satisfaction, nursing professional.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación del problema

A lo largo de la historia ha existido una amplia variedad de ocupaciones o empleos relacionados con servicios humanos, donde se establece una relación de ayuda, tales como médicos, enfermeras, profesores, abogados y policías, siendo el resultado de este trabajo un agotamiento de energía que los hace sentirse abrumados por los problemas de otros, que ha sido descrito como síndrome de Burnout (Mc Cornell, 1982). (1)

Actualmente, el síndrome de Burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial. (2)

El resultado final es que el trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de poner en juego todos sus recursos personales (su propia resistencia personal y la protección que le aporta su apoyo familiar y social). Si no es capaz de superar esas dosis nocivas de estrés de forma crónica, termina desembocando en un daño para la salud, en el síndrome de Burnout. Es muy importante destacar

que el síndrome de Burnout se da como consecuencia de un salario insuficiente, ni es consecuencia de un trastorno mental previo, sino que son las condiciones de trabajo a las que está expuesto, las responsables del cuadro. (3)

Según se informó, para el año 2013 existía un déficit de profesionales, tal es así que una enfermera atendía un aproximado de 40 pacientes hospitalizados por día, los mismos que se encuentran expuestos a enfermedades graves y hasta mortales, debido a que no contaban con los implementos de protección adecuados. (4)

A opinión de investigadoras se ha observado que hace dos años el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, no contaba con la cantidad de implementos de protección adecuadas para realizar las actividades correspondientes de cada profesional

El objetivo del presente trabajo es encontrar la relación del síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería, a continuación, mencionamos algunas definiciones de satisfacción laboral:

Satisfacción laboral es un estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o de una respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo (Locke, 1976). (5)

Cornell propone que la satisfacción laboral resulta de comparar la situación laboral actual con un cierto nivel de adaptación, si las

condiciones laborales son percibidas como favorables en relación a ese nivel de adaptación, el empleado sentirá satisfacción. (5)

Enfermería es un servicio público que contribuye a preservar, a través del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversas perspectivas. Para realizar su labor la enfermera desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura Institucional donde en muchas ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ella (estrés emocional y fatiga, por ejemplo). Existen condiciones materiales, entre ellas las de higiene, seguridad y comodidad, que están relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios y estabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad.

En base de lo antes mencionado surge la duda de, si el personal de Enfermería de la Institución " Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen " sufre del síndrome de Burnout y qué relación tiene esta con la satisfacción laboral enfocándonos en el servicio de Centro Quirúrgico.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación del síndrome de burnout con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – 2018?

a) Problemas Específicos:

1. ¿Existe afectación del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en el centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen año 2018?
2. ¿Existe satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen año 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

a) Objetivo General:

Determinar la relación del síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, año 2018.

b) Objetivos Específicos:

1. Analizar la afectación del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en el centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen año 2018.
2. Analizar el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen año 2018

1.4. Justificación

A la revisión de la teoría, se encuentran trabajos de investigación sobre el síndrome de Burnout, encontrando resultados similares en

cada uno, mostrando evidencias de la existencia de este síndrome en la mayoría de los trabajos realizados.

En la revista EL MUNDO se encuentra: Según un estudio de Blind, un 57% de los trabajadores de las grandes empresas tecnológicas de EEUU padece estrés laboral. (6)

El estrés laboral, que en el estudio se identifica como el síndrome de burnout, está causado, según estudios de Kronos, por una mala paga (41%), una cantidad injusta de trabajo (32%) y por las horas extras excesivas (32%), aunque también afectan otros elementos como los jefes mal preparados, la cultura empresarial o que los empleados no vean sentido a la estrategia de la empresa por falta de comunicación.(6)

Las cifras de esta situación son muy preocupantes si se examinan con cuidado. Hay empresas en las que el estrés laboral afecta, según la encuesta, al 70% de los empleados, como es el caso de Credit Karma. Pero incluso en aquellas en la que hay menos problemas, como el caso de Netflix, la cifra sigue rondando el 40%, que sigue siendo un número muy amplio. (6)

Pese a que la mayoría de empresas intentan combatir el estrés laboral, pues se pierde mucho dinero por bajas, problemas con los trabajadores y el bajo rendimiento, no parece haber un consenso en cómo actuar en estos casos ni en empresas de un tamaño masivo, como ocurre con las tecnológicas. (6)

Mientras que el 60% de trabajadores en el Perú sufre de estrés, según el último reporte del Instituto Integración, y están propensos a

desarrollar el Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional por un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico, además de la falta de motivación, sostuvo Luis Olavarría, coordinador de Psicología Organizacional de la Universidad Privada del Norte (UPN). (7)

Pues las exigencias a las organizaciones en especial de salud ya no sólo es lograr cobertura o accesibilidad, sino que radica sustancialmente en que los servicios sean de calidad con un componente humano en su actuar esencialmente.

Por lo que el personal de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico debe de utilizar mecanismos de afrontamiento y /o tener el control del estrés a fin de disminuir los riesgos que pueden traer consigo serias repercusiones en la calidad de atención que brinda al usuario.

Según información en la página web de universia, sección noticias; menciona que: el deterioro "alarmante" de los recursos humanos y materiales, así como una peor atención a los usuarios, cuya seguridad corre "peligro", demuestra que el 82% del personal de enfermería no dispone de tiempo en su jornada laboral para atender a los pacientes en condiciones óptimas y más del 50% prolonga su jornada laboral sin remuneración extra para poder terminar sus actividades. Cerca del 90% reconoce que se han sentido "superados por la situación" de manera frecuente o muy frecuente, y casi la mitad afirman que son desplazados a unidades, cuyo funcionamiento desconocen para suplir la ausencia de otros enfermeros. (8)

Una mayoría de enfermeros (seis de cada diez) también notan síntomas de agotamiento emocional ("síndrome del quemado") y más del 80% presentan tensión muscular, nerviosismo, temor o angustia, o alteraciones del sueño, para lo que se medican. "Se están cebando con nuestra profesión, pero nuestro trabajo es cuidar a enfermos, y enfermos no pueden cuidar a enfermos" (8)

Según una teoría, el cerebro del ser humano no está lo suficientemente evolucionado como para lidiar con un ambiente de trabajo moderno. El creciente énfasis en la productividad y la necesidad emocional de probar que uno es merecedor de un determinado puesto deja a los trabajadores en un estado permanente de "lucha o huida", una respuesta fisiológica ante la percepción de ataque o amenaza a la supervivencia. Pero si uno se enfrenta a ese tipo de presión a diario, se debe soportar una oleada constante de hormonas de estrés.

La presencia del Síndrome de Burnout en el personal de salud tiene un efecto tanto a nivel de los trabajadores, profesional y administrativo lo que puede afectar su desempeño, las relaciones personales y su salud física o mental. El personal de enfermería constituye un grupo vulnerable de padecer el Síndrome de Burnout por el gran compromiso físico y emocional que genera el cuidado de pacientes con pronóstico sombrío, la presión del tiempo con que se trabaja, las actuaciones urgentes, el contacto con el dolor y la muerte en forma continua, la falta de cooperación de los enfermos por su estado de gravedad y el aumento en las exigencias en cuanto a la calidad de la atención de enfermería, entre otros.

El personal de enfermería se ven expuestos continuamente a múltiples emociones intensas, dilemas éticos, así como también deben hacer frente a un alto grado de trabajo físico agotador, debido a la complejidad de los pacientes que son atendidos; es por esta razón que resulta importante realizar el estudio y posiblemente proponer estrategias de intervención y programas de prevención que disminuyan la presencia del Síndrome de Burnout, con la convicción de que esta intervención mejore la perspectiva y calidad de vida revirtiendo favorablemente en la mejora del cuidado humano.

1.5. Importancia

Con la finalidad de concienciar sobre la magnitud del estrés laboral en el mundo, la Oficina Internacional del Trabajo ha publicado el informe Workplace stress: a collective challenge (Estrés en el trabajo: un desafío colectivo). En el documento se realiza una definición del concepto de estrés laboral, así como una revisión de su impacto a nivel mundial. Asimismo, también se lleva a cabo una recopilación de los marcos legales y estrategias relacionadas con la prevención del estrés laboral y la mejora de la salud mental de los trabajadores, los retos futuros y la importancia de adoptar una estrategia colectiva para prevenir y controlar las causas del estrés en el trabajo. Según señala la OIT, nos encontramos ante un escenario complejo, donde el empleo puede considerarse al mismo tiempo un importante generador de riesgos psicosociales y un lugar ideal para prevenir el estrés. (9)

De acuerdo con el informe, el estrés laboral está influenciado por la organización, el diseño de los puestos de trabajo y las relaciones

laborales y tiene lugar cuando las demandas del trabajo no alcanzan o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando el conocimiento o habilidades del trabajador o del equipo no coinciden con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa. (9)

Entre los riesgos psicosociales que pueden afectar al estrés laboral, la literatura científica ha identificado factores asociados al contenido del puesto de trabajo (ambiente y equipamiento laboral inadecuado, mal diseño de la tarea, presión, horarios laborales inflexibles, etc.) y al contexto laboral (pobre comunicación, bajos niveles de apoyo en la solución de problemas y desarrollo personal, indefinición de objetivos organizacionales, ambigüedad o conflicto de roles, estancación e incertidumbre laboral, sobrepromoción o baja-promoción, salario bajo, escasa participación en la toma de decisiones, pérdida del control sobre el trabajo, etc.). (9)

Resulta necesario el diseño de políticas de trabajo y programas de prevención de salud y seguridad laboral encaminados a prevenir el estrés laboral y dirigido a aumentar la satisfacción de los trabajadores.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Lourdes Medina García, realizó la tesis titulada: **El Síndrome De Burnout En Enfermeras/Os De La Unidad De Cuidados Intensivos De Los Hospitales Públicos De La Comunidad Autónoma De Madrid**, realizado el año 2015, teniendo como objetivo: describir las características que influyen en la aparición del síndrome de burnout y la prevalencia de dicho síndrome en enfermeras/os de uci en los hospitales públicos en la comunidad de Madrid. Llegando a obtener lo siguiente: el 47% de enfermeros/ras en España sufren síntomas de este síndrome, dicha prevalencia se ha ido incrementando constituyendo un problema social y de salud pública que conlleva, un gran coste económico y social. la exposición prolongada al estrés genera una pérdida de control ante los acontecimientos, de manera que dificulta la práctica enfermera, disminuyendo la calidad de los cuidados e incrementando el riesgo de que acontezcan efectos no deseados para el paciente. (10)

Estefanía De La Cruz De Paz, realizó la tesis: **Estrés Laboral Y Síndrome De Burnout En Los Profesionales De Enfermería De Atención Hospitalaria**, año 2014; planteando el objetivo: Conocer la prevalencia del síndrome de burnout y de sus tres dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización

personal) en los profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario del Río Hortega (HURH), analizando las distintas variables sociodemográficas, laborales y de salud y estrés percibidos. Teniendo como resultado: el perfil del sujeto afecto de Burnout se corresponde con el de un profesional con experiencia laboral de más de 10 años, que manifiesta una baja realización personal (RP) en su trabajo, por encima del resto de dimensiones del Síndrome de Burnout (SB), estando el agotamiento personal (AP) y la despersonalización (D) en niveles medios, con una prevalencia del 14% de profesionales afectados (con las tres dimensiones en niveles altos), y con un alto riesgo de padecer el síndrome en un 24% (con dos dimensiones en niveles elevados y la tercera en nivel medio).(11)

Lasty Balseiro Almario, Ma. de los Angeles Torres Lagunas, Teresa Ayala Quintero, realizaron la tesis: **“El Síndrome Burnout en el personal de Enfermería que labora en las áreas críticas y no críticas de un hospital público y de un privado, en México, D.F.”** realizado el año

2015, siendo el objetivo: identificar el nivel del Síndrome de Burnout del personal de Enfermería en un hospital público y uno privado, en México, D.F. La variable medida fue el Síndrome de Burnout en las dimensiones: Fisiológicas, Psicológicas, Conductual y Laboral. Para lo cual el resultado obtenido fue: El personal de Enfermería del hospital privado tiene el nivel II del Síndrome de Burnout y el personal de Enfermería del Hospital público lo tiene en el nivel I. Está más marcada esta sintomatología en las áreas críticas, pero por el exceso de trabajo del área de hospitalización hace que el síndrome también se encuentre

presente en hospitalización. Las áreas más afectadas en ambos hospitales son: En la Fisiológica: várices, exceso de trabajo, molestias gastrointestinales, fatiga y cansancio, agotamiento, afecciones respiratorias, cefaleas o migrañas y molestias cardiovasculares y la Psicológica: angustia y estrés. En el área laboral, el sueldo bajo del hospital privado y la falta de los días de descanso, son las áreas afectadas. Las Enfermeras enfrentan el Síndrome con una serie de estrategias utilizadas por Ellas Como escape a una situación difícil de controlar: descansar, dormir, relajarse, escuchar música, hacer ejercicio, viajar, recreación, comer, arreglar el jardín, etc. Sin embargo, muchas de estas Enfermeras deben salir del trabajo e incorporarse inmediatamente a otro turno de trabajo en otro hospital, por lo que el descanso, la convivencia con la familia, el relajarse, el estar tranquilas después de la jornada laboral resulta una utopía. (12)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Maribel Mendoza Jiménez, realiza la tesis: **Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, 2017**, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo constituida por 86 profesionales de enfermería, a quienes se les aplicó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory – Hs (revisado por Moreno, 2015) y el Cuestionario Font Roja (revisado por Núñez, 2006) para medir las variables de estudio y sus dimensiones. Los

resultados evidenciaron la prevalencia de un nivel bajo de síndrome de burnout en el 76.7% de las enfermeras y un nivel medio de Satisfacción laboral en el 84.9% de las enfermeras de dicha institución de salud. Concluyendo que existe relación significativa inversa ($\rho = -,757$; $p < 0,05$) entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. (13)

Guísela Verónica y Arauco Pérez plantea el tema: **Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera"**, 2007, proponiéndose como objetivo: Determinar el nivel del Síndrome de Burnout que tienen las Enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera" año 2007. Se aplicó la encuesta a un total de 64 enfermeras, al procesar y analizar los datos, se concluyó que un 53.1 % presentan nivel medio del Síndrome de Burnout y un 26.6 % un nivel bajo, sin embargo, existe un 20.3 % con un nivel alto. Así mismo la mayoría de las enfermeras presentaban un nivel medio de agotamiento emocional y realización personal y un nivel bajo respecto a despersonalización. (14)

Cristina Cáceres Paredes, Mariela Del Pilar Tavera Palomino, presentan la tesis titulada: **Burnout Y Condiciones Laborales En Enfermeras Y Técnicas De Cuidados Intensivos Neonatales**, año 2016 con el objetivo: explorar la existencia del síndrome de burnout materializado en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal; así como explorar las condiciones laborales en el personal de enfermería de la

Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un Hospital Nacional Materno Infantil. La muestra no probabilística se conformó de 17 enfermeras y 11 técnicas de enfermería (N=28), en su mayoría casadas con hijos laborando un promedio de 10 años en el hospital. La medición de las dimensiones del síndrome se realizó utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI); y para la indagación de las condiciones laborales se construyó una ficha sociodemográfica y un cuestionario laboral. Los resultados revelaron la existencia de cansancio emocional medio y baja realización personal. La escala de despersonalización no se analiza debido a su baja confiabilidad. En adición se encontró una correlación negativa significativa entre edad y cansancio emocional; así como la existencia de cinco variables vinculadas a las dificultades laborales en la unidad: ambiente, organización, labor, relaciones interpersonales y factores personales. El ambiente y la organización fueron las variables a las que se hizo alusión con mayor frecuencia señalándolas como fuentes de dificultad. (15)

Miguel Ángel Tracios Quispe realiza el tema: **Síndrome de burnout en personal de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica 2016**, con el objetivo: Determinar la existencia del síndrome de burnout en personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica. Obteniendo como resultado: En cuanto al síndrome de burnout del 100% (35), 71.4% (25) tienen medio, 17.1% (6) bajo y 11.4% (4) alto. En la dimensión agotamiento emocional del 100% (35)

62.9% (22) es bajo, 20.0% (7) es medio y 17.1% (6) es alto. En la dimensión de despersonalización del 100% (35) 42.9% (15) es alto,

34.3% (12) es bajo y 22.9% (8) es medio. En la dimensión baja realización personal del 100% (35) 54.3% (19) es bajo, 34.3% (12) es alto y 11.4% (4) es medio. Conclusiones. El síndrome de burnout en el personal de enfermería, en su mayoría es de medio a alto, referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, no les preocupa lo que ocurra a los pacientes y no crean una atmosfera relajada para los pacientes con facilidad. En la dimensión Agotamiento emocional el personal de enfermería tiene una baja posibilidad de tener síndrome de burnout, que va con la vivencia de estar exhausto con las demandas del trabajo. En la dimensión Despersonalización se tiene alto índice de padecer síndrome de Burnout, donde se observa las actitudes de frialdad y distanciamiento. En la dimensión de Realización Personal se tiene alta tendencia de padecer síndrome de Burnout por los bajos sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo.

Palomino Núñez, Nathali Ruth Casachagua Cóndor, César Jhon, en el año 2008 presentaron la tesis: **Síndrome De Burnout Y Su Influencia En La Calidad De Atención De Enfermería Del Hospital El Carmen – Huancayo 2008**, El objetivo del presente estudio fue: Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la calidad de atención del profesional de Enfermería. El método de estudio es descriptivo – correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 14 profesionales de Enfermería asistenciales (que laboran en los servicios de Cirugía General, Medicina General y Traumatología

General) y 140 pacientes hospitalizados en los meses de mayo, junio y Julio. Para los profesionales de Enfermería, Los resultados evidencian que la relación entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de Atención que brinda el profesional de Enfermería según opinión del paciente es inversa; es decir a mayor nivel de Síndrome de Burnout disminuye la Calidad de Atención. (16)

2.2. Bases Epistémicas

Desde la perspectiva clínica, Feudenberger (1974) empleó por vez primera el término Burnout para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por el personal sanitario como resultados de sus condiciones de trabajo. Según este autor es típico de las profesiones de servicios de ayuda y se caracteriza por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar. Este enfoque defiende que el Burnout aparece más frecuente en los profesionales más comprometidos, en los que trabajan más intensamente ante la presión y demandas de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses. Se trata de una relación inadecuada entre profesionales, excesivamente celosos en su trabajo y clientes excesivamente necesitados, una respuesta del profesional asistencial al realizar un sobreesfuerzo. (17)

En esta misma línea Fischer (1983) consideró el Burnout como un estado resultante del trauma narcisista que conlleva a una disminución en la autoestima de los sujetos, mientras que Pines y Aronson (1988) lo conceptualizan como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima. Iba acompañado de un conjunto de síntomas que incluía vacío físico, sentimiento de

desamparo y desesperanza, desilusión y desarrollo de un auto concepto y una actitud negativa hacia el trabajo y hacia la vida misma. En su forma más extrema, el Burnout representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con la ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas. (17)

Desde la perspectiva psicosocial los adeptos afirman que el Síndrome de Burnout hay que entenderlo como un proceso que se desarrolla secuencialmente a la aparición de sus rasgos y de sus síntomas globales.

Si bien la mayoría de los investigadores actuales aceptan la perspectiva psicosocial algunos autores discrepan de los supuestos pensamientos de Maslach y Jackson (1981) entre los que se encuentran Price y Murphy (1984), Ferber (1985 y 1991), Golembiewski y col (1991). Este último en (1983-1986) asegura que el Burnout afecta a todo tipo de profesiones y no solo a las organizaciones de ayuda, y de hecho gran parte de sus investigaciones emplean como muestra a directivos vendedores, y otros.

Gil-Monte y Peiró (1997) ha constatado que el Síndrome de quemarse en el trabajo queda establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia la persona con la que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por una vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. (17)

2.3. Referencia Teórica conceptual

2.3.1. Síndrome De Burnout

a) Origen del Término:

Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 por H.B. Bradleyy al principio se denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía que trabajaban con delincuentes juveniles. (18)

Posteriormente, en la década de los 70, Herbert Freudenberger profundizó en dicho fenómeno e incorporó el término "Burnout" al campo de la psicología laboral. Herbert, que trabajaba como voluntario en una clínica para drogadictos en Nueva York, pudo observar como muchos de sus compañeros, entre uno y tres años después de empezar a trabajar allí, sufrían una pérdida de energía y motivación, junto con otros síntomas como ansiedad y depresión. (18)

A partir de los años 80 numerosos autores han dado su propia definición del término, destacando las aportaciones de las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson. De hecho, el Maslach Burnout Inventory o MBI, en sus diferentes versiones, continúa siendo a día de hoy uno de los instrumentos más reconocidos a nivel mundial para evaluar la incidencia de este síndrome en diversos ámbitos. (18)

b) Definición:

El burnout laboral, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico. (19)

Los síntomas más comunes son depresión y ansiedad, motivos de la gran mayoría de las bajas laborales. El síndrome de burnout suele aparecer, en la mayoría de los casos, en las personas que han elegido su oficio de manera vocacional (es muy frecuente en enfermería, medicina y el profesorado) y con menos asiduidad en trabajos que se desempeñan de forma obligatoria. Aunque al principio las manifestaciones y el malestar sólo se extienden a la vida laboral, finalmente también llegan a alcanzar, en casi todas las situaciones, la vida social y familiar del trabajador afectado. (19)

c) Causas:

El agotamiento del trabajo presente en el Síndrome de Burnout puede ser el resultado de varios factores y puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.) como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, estilo de liderazgo de los superiores, entre otros). (20) Las causas más comunes son las siguientes.□

La falta de control:

Una incapacidad de influir en las decisiones que afectan a su trabajo: como su horario, misiones, o la carga de trabajo que podrían conducir al agotamiento del trabajo.

Expectativas laborales poco claras:

Si no estás seguro sobre el grado de autoridad que tenga o de su supervisor o los demás esperan de ti, no es probable que se sienten cómodos en el trabajo.

La dinámica de trabajo disfuncional:

Trabajar con una persona conflictiva en la oficina, sentirse menospreciada por los compañeros o el jefe no le presta suficiente atención a su trabajo.

Las diferencias en los valores:

Si los valores difieren de la forma en que su empleador hace negocios o atiende las quejas, la falta de correspondencia puede llegar a pasar factura.

Mal ajuste de empleo:

Si su trabajo no se ajusta a sus intereses y habilidades, puede llegar a ser cada vez más estresante en el tiempo.

Los extremos de la actividad:

Cuando un trabajo es siempre monótono o caótico, necesita energía constante para permanecer centrado, lo que puede contribuir a niveles más altos de fatiga y agotamiento del trabajo.

La falta de apoyo social:

Sentirse aislado en el trabajo y en su vida personal, puede sentirse más estresado.

Desequilibrio entre la vida laboral, familiar y social:

Si el trabajo ocupa gran parte de tiempo y esfuerzo y no tiene suficiente tiempo para estar con su familia y amigos. (20)

d) Síntomas:

- **Agotamiento emocional:** Un desgaste profesional que lleva a la persona a un agotamiento psíquico y fisiológico. Aparece una pérdida de energía, fatiga a nivel físico y psíquico. El agotamiento emocional se produce al tener que realizar unas funciones laborales diariamente y permanentemente con personas que hay que atender como objetos de trabajo. (20)
- **Despersonalización:** Se manifiesta en actitudes negativas en relación con los usuarios/clientes, se da un incremento de la irritabilidad, y pérdida de motivación. Por el endurecimiento de las relaciones puede llegar a la deshumanización en el trato. (20)
- **Falta de realización personal:** Disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y comportamiento. (20)

e) Tipos:

- ▢ **Burnout activo:** El empleado mantiene una conducta asertiva. Se relaciona con elementos externos a la profesión.
- ▢ **Burnout pasivo:** Suele tener sentimientos de apatía y se relaciona con factores internos psicosociales. (19)

f) Diagnóstico:

Para poder diagnosticar el síndrome, los especialistas tienen que conocer los síntomas de la patología y realizar una entrevista clínica con el empleado que les permita averiguar si existe la sospecha de padecer la enfermedad. Además, conviene que el profesional conozca cómo es su situación dentro de la empresa y cómo está organizado el trabajo. (19)

g) Medidas de afrontamiento:

Autores como Cherniss afirma que son necesarios diversas actuaciones para prevenir la aparición del síndrome de Burnout, tales como: tener capacidad personal para poder cambiar las expectativas y preferencias personales, proveer a las personas de los recursos y estrategias necesarias para afrontar los aspectos negativos del síndrome, reducir en la medida de lo posible aquellas responsabilidades laborales que pueden provocar sobrecarga en los profesionales. (19)

Entre las técnicas a utilizar podemos distinguir:

i. Fisiológicas:

- Realización de ejercicios físicos moderado que ayudan a reducir los niveles de estrés provocando un efecto tranquilizante.
- Apps. Mediante instrumentos electrónicos se mide el proceso biológico de las personas y se les da la oportunidad de conocer las señales físicas para que ellos, de manera voluntaria, intenten controlar sus procesos biológicos mediante el cambio de conductas, y de esta manera entrenarse en el propio autocontrol de sus niveles de estrés.
- Aprender técnicas de relajación: que ayudan a las personas a controlar sus niveles de estrés o ansiedad. Están: la técnica de la respiración profunda, relajación muscular progresiva, visualización, etc.
- Practicar yoga o meditación, que los ayude a alcanzar estados de relajación interna.

ii. Cognitivas:

- Reestructuración cognitiva, que ayuda al cambio de la interpretación y la valoración de la situación estresante.
- Diversas actividades para el control y eliminación de pensamientos negativos e irracionales que bloquean a los profesionales impidiéndoles la buena realización de su trabajo.
- Exposición progresiva y gradual a estímulos estresantes significativos para que el profesional pueda

aprender nuevas estrategias y dominar sus emociones y conductas en situaciones similares posteriores. Entre ellas podemos nombrar. Inoculación de estrés o modelamiento encubierto.

iii. Conductuales:

- Actividades que sirven para el aumento de asertividad que permitiría ampliar la visión de las circunstancias comprendiendo de manera más adecuado las necesidades que deben solventar.
- Dinámicas que ayudan a la mejora de las habilidades sociales, que permite mayor entendimiento entre profesionales y usuarios de los servicios.
- Acciones que ayudan a tener una visión más amplia de las circunstancias para alcanzar la decisión más óptima en la resolución de problemas.
- Desarrollo de actividades lúdicas que permiten aumentar las sensaciones positivas a los profesionales.

iv. A nivel individual, Las estrategias se centran en aumentar los recursos personales del trabajador a través del desarrollo de competencias laborales. El concepto de competencia laboral engloba, no sólo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

- v. **En el nivel grupal e interpersonal** el empleo de estrategias de intervención transcurre por fomentar por parte de los compañeros el apoyo social. A través del apoyo social los individuos obtienen nueva información, adquieren diferentes habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social, y consiguen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda que siempre es valiosa.

- vi. **En el nivel organizacional**, las intervenciones pueden centrarse en dos líneas de acción, por un lado, en reducir los elementos estresantes del trabajo, como la sobrecarga de tarea o las exigencias emocionales, y por otro en aumentar los recursos laborales, como, por ejemplo: la autonomía laboral o el apoyo social, ya mencionado. Usualmente las intervenciones a nivel organizacional son efectivas cuando abordan directamente la fuente del problema, es decir: los factores que generan estrés laboral y Burnout, para lo cual será importante contar con buenas herramientas de identificación. Es fundamental en este nivel de intervención el involucramiento de la más alta jerarquía de la organización, quienes deben apoyar los programas de prevención.

f) Prevención:

La prevención del síndrome del trabajador quemado debe comenzar en la empresa del empleado. La primera medida que deben tomar es evaluar las situaciones que generan el estrés y

la ansiedad en el trabajador y tomar las decisiones y las medidas adecuadas para intentar reducirlo.

Para ello deben mejorar la organización y proveer de herramientas necesarias para que el trabajador pueda realizar sus tareas de forma adecuada y no tenga tanta sobrecarga laboral.

Además, el trabajador puede adquirir una actitud asertiva, estableciendo una relación comunicacional, sin discutir, ni someterse a la voluntad del resto de compañeros y defendiendo sus convicciones.

Por otro lado, es recomendable que los trabajadores modifiquen las expectativas que tienen en el trabajo. No se trata de que el empleado renuncie a sus ambiciones y aspiraciones. Simplemente debe buscar un punto intermedio que se ajuste más a la realidad y ver la situación como una oportunidad para aprender y crecer en otros ámbitos diferentes a los que se había propuesto inicialmente. (21)

2.3.2. Satisfacción Laboral

a) Definición:

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” (lo que desea un empleado de su puesto) son: (22)

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progreso.

Además, se pueden establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

□ **Satisfacción general:**

Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo

□ **Satisfacción por facetas:**

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. (22)

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. (22)

b) Factores de la Satisfacción Laboral:

□ **Intrínsecas:** Es la que tiene su origen en el interior de la persona con el objetivo básico de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal. Cuando alguien está motivado intrínsecamente obtiene placer por la propia realización de la tarea, es decir, disfruta con el propio proceso. (23)

□ **Extrínseca:** Depende de las satisfacciones que recibimos del exterior, de las otras personas. En el ámbito laboral, dichas satisfacciones suelen estar relacionadas con recompensas económicas: aumento de sueldo, bonificaciones, beneficioso un ascenso. (23)

c) Modelo Tentativo de Factores Determinantes de Satisfacción Laboral:

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) considera lo siguiente:

□ Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo:

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron la siguiente cinco “dimensiones centrales”. Variedad de habilidades. El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo. Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad,

independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello. Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. (24)

▣ **Sistemas de recompensas justas:**

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. (24)

▣ **Satisfacción con el salario**

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción. (26)

▣ **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos**

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. (24)

▣ **Condiciones favorables de trabajo**

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el

bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto. (24)

□ Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco

agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).
(26)

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción. (24)

▣ **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto**

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su

trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes). (24)

CAPITULO III

VARIABLE E HIPOTESIS

3.1. Variable de la investigación

- a) VARIABLE INDEPENDIENTE: Síndrome de Burnout
- b) VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción Laboral

3.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
SÍNDROME DE BURNOUT	El Síndrome de Burnout es una patología severa que suele derivarse de estrés laboral. Es un cuadro crónico en el que se experimenta agotamiento emocional, falta de realización y una despersonalización; Como consecuencia del trabajo cotidiano desarrollado por profesionales dedicados a las denominadas profesiones de servicios.	Estado de agotamiento físico emocional y mental causado al haber estado involucrada (o) la Enfermera (o) por un largo periodo en una situación extrema de demanda física y emocional por parte de los pacientes, familiares y miembros del equipo de salud.	Cansancio Emocional	<ul style="list-style-type: none"> ▢ Desinterés. ▢ Agotamiento físico. ▢ Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▢ No está afectado por el Burnout. ▢ Afectado por el Burnout. ▢ Altamente afectado por el Burnout.
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ▢ Frustración por el trabajo que se realiza. ▢ Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo. ▢ Falta de preocupación de los problemas de otros ▢ Indiferencia. 	
			Ausencia de Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> ▢ Apreciación sobre el trabajo que desempeña. ▢ Interés por las tareas cotidianas del trabajo. ▢ Autoestima profesional. 	
SATISFACCIÓN LABORAL	Respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad.	Percepción de la Enfermera(o) en relación con las condiciones físicas laborales, organizacionales, interpersonales y motivacionales de su entorno de trabajo que los conduce a estar insatisfechos con las condiciones mencionadas.	Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> ▢ Condiciones físicas o ambientales ▢ Salario ▢ Beneficios sociales ▢ Políticas de la empresa ▢ Supervisión recibida ▢ Relaciones con los directivos ▢ Horario de trabajo ▢ Estabilidad en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▢ Insatisfecho ▢ Moderadamente satisfecho ▢ Satisfecho
			Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> ▢ Realización profesional ▢ reconocimientos profesional ▢ responsabilidad asignada ▢ posibilidad de utilizar capacidades adquiridas ▢ variedad de tareas 	

3.3. Hipótesis general

En el presente trabajo se planteó la hipótesis de investigación de tipo correlacional.

a) Hipótesis general:

Existe una relación directa con el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen en el año 2018.

□ Hipótesis específica N°1:

Existe síndrome de burnout en el personal de enfermería que labora en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen en el año 2018.

□ Hipótesis específica N°2:

Existe satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen en el año 2018.

b) Hipótesis nula:

No existe relación significativa en el desarrollo del síndrome de burnout y la satisfacción laboral, en el personal de enfermería que labora en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen en el año 2018.

CAPITULO IV

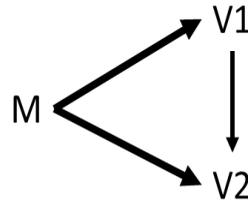
METODOLOGIA

4.1. Tipo de la investigación

El tipo de estudio que se realizo es cualitativo - descriptivo. En el cual únicamente se describe el fenómeno, midiendo las variables en un solo momento.

4.2. Diseño de la investigación

Es una investigación experimental de diseño transversal analizando el estado de la persona en un único punto del tiempo.



DONDE:

M: Muestra conformada por el personal de enfermería que labora en centro quirúrgico HRDMIC año 2018.

V1: Síndrome de Burnout.

V2: Satisfacción laboral.

4.3. Población y Muestra

- a) **Población:** Personal de Enfermería del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen año 2018 del servicio de centro quirúrgico, haciendo un total de 11 enfermeras.
- b) **Muestra:** El tipo de muestra es no probabilístico, proporcional al tamaño de la población de las enfermeras (os) del Servicio de centro quirúrgico cubriendo el 100% de dicho personal operativo de los turnos matutino, vespertino y nocturno.

4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

El presente trabajo utilizo dos cuestionarios para evaluar las dos variables mencionadas, constan de preguntas de tipo cerradas de escala nominal.

▣ Instrumento 1:

Cuestionario Breve de Burnout (CCB). (Anexo 2)

Este instrumento registra los indicadores de la variable Síndrome de Burnout tales como Cansancio Emocional, Despersonalización y Ausencia de Realización Personal del autor Moreno, Bastos, Matallana y Millares, 1997. (25)

En su Versión Validada y Confiable al español. Tomada del trabajo de investigación: Síndrome De Burnout en el Personal de Enfermería del Servicio de Cirugía Hombres Y Mujeres Del Hospital Central y su Relación Con La Insatisfacción Laboral,

realizada en el año 2010 en MEXICO. La validez del instrumento en su versión corta, fue a través de la prueba estadística T de student, con rotación varimax, manteniéndose un poder discriminativo significativo al 0.05 en 22 de los reactivos que conforman el instrumento en su versión inglesa original. En su versión al castellano el cuestionario breve de Burnout consistió en 22 reactivos que se agruparon en tres dimensiones o áreas: Cansancio Emocional, Despersonalización, Ausencia de Realización Personal. Con relación a la confiabilidad de la escala del CBB, la consistencia interna del instrumento se obtuvo a través del Alpha de Cronbach, tanto para la escala total como para cada una de sus dimensiones. Los valores encontrados son: Área Cansancio Emocional .8304, Área Despersonalización .8278, Área Realización Personal .8149, Escala Total: 8187. (25)

Este instrumento nos permitió conocer el grado de afectación de Burnout del personal de Enfermería en cada una de las dimensiones ó áreas. El perfil del grado de Burnout mostró los aspectos que están siendo afectados en cada área. El índice de deterioro está estimado en cuatro niveles ascendentes del 1 al 4, siendo el 4 el punto de mayor afectación en el Síndrome de Burnout.

a) Valoración:

Comprende 22 reactivos en total y consta de tres dimensiones ó áreas:

- a) Cansancio Emocional: Reactivos (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)
- b) Despersonalización: Reactivos (5, 10, 11, 15, 22)
- c) Ausencia de Realización Personal: Reactivos (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

Las alternativas a usar son:

1= En ninguna ocasión.

2= Raramente.

3= Algunas Veces.

4= Frecuentemente

5= Siempre

El número situado a la izquierda de cada una de las respuestas, se constituye en el valor numérico que a cada una de ellas se otorga. Es decir, si el sujeto eligió como respuesta el No. 4 (Frecuentemente), el valor numérico que a esa respuesta se le asigne será de cuatro. Los reactivos subrayados en el punto 2, puntúan las respuestas en forma inversa. Tomando el mismo ejemplo, si el sujeto eligió como respuesta el No. 4 (frecuentemente), el valor que a esa respuesta se asigne será de 2.

Criterios para la Clasificación de los Niveles del Síndrome de Burnout según escala de STANONES. Ver anexo N° 4

□ Bajo: menor de 43 puntos.

- Moderado: de 44 a 57 puntos.
- Alto: más de 58 puntos.

b) Evaluación por dimensiones:

□ **Cansancio Emocional**

1. Bajo: menor de 15 puntos
2. Moderado: de 16 a 23 puntos.
3. Alto: mayor de 24 puntos

□ **Para el Área de Despersonalización:**

1. Bajo: menor de 13 puntos
2. Moderado: de 14 a 18 puntos.
3. Alto: mayor de 19 puntos

□ **Para el Área de Ausencia de Realización Personal:**

1. Bajo: menor de 12 puntos
2. Moderado: de 12 a 18 puntos.
3. Alto: mayor de 19 puntos

□ **Instrumento 2:**

Escala general de satisfacción. (Anexo 3)

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- a) Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- b) Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

La escala está basada en la teoría de Frederick Herzberg y tiene una confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.89, diseñada para abordar los factores intrínsecos y extrínsecos. Está formada por dos subescalas:

- a) Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- b) Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15

y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. (26)

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca). (26)

Satisfacción laboral general:

Niveles:

Satisfecho	76 – 105
Moderadamente satisfecho	46 – 75
Insatisfecho	15 – 45

Satisfacción laboral intrínseca:

Niveles:

Satisfecho	36 – 49
Moderadamente satisfecho	22 – 35
Insatisfecho	7 – 21

Satisfacción laboral extrínseca:

Niveles:

Satisfecho	41 – 56
Moderadamente satisfecho	25 – 40
Insatisfecho	8 – 24

4.5. Procedimientos de recolección de datos

El plan de trabajo se organizó de acuerdo a las cuatro tareas básicas y tiene el siguiente esquema:

- a) Introducción al campo-tema y planteamiento del problema
 - ☐ Búsqueda y revisión de material bibliográfico
 - ☐ Primer acercamiento al campo
 - ☐ Primer bosquejo de marco conceptual
 - ☐ Redacción de la primera versión del proyecto de investigación
- b) Trabajo de campo
 - ☐ Establecimiento de vínculo y negociaciones con los participantes
 - ☐ Planeación colectiva del proyecto
 - ☐ Realización de las actividades propuestas
 - ☐ Registro y escritura reflexiva sobre la experiencia de campo
- c) Análisis y discusión de resultados
 - ☐ Primera redacción del reporte/narrativa de investigación a partir de los ejes de análisis
 - ☐ Puesta en común y discusión de reporte/narrativa
 - ☐ Redacción final del reporte/narrativa de investigación
- d) Redacción final y presentación de la tesis

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos

Para la variable independiente, síndrome de Burnout, se sumaron los puntajes obtenidos en la escala total de las 22 preguntas que conformaron el instrumento. Para visualizar en un primer momento, su deterioro (Bajo, moderado o Alto).

Seguidamente se evalúa la variable en las tres dimensiones de la escala que van desde: No afectado por el síndrome, afectado y altamente afectado (Cansancio Emocional, Despersonalización y ausencia de Realización Personal).

Para la variable dependiente satisfacción laboral de los Enfermeros se sumaron los puntos de la escala de las 15 preguntas que comprenden al instrumento. Una vez obtenidos los puntajes totales de la muestra en cuestión se confrontaron con los rangos a evaluar, a los tres puntajes: satisfecho, moderadamente insatisfecho e insatisfecho.

Posteriormente en términos de frecuencia y porcentaje se elaboraron gráficas, para comparar los grados de deterioro de las variables tanto dependiente como independiente de los enfermeros del servicio de centro quirúrgico anteriormente señalados y visualizar los grados de deterioro en las mismas.

Finalmente se realizó una correlación de Pearson, en la cual estadísticamente se correlacionan la variable independiente, síndrome de Burnout, con la variable dependiente satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de centro quirúrgico obtenidos.

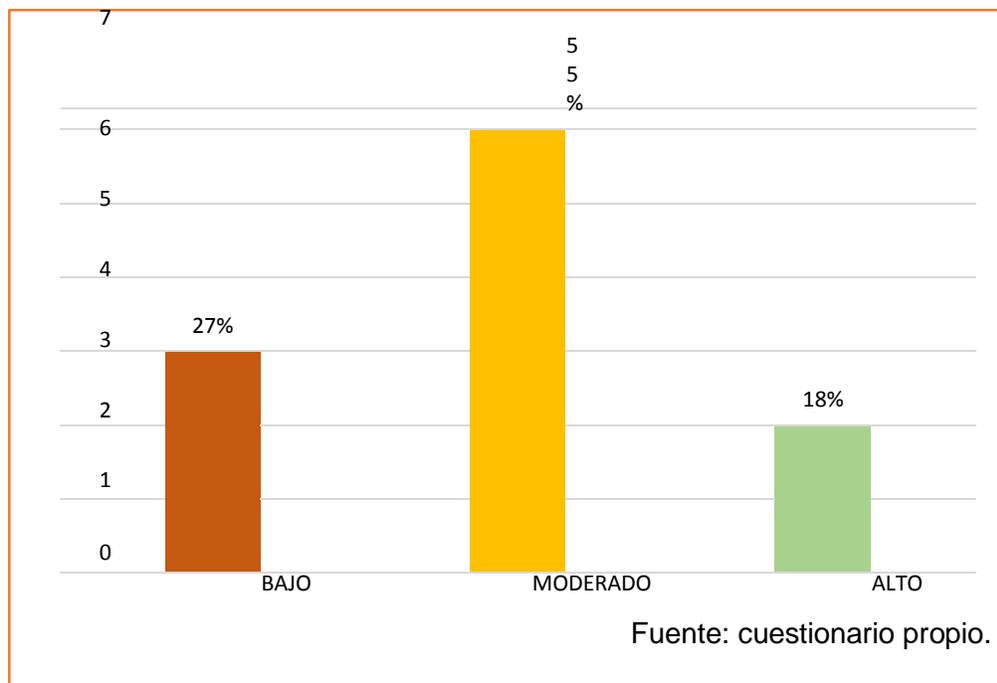
CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Síndrome de Burnout:

5.1.1. Cansancio emocional

Gráfico 1
CANSANCIO EMOCIONAL

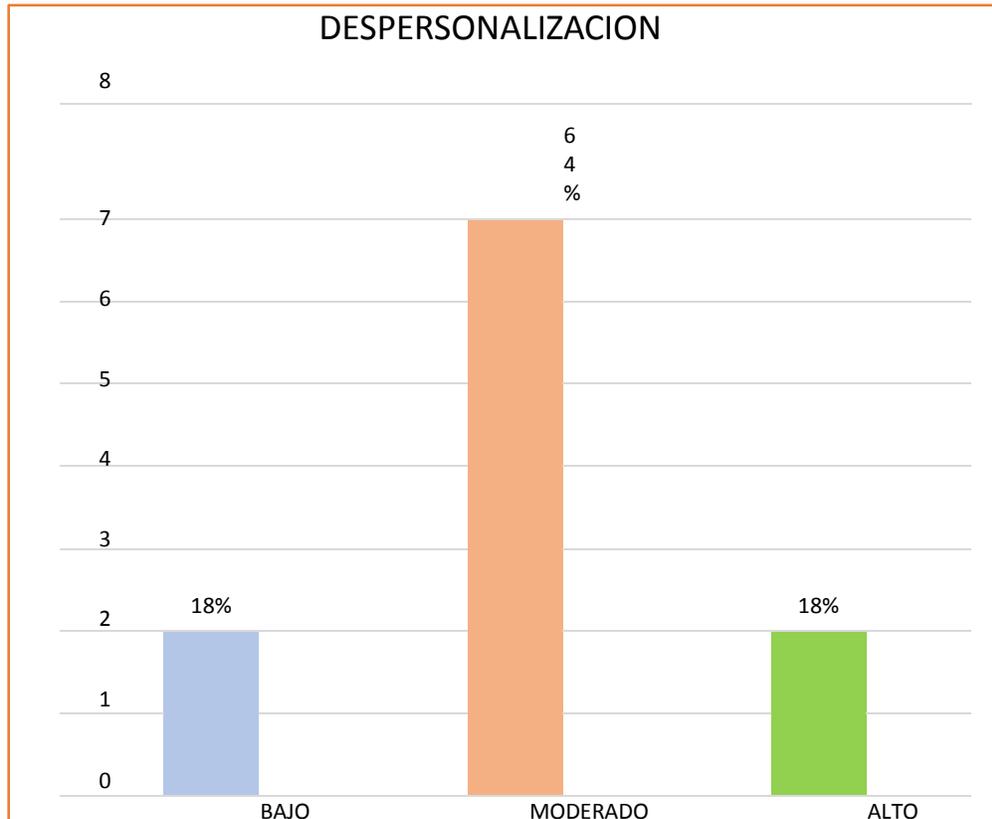


Interpretación:

El gráfico N°1 nos muestra los resultados de la primera dimensión de la variable "síndrome de Burnout", el cansancio emocional; para lo cual se observa en los resultados que el personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico se encuentra afectado moderadamente, encontrándose el 55% (6), el 18% (2) se encuentra altamente afectado y el 27% (3) representa al nivel bajo de afectación de este síndrome.

5.1.2. Despersonalización

Gráfico 2



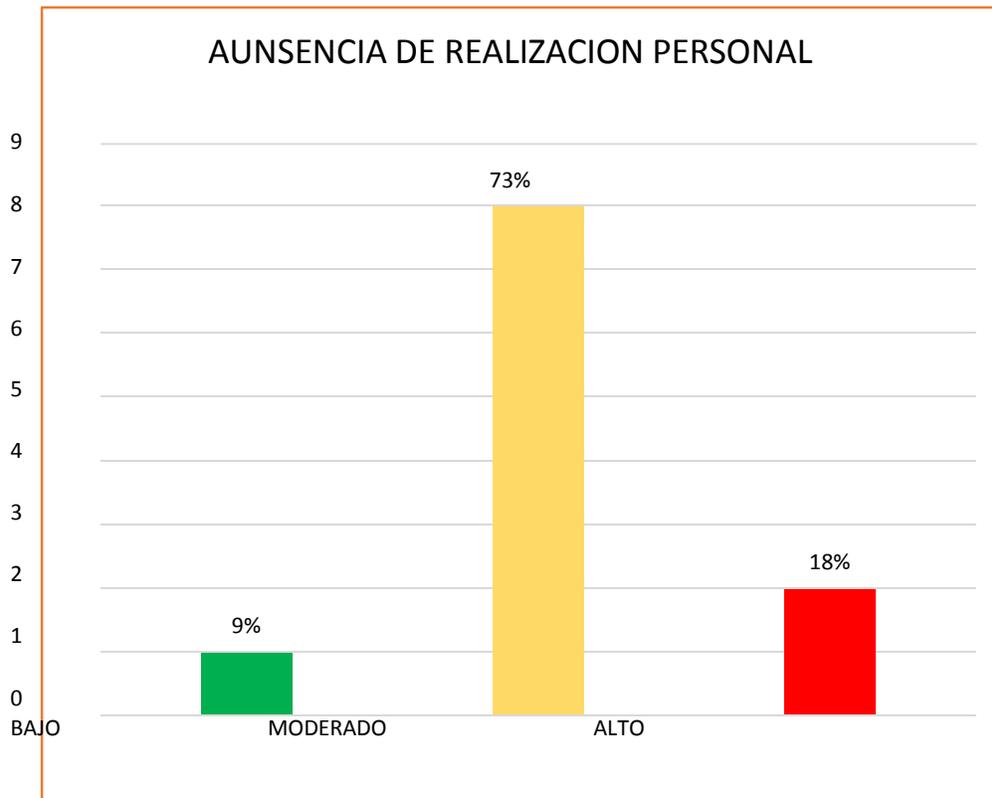
Fuente: cuestionario propio.

Interpretación:

El grafico N°2 nos muestra los resultados de la segunda dimensión; la despersonalización, para lo cual evidencia que el 64% (7) del personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico se encuentra moderadamente afectado, el 18% (2) se encuentra altamente afectado y el 18% (2) restante se encuentra en un nivel bajo de afectación.

5.1.3. Ausencia de realización personal

Gráfico 3



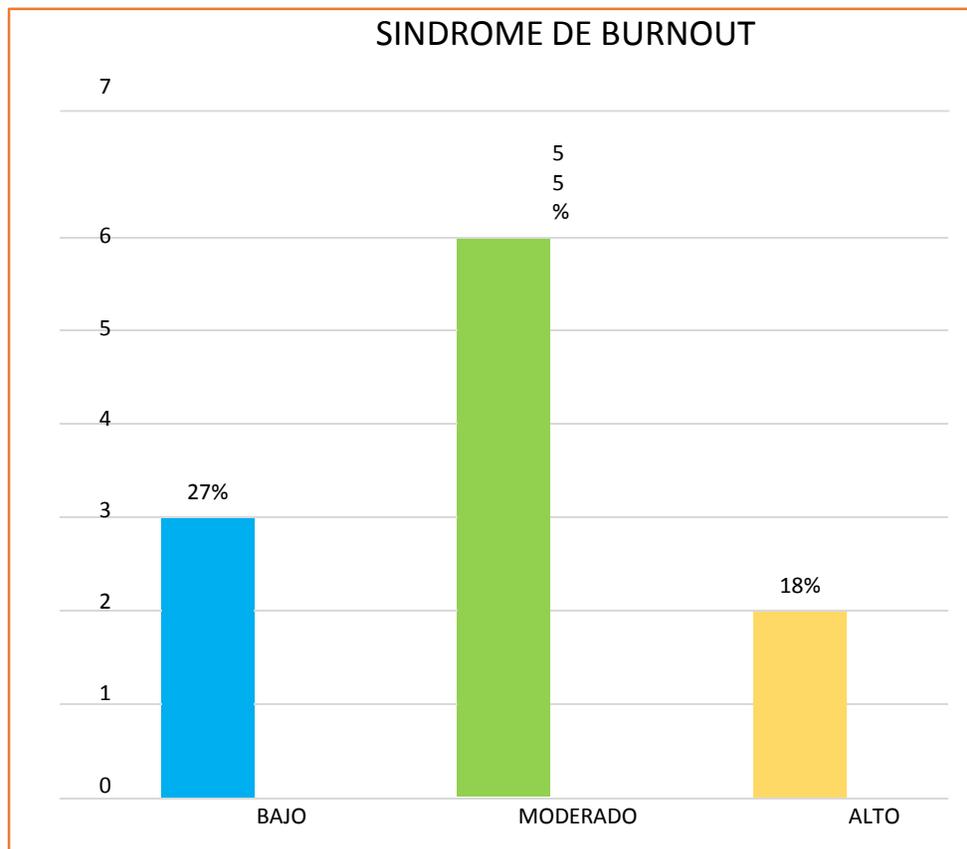
Fuente: cuestionario propio.

Interpretación:

El gráfico N°3 muestra los resultados de la tercera dimensión: ausencia de realización personal, muestra que el 73% (8); está moderadamente afectado en esta dimensión, mientras que el 18% (2) se encuentra altamente afectado y el 9% (1) tiene un nivel bajo de afectación en dicha dimensión.

5.1.4. Síndrome de burnout en el profesional de enfermería

Gráfico 4



Fuente: cuestionario propio.

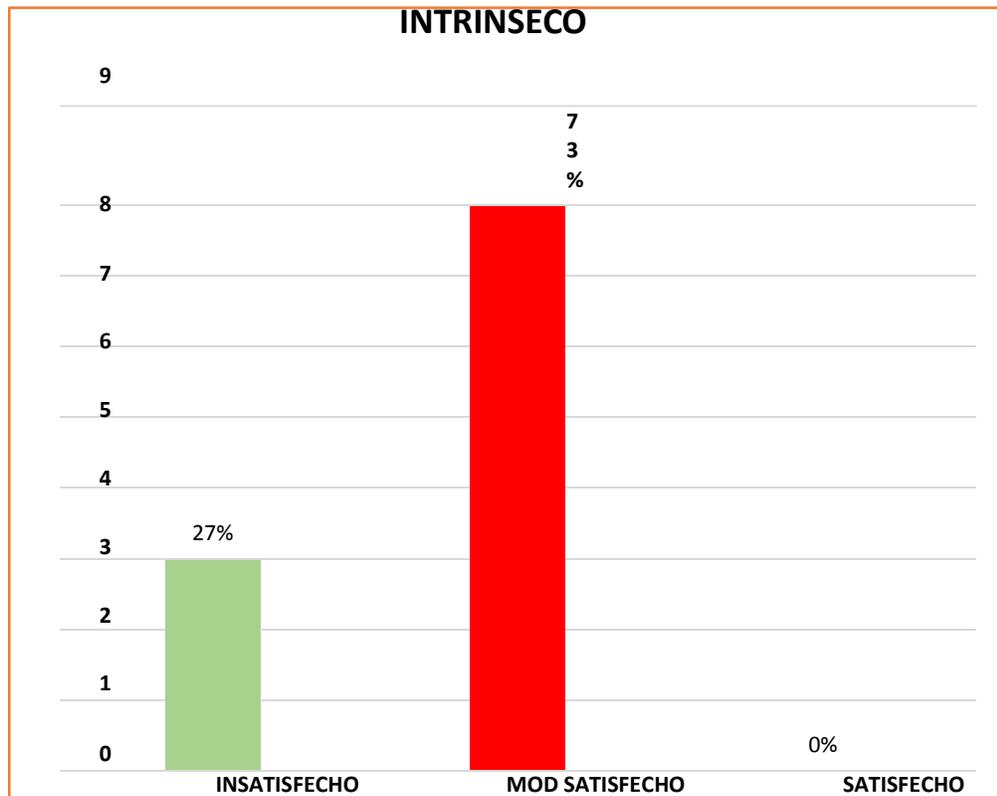
Interpretación:

En el gráfico N°4 se muestra los resultados de la primera variable; síndrome de Burnout, se observa que el 55% (6) está afectado en un nivel moderado con este síndrome, seguidamente del 27% (3) se encuentra afectado en un nivel bajo y el 18% (2) se encuentra altamente afectado.

5.2. Satisfacción laboral

5.2.1. Factores intrínsecos

Gráfico 5



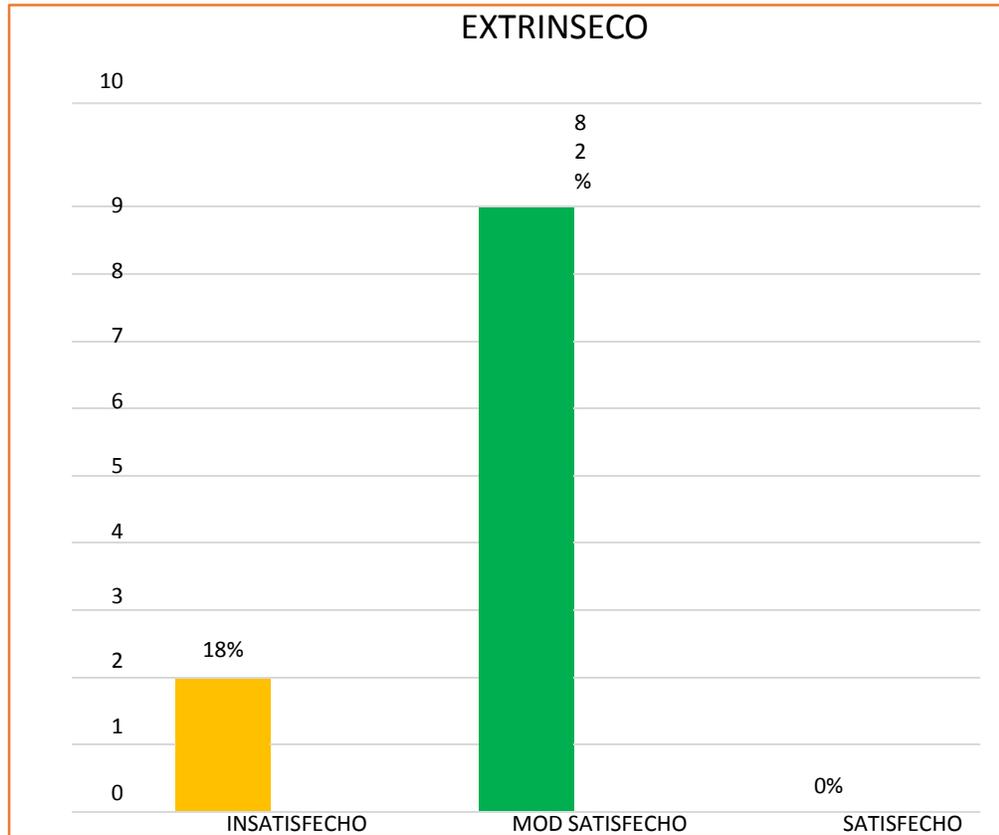
Fuente: cuestionario propio.

Interpretación:

El gráfico N°5 muestra que el 73% (8) del personal de enfermería está moderadamente satisfecho en la dimensión de los factores intrínsecos y el 27% (3) no se encuentra satisfecho; se encuentra que el personal siente que no son reconocidos por el trabajo bien hecho y que no muestran una adecuada atención a las sugerencias que presentan.

5.2.2. Factores extrínsecos

Gráfico 6



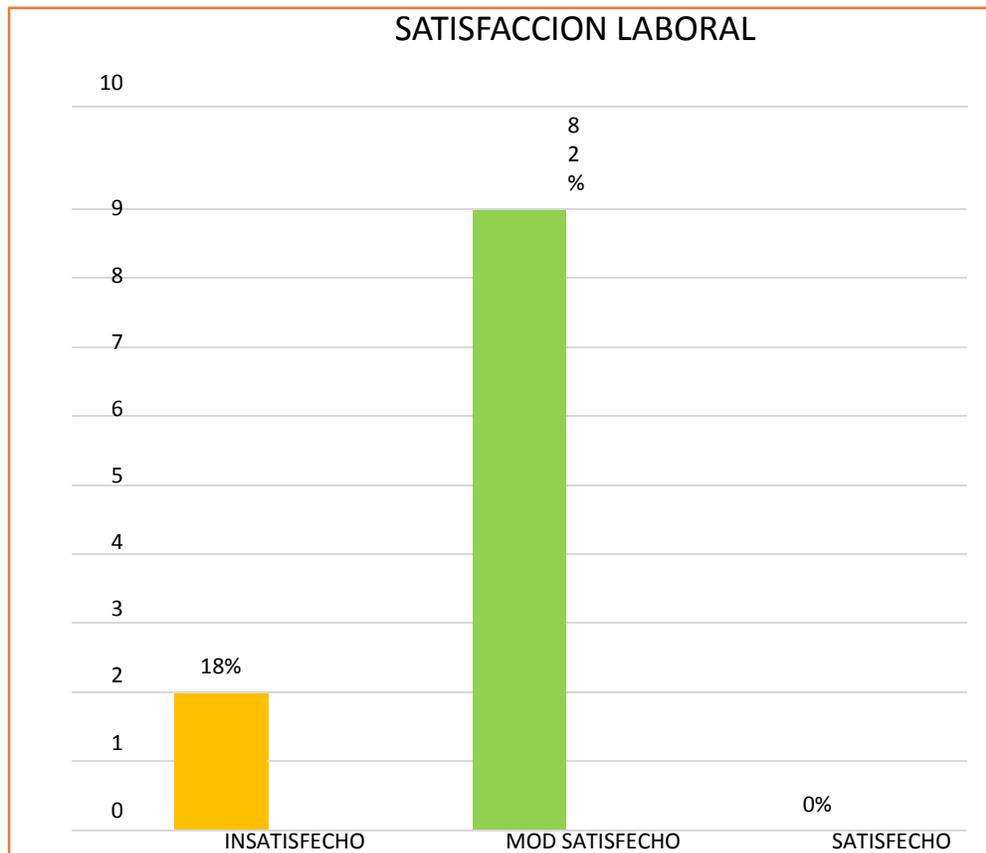
Fuente: cuestionario propio.

Interpretación:

El gráfico N°6 muestra que el 82% (9) del personal de enfermería está moderadamente satisfecho con los factores extrínsecos en su área de trabajo, el 18% (2) se encuentra insatisfecho con los factores extrínsecos que rodean al personal, resaltando que mencionan estar inconformes con la relación que existe entre la parte administrativa y los trabajadores asistenciales; como también surgen inconvenientes con el salario.

5.2.3. Satisfacción laboral en el personal de enfermería

Gráfico 7



Fuente: cuestionario propio.

Interpretación:

En el gráfico N°7 se evidencia que el 82% (9) del personal de enfermería de centro quirúrgico se encuentra moderadamente satisfecho al laborar en esta área, y el 18% (2) restante de la muestra se encuentra insatisfecho.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados:

Tabla 6.1
Correlaciones

			SATISFACCION LABORAL
PEARSON	SINDROME DE BURNOUT	CORRELACION	-0,064
		SIG. BILATERAL	0,851
		N	11

Fuente: cuestionario propio.

La Correlación de Pearson hallada es de -0.064 y el nivel de significancia es de 0.851, por lo tanto: $P > 0,05$. Se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. No hay relación entre ambas variables.

6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

Después de la evaluación de los datos obtenidos se tiene como resultado que no existe relación significativa con las variables; síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, año 2018.

El síndrome de Burnout no influye en el personal de enfermería para desarrollarse plenamente y así llegar a sentir satisfacción en su área laboral, por lo tanto no existe relación, ambas son independientes;

discrepamos con el resultado de Palomino N. Nathali C. César J. En el año 2008 presentaron la tesis: **Síndrome De Burnout Y Su Influencia En La Calidad De Atención De Enfermería Del Hospital El Carmen de Huancayo**; como resultados evidencian que la relación entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de Atención que brinda el profesional de Enfermería según opinión del paciente es inversa. Para el trabajo mencionado el síndrome de Burnout influye positivamente en la calidad de atención hacia el paciente, en el presente trabajo se muestra que los síntomas de dicho síndrome no afectan a la satisfacción laboral en este caso, el nivel moderado de la satisfacción intrínseca como extrínseca son dados por otras causas.

El nivel del síndrome de Burnout en el personal de enfermería en el hospital Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo para el año 2018 es moderado, se coincide con los resultados realizados en el Hospital Nacional Especializado “Víctor Larco Herrera” año 2007; porque Guísela Verónica y Arauco Pérez concluyen que el 53% del personal presenta un nivel medio del síndrome de Burnout.

CAPITULO VII

CONCLUSIÓN

- a) De acuerdo a los problemas y objetivos planteados llegamos a la conclusión que no existe relación con el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen para el año 2018, la existencia del síndrome de Burnout no afecta a la satisfacción laboral del personal.

- b) El personal de enfermería está afectado con el síndrome de Burnout en un nivel moderado, resultando como síntoma principal la ausencia de realización personal; cansancio emocional y despersonalización se encuentra afectado en un nivel moderado.

- c) Se encuentra que el personal de enfermería mantiene una satisfacción laboral moderada, con tendencia a estar insatisfechos; los factores extrínsecos son los más influyentes para este caso, pero sin dejar de lado los factores intrínsecos.

CAPITULO VIII

RECOMENDACIONES

- a) Como se observa que el síndrome de Burnout no influye en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en centro quirúrgico del Hospital Materno Infantil el Carmen, se recomienda al departamento de enfermería que elaboren un plan institucional para el cambio organizacional para el personal como medida de detección y tratamiento del síndrome de Burnout.

- b) A jefatura de enfermería realizar cada año los cálculos del personal para el aumento de la plantilla del servicio y mencionar los malestares que aquejan al personal. Lo cual coadyuvaría a tener los indicadores racionales en relación a las necesidades del servicio y por ende a disminuir el síndrome y como también aumentar la satisfacción laboral.

- c) Continuar con la investigación acerca del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, que incluya variables que midan elementos individuales, grupales y organizacionales.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Síndrome de Burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. [en línea]. Mexico: 2007. [fecha de acceso 13 de abril de 2018]. URL disponible en:
<http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
2. Forbes R. El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. CEGESTI. 2007 [citado 13 de abril 2018];
160(1): 1-4. Disponible en:
https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
3. Camean A. Síndrome de burnout. AETOX. 2011 [citado el 13 de abril 2018]; 58(1): 1-3. Disponible en:
<http://aetox.es/wp-content/uploads/2009/04/Burnout.pdf>
4. Consejo nacional de enfermeras demanda mejores condiciones laborales [en línea]. Peru: Sociedad; 2013. [citado 13 de abril 2018]. Disponible en: <https://larepublica.pe/sociedad/701943-consejo-nacional-de-enfermeras-demanda-mejores-condiciones-laborales>
5. Perez P. Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador. [Tesis magistral]. EEUU: Universidad Abierta Interamericana; 2011.

6. El 57% de los trabajadores de Silicon Valley sufren de estrés laboral. [en línea]. España: tecnología; 2018. [citado el 30 de junio 2018]. Disponible en:
<http://www.elmundo.es/tecnologia/2018/06/25/5b30b5cb22601d82138b45b6.html>
7. Trabajadores con estrés están propensos al síndrome de Burnout. [En Línea]. Peru: economía; 2018. [citado el 20 de abril 2018]. Disponible en:
<http://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>
8. Universia. El 80% del personal de enfermería sufre de estrés. UNIVERSIA [internet]. 2012, octubre. [citado 20 de abril 2018]; 20:1. Disponible en:
<http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2012/10/08/972884/80-personal-enfermeria-sufre-estres.html>
9. Consejo general de la psicología [internet]. España: Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo; 2016 [citado 25 de abril 2018]. INFOCOPONLINE [aprox. 2 paginas]. Disponible en:
http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166
10. Medina L. El síndrome de Burnout en enfermeras/os de la unidad de cuidados intensivos de los hospitales públicos de la comunidad

- autónoma de Madrid. [tesis de fin de grado]. España: Universidad Autonoma de Madrid; 2015.
11. De La Cruz E. Estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria. [Tesis de fin de grado]. España: Universidad de Valladolid; 2014.
 12. Balseiro L, Torres M, Ayala T. El síndrome en el personal de enfermería que labora en las áreas críticas y no críticas de un hospital público y de un privado, en Mexico, D.F. [Tesis de fin de grado]. Mexico: Universidad de Mexico; 2007.
 13. Mendoza M. síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. [Tesis magisterial]. Peru; Universidad Cesar Vallejo; 2017.
 14. Perez A, Veronica G. Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado Víctor Larco Herrera. [Tesis de fin de grado]. Peru: Universidad Nacional San Marcos; 2007.
 15. Caceres C. Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales. [Tesis de fin de grado]. Peru: Pontificia Universidad Católica Del Peru; 2013.
 16. Palomino N, Casachagua C. Síndrome de Burnout y su influencia en la calidad de atención de enfermería del hospital el Carmen – Huancayo. [Tesis de fin de grado]. Peru; Universidad Nacional del Centro del Peru; 2008.
 17. Estudio del psicoanálisis y psicología [internet]. Peru: Antecedentes del estudio del Síndrome de Burnout; 2006 [citado el 13 de mayo 2018]. PSICOPSI [aprox. 3 paginas]. Disponible en:

<http://psicopsi.com/Antecedentes-del-estudio-del-Sindrome-de-Burnout.asp>

18. Estréslaboral.info [internet]. Mexico: estrés laboral; 2018 [citado 15 de mayo 2018]. Estréslaboral.info [aproximado 5 paginas]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
19. Cuidateplus.marca [internet]. España: editorial Revistas; [actualizado 2 de oct 2015; citado 20 may 2018]. Cuidateplus [aprox.2 pantallas]. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>
20. Garcia J. Burnout (síndrome del quemado): como detectarlo y tomar medidas. Psicología y Mente [internet]. 2018 [citado 30 de mayo 2018]. 8:1-8. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
21. Psicoactiva [internet]. España: editorial Copyright; [citado el 20 mayo 2018]. Mujerhoy.com [aprox. 3 pantallas]. Disponible en: <https://www.psicoactiva.com/blog/sindrome-burnout-prevencion-tratamiento/>
22. Gestipolis [internet]. Madrid: editorial Webprofit; [actualizado el 30 de enero 2002; citado el 30 mayo 2018]. Gestipolis.com [aprox. 5 pantallas]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral/>

23. Aguaden [internet]. España: editorial Copyright; [citado el 2 junio 2018].
Eden.com [aprox. 4 pantallas]. Disponible en: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
24. Olivares F. la satisfacción laboral hace que las empresas sean mas productivas. Blog sobre retención y desarrollo del capital Humano [internet]. 2018 [citado 5 junio 2018]. 1-4. Disponible en: <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>
25. Martinez P, Gonzales G, Torres M. Síndrome De Burnout En El Personal De Enfermería Del Servicio De Cirugía Hombres Y Mujeres Del Hospital Central Y Su Relación Con La Insatisfacción Laboral. [Tesis de fin de grado]. España; Universidad Autonoma de San Luis de Potosi; 2010.
26. Cisneros C. Satisfaccion laboral de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. [Tesis de fin de grado]. España; Universidad Autonoma de San Luis de Potosi; 2011.

ANEXOS

Anexo N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

"SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO - HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN - 2018"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>FORMULACION DEL PROBLEMA</p> <p>¿Cuál es la relación del síndrome de burnout con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Existe afectación del síndrome de Burnout en el personal de</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación del síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, año 2018.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICOS:</p> <p>1. Analizar la afectación del síndrome de Burnout en el personal de</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Existe una relación positiva con el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen en el año 2018</p> <p>▫ Hipótesis específica N°1:</p> <p>Existe síndrome de burnout en el personal de enfermería que labora en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENT</p> <p>E:</p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>:</p>	<p>▫ Cansancio Emocional</p> <p>▫ Despersonalización</p> <p>▫ Ausencia de Realización</p> <p>▫ Factores extrínsecos</p>	<p>▫ No está afectado por el Burnout.</p> <p>▫ Afectado por el Burnout.</p> <p>▫ Altamente afectado por el Burnout.</p> <p>▫ Condiciones físicas o ambientales</p> <p>▫ Salario</p> <p>▫ Beneficios sociales</p> <p>▫ Políticas de la empresa</p> <p>▫ Supervisión recibida</p> <p>▫ Relaciones con los directivos</p> <p>▫ Horario de trabajo</p> <p>▫ Estabilidad en el trabajo</p> <p>▫ Realización profesional motiva</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>El tipo de estudio que se realizara es cualitativa - Descriptiva.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Es una investigación experimental de diseño transversal analizando el estado de la persona en un único punto del tiempo.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 --> V2 </pre> </div> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>POBLACIÓN: Personal de Enfermería del Hospital Regional</p>

<p>enfermería que labora en el centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen año 2018?</p> <p>2. ¿Existe satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen año 2018?</p>	<p>enfermería que labora en el centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen año 2018.</p> <p>2. Analizar el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen año 2018</p>	<p>Infantil el Carmen en el año 2018.</p> <p>▫ Hipótesis específica N°2:</p> <p>Existe satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen en el año 2018.</p> <p>HIPOTESIS NULA:</p> <p>No existe relación en el estudio de ambas variables, síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen en el año 2018.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>▫ Factores intrínsecos</p>	<p>▫ reconocimientos profesional</p> <p>▫ responsabilidad asignada</p> <p>▫ posibilidad de utilizar capacidades adquiridas</p> <p>▫ variedad de tareas</p>	<p>Docente Materno Infantil el Carmen año 2018 del servicio de centro quirúrgico, haciendo un total de 11 enfermeras.</p> <p>MUESTRA: Sera proporcional al tamaño de la muestra de las enfermeras (os) del Servicio de centro quirúrgico cubriendo el 100% de dicho personal operativo de los turnos matutino, vespertino y nocturno. (11)</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Cuestionarios con preguntas cerradas de escala nominal.</p> <p>Cuestionarios:</p> <p>▫ Instrumento1: Cuestionario Breve de Burnout (CCB).</p> <p>▫ Instrumento 2: Cuestionario de Satisfacción Laboral para Enfermeras en ámbito laboral.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo N°2

Instrumento de síndrome de Burnout.

INSTRUCCIONES: MARQUE EL NUMERO QUE CORRESPONDA A SU PROPIO CASO DE ACUERDO A LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS.

¿Qué tanto aplica en su caso?

EN NINGUNA OCASIÓN	RARAMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUEMENTEMENTE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

	EN NINGUNA OCASIÓN	OCASION ALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUEMENTEMENTE	SIEMPRE
1. En general estoy cansado(a) de mi trabajo	1	2	3	4	5
2. Me siento identificado(a) con mi trabajo	1	2	3	4	5
3. Los pacientes y sus familiares tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes	1	2	3	4	5
4. Mi jefe(a) me apoya en las decisiones que tomo	1	2	3	4	5
5. Desde el punto de vista personal, mi trabajo como enfermera(o) no me motiva lo suficiente en la actualidad	1	2	3	4	5
6. Mi trabajo actual carece de interés	1	2	3	4	5
7. Cuando estoy en mi trabajo me siento de mal humor	1	2	3	4	5
8. Las compañeras enfermeras o (os) se apoyan en el trabajo	1	2	3	4	5
9. Para la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien los resultados y el alcance del mismo	1	2	3	4	5
10. Los pacientes a los que tengo que atender, reconocen muy poco los esfuerzos que hacen por ellos	1	2	3	4	5
11. Mi interés por superarme en mi profesión como enfermera(o), es escaso fundamentalmente	1	2	3	4	5
12. Considero que el trabajo que realizo, repercute en mi salud (dolor de cabeza, insomnio, pérdida o aumento de peso, etc)	1	2	3	4	5
13. Mi trabajo es muy repetitivo	1	2	3	4	5
14. Me siento estresado(a) por mi trabajo	1	2	3	4	5
15. Me gusta el ambiente y las condiciones físicas de mi trabajo	1	2	3	4	5
16. El trabajo está afectando mis relaciones familiares y de trabajo	1	2	3	4	5

17. Procuero no involucrarme emocionalmente con los pacientes en el trabajo	1	2	3	4	5
18. El trabajo que realizo se aleja de todo lo que yo hubiera deseado	1	2	3	4	5
19. Mi trabajo me resulta muy aburrido	1	2	3	4	5
20. Los problemas en mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor	1	2	3	4	5
21. Me parece que los pacientes y sus familiares me culpan de algunos de sus problemas	1	2	3	4	5
22. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	1	2	3	4	5

Anexo N°3

Instrumento de satisfacción laboral.

I. Marque con una X en el cuadrado que crea conveniente.

	Muy insatisfecho	insatisfecho	Moderadamente	No insatisfecho Ni	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas de trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							

5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en la que el hospital es gestionada							
12. La atención que se presta a la sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

Anexo N°4

ESCALA DE STANONES PARA LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT

Es el coeficiente que permitirá conocer los intervalos por puntajes alcanzados en la primera variable.

SINDROME DE BURNOUT

1. Se calculó el promedio: 51
2. Se calculó la desviación estándar: 8,6
3. Se calculó los valores para A y B

VALOR A	44
VALOR B	57

DIMENSIONES DE LA VARIABLE

Cansancio Emocional

1. Se calculó el promedio: 19
2. Se calculó la desviación estándar: 4,6
1. Se calculó los valores para A y B

VALOR A	16
VALOR B	23

Despersonalización

1. Se calculó el promedio: 16
2. Se calculó la desviación estándar: 3,2
3. Se calculó los valores para A y B

VALOR A	14
VALOR B	18

Ausencia De La Realización Personal

1. Se calculó el promedio: 15
2. Se calculó la desviación estándar: 3.8
3. Se calculó los valores para A y B

VALOR A	12
VALOR B	18

Anexo N° 5

TABLA DE DATOS

MUESTRA	SINDROME DE BURNOUT																					SATISFACCION LABORAL															
ENF	Cansancio Emocional								Despersonalización					Realización Personal								Factor Intrínseco							Factor Extrínseco								
	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	P5	P10	P11	P15	P22	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	P21	P2	P4	P6	P8	P10	P12	P14	P1	P3	P5	P7	P9	P11	P13	P15
1	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	5	3	7	6	4	4	6	4	1	5	3	4	4	3	6
2	1	1	4	1	4	4	2	4	1	3	5	5	1	2	4	1	1	3	5	3	1	1	7	2	7	7	5	4	2	2	2	7	3	3	4	2	7
3	1	1	2	1	5	2	1	1	1	4	3	5	3	2	3	1	2	2	2	2	1	1	5	5	6	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5
4	1	1	3	1	2	2	1	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	5	1	1	3	3	5	5	1	1	3	3	5	5	5
5	1	1	3	1	5	1	1	5	1	5	3	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	7	4	6	6	3	2	5	3	5	5	2	4	4	2	2
6	1	1	4	1	3	2	1	1	1	4	4	5	2	3	5	1	2	2	2	2	1	1	6	2	6	5	4	2	5	5	5	3	5	2	2	5	6
7	1	1	4	1	2	5	1	1	2	4	3	5	5	3	4	2	3	2	1	2	1	1	5	5	5	5	3	1	5	7	7	5	4	2	2	5	7
8	1	5	3	1	5	3	1	1	1	5	3	5	2	3	3	1	2	3	1	3	1	1	7	4	5	5	3	1	4	7	5	4	5	1	2	5	5
9	1	5	5	1	5	4	1	2	3	4	4	5	5	1	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5
10	1	1	4	1	4	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	5
11	1	1	3	1	5	3	1	1	1	5	3	5	2	3	2	2	2	3	5	1	1	1	5	4	5	4	3	1	5	5	5	5	3	1	1	5	5
TOTAL	13	22	39	12	43	32	13	23	16	41	38	48	26	24	31	15	19	24	32	20	13	12	50	36	50	45	38	24	44	46	38	42	37	25	30	39	58

Fuente: cuestionario propio