

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de
emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote, 2023**

Línea de Investigación:

Enfermería y gestión en salud

Autoras:

Aguilar Chávez, Magali Del Pilar

López Alviño, Melissa Carol

Jurado Evaluador:

Presidenta : Torres De Gonzales Gloria Odilia

Secretaria : López Quezada Lander Antonio

Vocal : Rodríguez Sagastegui Mila Del Carmen

Asesora:

Vargas De La Cruz Verónica del Pilar

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3645-3680>

TRUJILLO, PERÚ 2024

Fecha de sustentación: 2024/08/13

Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	1 %
11	oldri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Declaración de originalidad

Yo, Verónica del Pilar Vargas De la Cruz, docente de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Emergencias y Desastres, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor(a) de la tesis titulada **“Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta-Chimbote, 2023”**, autor (a)(es)(as) Aguilar Chavez, Magali Del Pilar y López Alviño, Melissa Carol, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 18 %. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 08/07/2024
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 14 de agosto de 2024

Vargas De la Cruz Verónica del Pilar

DNI: 18069283

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3645-3680>

FIRMA



López Alviño Melissa Carol

DNI: 40988980

FIRMA



Aguilar Chavez Magali Del Pilar

DNI: 32961721

FIRMA



RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 481-2024-D-F-CCSS-UPAO

Trullo, 28 de junio del 2024

VISTO; el Oficio electrónico N° 0639-2024-DASE-UPAO remitido por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, solicitando designación de Jurado de la Tesis de las Licenciadas en Enfermería **AGUILAR CHÁVEZ MAGALI DEL PILAR y LÓPEZ ALVIÑO MELISSA CAROL**, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, ha remitido el Oficio N° 0639-2024-DASE-UPAO, declarando su conformidad con el cumplimiento de los requisitos académicos y administrativos;

Que, con la presentación del ejemplar digital de la tesis y el informe del profesor asesor, las Licenciadas acreditan haber cumplido con la elaboración de la tesis, cuyo proyecto fue aprobado oportunamente por Resolución N° 0775-2023-D-F-CCSS-UPAO, de fecha 22 de diciembre del 2023.

Que, para efectos de dictaminar la tesis es necesaria la designación del jurado con docentes de la Facultad;

Que, en el Oficio electrónico referido en el primer considerando de la presente Resolución, el Director Académico de la Segunda Especialidad propone designar el Jurado de la Tesis titulada: **SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE, 2023**, realizada por las Licenciadas en Enfermería **AGUILAR CHÁVEZ MAGALI DEL PILAR y LÓPEZ ALVIÑO MELISSA CAROL**, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS Y DESASTRES, a las docentes:

PRESIDENTE MS. GLORIA ODILIA TORRES DE GONZALES
SECRETARIO MS. LANDER ANTONIO LOPEZ QUEZADA
VOCAL MS. MILA DEL CARMEN RODRIGUEZ SAGASTEGUI

Por estas consideraciones y las atribuciones conferidas a este Despacho,

SE RESUELVE:

PRIMERO: CONSTITUIR EL JURADO que recepcionará la sustentación de la Tesis de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería titulada: **SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE, 2023**, realizada por las Licenciadas en Enfermería **AGUILAR CHÁVEZ MAGALI DEL PILAR y LÓPEZ ALVIÑO MELISSA CAROL**, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS Y DESASTRES.

SEGUNDO: NOMBRAR como integrantes del Jurado a las docentes:

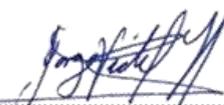
PRESIDENTE MS. GLORIA ODILIA TORRES DE GONZALES
SECRETARIO MS. LANDER ANTONIO LOPEZ QUEZADA
VOCAL MS. MILA DEL CARMEN RODRIGUEZ SAGASTEGUI

RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0481-2024-D-F-CCSS-UPAO

TERCERO: REMITIR la presente Resolución al Director de la Segunda Especialidad Profesional, para los fines consiguientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE




Dr. Jorge Leyser Reynaldo Vidal Fernández
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD




Dr. Carlos Augusto Diez Morales
SECRETARIO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

C.c.: DASE,
SEPE,
Archivo

Lucy Haro F./

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, quien nos ha guiado y dado la fortaleza para seguir adelante y haber logrado concluir nuestros estudios.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. También dedico de manera especial a mi adorada hija, Isabella quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella, te amo mi princesita, bella.

Magali

A mis padres Francisco y Georgina; por su inmenso amor y abnegación que encaminaron en mí, logrando el desarrollo de mi vida personal y profesional.

A mis hermanos por estar siempre presentes y acompañándonos en esta etapa.

De forma especial a mi amado hijo Evans por ser fuente de motivación e inspiración para superarme cada día más, te amo con todo mi corazón.

Melissa

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la universidad Privada Antenor Orrego por habernos abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar nuestra carrera profesional y al mismo tiempo nos ha permitido obtener nuestro tan ansiado título.

Agradecemos también de manera muy especial a nuestra asesora Mg. Verónica Vargas De La Cruz que desde el primer momento nos brindó su apoyo incondicional, conocimientos, experiencias y paciencia, para guiarnos durante el desarrollo de la tesis.

También queremos agradecer a nuestros docentes por sus enseñanzas y experiencia para poder alcanzar nuestro objetivo.

Agradecemos manera muy especial a nuestra familia que siempre nos han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos nuestros objetivos personales y académicos.

Magali y Melissa

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, nivel explicativo; el diseño de contrastación fue no experimental, con corte transversal y de tipo básica correlacional, en el cual se incluyeron 40 profesionales de enfermería que laboraban en el servicio de emergencia según criterios de selección. Los resultados indicaron que el 75% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre el síndrome de burnout y el 57.5% nivel medio sobre la satisfacción laboral. En las características del personal, el 47.5% tiene entre 30 a 39 años, el 97.5% es sexo femenino, el 50% tiene un tiempo de servicio de 6 a 10 años, el 55% es de condición laboral nombrado. También se denota que la prueba Tau-b de Kendall es -0.655 con nivel de significancia menor al 5% (Sig. < 0.05), demuestra que el síndrome de burnout se relaciona de manera inversa y significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería. Se concluye que a un mayor nivel de síndrome de burnout mayor insatisfacción laboral.

Palabras clave: Síndrome, Burnout, Satisfacción laboral y enfermería.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between Burnout syndrome and the job satisfaction of the nursing staff of the emergency service of the Hospital La Caleta, Chimbote, 2023. A quantitative study was carried out, explanatory level; The contrast design was non-experimental, with a cross-sectional and basic correlational type, in which 40 nursing professionals who worked in the emergency service were included according to selection criteria.

The results indicated that 75% of the nursing staff obtained a medium level on burnout syndrome and 57.5% obtained a medium level on job satisfaction. Regarding the characteristics of the staff, 47.5% are between 30 and 39 years old, 97.5% are female, 50% have a service period of 6 to 10 years, and 55% have an appointed employment status. It is also noted that Kendall's Tau-b test is -0.655 with a significance level of less than 5% (Sig. < 0.05), demonstrating that burnout syndrome is inversely and significantly related to the job satisfaction of nursing staff. It is concluded that the higher the level of burnout syndrome, the greater the job dissatisfaction.

Keywords: Syndrome, Burnout, Job satisfaction and nursing.

PRESENTACIÓN MIEMBROS DEL JURADO

**Ms. Torres De Gonzales Gloria Odilia
Presidenta**

**Ms. López Quezada Lander Antonio
Secretario**

**Ms. Rodríguez Sagastegui Mila Del Carmen
Vocal**

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Según las normativas de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Antenor Orrego, tenemos el grato honor de presentar a su disposición y criterio la presente investigación titulada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote 2023”

Por lo tanto, señores del Jurado, ponemos a disposición el presente informe de investigación para su análisis y evaluación.

AGUILAR CHAVEZ MAGALI DEL PILAR

LOPEZ ALVIÑO MELISSA CAROL

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Resumen	vi
Abstract	vii
Presentación	viii
Tabla de contenidos	ix
Índice de tablas	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1. Problema de Investigación:	1
1.2. Objetivos	3
II. MARCO DE REFERENCIA	5
2.1. Marco Teórico	5
2.2. Antecedentes del estudio	12
2.3. Marco conceptual	15
2.4. Sistema de hipótesis	16
2.5. Variable e indicadores	16
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y nivel de investigación	20
3.2. Población y muestra de estudio	20
3.3. Diseño de investigación	21
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	21
3.5. Procedimientos y análisis de datos	23
3.6. Consideraciones éticas	24
IV. RESULTADOS	25
4.1. Análisis e interpretación de resultados	25
4.2. Docimasia de hipótesis	30
V. DISCUSIÓN	31
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	44
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla IV -1: Niveles del síndrome de burnout del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote – 2023.	25
Tabla IV -2: Niveles de las dimensiones del síndrome de burnout del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote – 2023.	26
Tabla IV-3: Niveles de la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote – 2023.	27
Tabla IV-4: Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote – 2023.	28
Tabla IV-5: Nivel del síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote – 2023	29

INFORME DE TESIS

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación

a. Descripción de la Realidad Problemática

El síndrome de Burnout o desgaste emocional es un efecto psicológico negativo que se presenta por condiciones de trabajo adversos, las cuales se han visto agudizadas durante la pandemia; una enfermedad que plantea un enorme desafío para la salud pública y la economía global; un desafío aún mayor para la salud mental de uno de los grupos más afectados que son los trabajadores de la salud; (1). A nivel mundial las estadísticas indican que los profesionales de salud es uno de los sectores más afectados con el síndrome de Burnout. Es así que, en 49 países de múltiples especialidades, la prevalencia global combinada de síntomas de burnout entre las enfermeras de todo el mundo fue del 11,23 % (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), por su parte, ha identificado como extremadamente preocupante el impacto de la pandemia en la salud mental de los trabajadores sanitarios en primera línea de atención, los cuales por la carga laboral, riesgo a contagiarse y la toma de decisiones entre la vida o muerte, entre otras acciones, los hace más vulnerables que otras personas. En este escenario, controlar la cantidad de pacientes y la demanda de servicios es de suma preocupación para los países (3).

En el 2019, en China, el 78,5% de las enfermeras tuvieron agotamiento emocional, el 92,5% sufrió de despersonalización, mientras el 48,6% presentó síndrome de Burnout severo, presentándose estas estadísticas en enfermeras con más horas de trabajo en dichas unidades (4). Asimismo, en Rumania en el 2021, el personal médico obtuvo como resultado una media de burnout de 76% (5).

En Italia, en el 2021, los valores de agotamiento de los profesionales de salud se incrementaron en un 38,3% mostraron un agotamiento alto y el 26,5% un agotamiento muy alto, percibiéndose un Burnout más frecuente entre el personal que trabaja en la atención directa con los pacientes infectados. Asimismo, ser personal de enfermería aumentó el riesgo de agotamiento emocional (6). Además, en España, en el 2021, la prevalencia del síndrome de Burnout fue del 43,4% en trabajadores de salud que atendían a pacientes infectados, siendo el personal femenino el más vulnerable con un 60,8%, puesto que sentían mayor de auto infectarse (7).

En la región de las Américas, en particular, la abrumadora carga de trabajo y las demandas psicoemocionales de los trabajadores de la salud, además de los riesgos que implica la exposición a enfermedades, son indescritibles e inconmensurables y se hacen más evidentes en este tema. Además, uno de los desafíos de América Latina y el mundo son factores de riesgo social y psicológico en el sector salud (8).

Es así que, Ecuador, en el 2020, más del 90% del personal médico y de enfermería presentó síndrome de Burnout moderado a severo, siendo el personal médico el afectado con mayor frecuencia (8). Además, México, en el 2019, fue una de las naciones con más fatiga por estrés laboral, producto de largas jornadas de trabajo y de las extenuantes demandas, puesto que un aproximado de 75% de las personas trabajadoras padecía esta condición, superando a China (73%) y los Estados Unidos (59%) (9).

En el Perú, en el 2019, se suscitaron una variedad de respuestas emocionales, conductuales, cognitivas y físicas, respuestas en la salud mental del personal de salud como producto de la situación pandémica, lo cual se vio reflejado en la frecuencia del Síndrome de Burnout, encontrándose valores entre 2,8% hasta 59,9% (10). Al aplicar el Inventario de Burnout de Maslach en nuestro país se determinaron que el 3,8% de enfermeras presenta Burnout,

específicamente en Cuzco se evidenció una prevalencia del 10% (11). Además, en Lima, en el 2021, la frecuencia de burnout entre el personal hospitalario durante la pandemia, mediante la “Escala de Burnout de Maslach”, arroja una frecuencia global del 3,1%, siendo el grupo más afectado los médicos (7,4%), seguido de las enfermeras (2,1%) y el personal técnico de enfermería 1 % (12).

A nivel local la problemática es similar, es así que en el Hospital La Caleta de Chimbote el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia maneja un alto número de pacientes; y su personal se encuentra afectado debido a la sobrecarga laboral y refieren “cefaleas” ,“poca concentración al realizar sus labores cotidianas”, síntomas de estrés y ansiedad debido a las inadecuadas condiciones laborales, lo cual ha perjudicado su desempeño laboral y ha originado disminución en su satisfacción laboral y en la atención de salud que se brinda a los pacientes.

b. Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel del síndrome de Burnout del personal de enfermería del

servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023.

- Identificar niveles de las dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023.
- Identificar nivel de la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023.
- Identificar niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral: reto del trabajo, condición del trabajo y relación trabajo empleo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023.

1.3. Justificación del Estudio

El presente estudio se justifica desde el aspecto teórico, porque se fundamentó en la revisión de diversas teorías relacionadas con el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, con la finalidad de conocer y aportar con los resultados para futuras investigaciones sobre dicho estudio y contribuir a la especialidad de emergencias y desastres.

En el aspecto práctico, ya que permite desarrollar estrategias encaminadas a fortalecer los mecanismos en el aspecto intrapersonal e interpersonal para responder a situaciones problemáticas o estresantes y realizar talleres sobre el manejo del síndrome de burnout; permitiéndoles mejorar la calidad de vida, tanto de los prestadores de servicio como el de los usuarios.

Desde el aspecto metodológico se aporta un instrumento elaborado por las autoras en la recolección de datos, mediante cuestionarios se obtendrá información valiosa y actualizada importante para la investigación y aplicarla

en futuras investigaciones relacionadas al estudio. Esta investigación por consiguiente se justifica de manera social debido a que la atención de salud está directamente la satisfacción laboral del personal de enfermería para fortalecer los mecanismos a nivel intrapersonal e interpersonal para afrontar problemas o situaciones estresantes y brindar una mejor atención al paciente.

Además la importancia del estudio radica en la información valiosa y actualizada que permite determinar la relación entre síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería para afrontar situaciones de estrés a través de mecanismos interpersonales e intrapersonales y de esta manera lograr un clima laboral apropiado que genere un sentimiento de satisfacción hacia la labor que desempeña cada profesional de enfermería y de esta manera fomentar la productividad y el cumplimiento de funciones y responsabilidades que repercute en la mejora de la calidad de atención que se brinda a todo paciente que acude al servicio de emergencia.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Teórico

El término "burnout" fue utilizado por primera vez en 1974 por Freudenberger en su obra *Burnout: El alto precio del alto rendimiento*. Generalmente, este trastorno es resultado del estrés laboral crónico y se caracteriza por agotamiento emocional, actitud cínica o distante hacia el trabajo (despersonalización) y sentimientos de impotencia e incapacidad para realizar correctamente las tareas. A esto se suma la pérdida de habilidades comunicativas (13).

Así, el síndrome de Burnout se cataloga como uno de los principales problemas de salud mental y precursor de muchas enfermedades mentales debido al mal control y falta de prevención primaria del síndrome. De igual forma, tras la aprobación de la 11ª revisión de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, la Organización Mundial de la Salud reconoció oficialmente el burnout o "síndrome de burnout" o burnout como una enfermedad, denominada "burnout o síndrome del quemado", la que fue aprobada el 2019 y cuya vigencia se fijó desde enero del 2022 (13).

El Síndrome de Burnout tiene varias traducciones al español como Síndrome de Burnout, Síndrome de Sobrecarga Emocional, etc. (14). El síndrome de Burnout se asocia con un agotamiento físico y mental que se presenta de manera progresiva, motivación deficiente en el trabajo y un comportamiento cambiante, especialmente frecuentes en las personas que padecen el trastorno. Esta actitud variable está asociada con la 'descortesía' y el trato inapropiado de los demás (15).

Asimismo está asociado con el agotamiento hasta tal punto que las personas se vuelven cínicas acerca de su valor profesional y dudan de su

capacidad para aplicar sus habilidades. Al respecto, algunos autores señalan que este síndrome frecuentemente se presenta en las áreas de cuidados intensivos, donde la prevalencia afecta al personal hasta un 70 %, quienes lo consideran un síntoma de las largas jornadas laborales y con mucha presión entre médicos y enfermeras (16).

Entre los factores de riesgo más comunes para el síndrome de burnout se puede mencionar presión para desempeñarse, altos estándares de desempeño, gran entusiasmo, estrés a largo plazo, falta de confianza en el lugar de trabajo, comportamiento inseguro, perfeccionismo, pedantería y responsabilidad, incapacidad para relajarse, autoestima baja o inestable. La falta de conciencia persistentemente percibida sobre la evaluación social y económica de las carreras, las experiencias persistentes de ira (como estado emocional), hostilidad (como rasgo de personalidad) y agresión son algunos de los más comunes para padecer síndrome de agotamiento (17).

Según Maslach et al., el síndrome está asociado al agotamiento emocional, eficiencia desvalorizada y despersonalización en individuos que trabajan con otros. El agotamiento está definido como un conjunto de signos y síntomas de agotamiento psicológico despersonalización y una reducida realización personal. Para el presente estudio las dimensiones del síndrome de burnout se tomarán como fundamento de C. Maslach y S. E. Jackson, quienes mencionan que el síndrome burnout está constituida por las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (18). El agotamiento emocional describe cómo una persona se siente emocionalmente agotada debido al exceso de trabajo que conduce a una demanda excesiva y al agotamiento de los recursos físicos y emocionales. Los trabajadores sienten debilidad y fatiga sin ninguna fuente alternativa (19).

Despersonalización, se refiere a una respuesta impersonal y apática al receptor de servicios o cuidados profesionales. Describe una respuesta

apática, insensible o demasiado negativa a todos los aspectos del trabajo. A menudo surge en respuesta a un agotamiento emocional excesivo, inicialmente como autoprotección, un amortiguador emocional de "preocupación". Si las personas trabajan demasiado y hacen demasiado, comienzan a retirarse y disminuyen su actividad, generando el riesgo de que el desapego lleve a la pérdida del idealismo y a la deshumanización (20).

Los trabajadores no solo están creando formas de contención y cargas de trabajo reducidas con el tiempo, sino que están reaccionando negativamente a las personas y los trabajos. A medida que avanza la despersonalización, las personas pasan de hacer lo mejor que pueden a hacer lo mínimo. El desempeño de su trabajo se reduce a "¿Cómo termino con lo que estoy haciendo, aún me pagan y me voy de aquí?" Los empleados despersonalizados tienden a reducir el tiempo para estar en su ámbito laboral y la energía que ponen en trabajar, y continúan trabajando, pero lo hacen el menor número de veces y por ende, la calidad del trabajo disminuye (20).

Mientras que la dimensión de la realización personal describe el sentido de competencia y éxito de una persona al trabajar con otros. Por otro lado, la ausencia de realización personal se refiere a sensaciones de ineficacia, falta de logros y producción en el ambiente laboral. Esta emoción mermada de autoeficacia es agudizada por la ausencia de recursos en el trabajo, así como la deficiente oportunidad para el desarrollo profesional y la escases de apoyo social, las personas que tienen esta experiencia en esta dimensión se interrogan "¿Qué estoy haciendo?", "¿Por qué estoy aquí?", "Quizá este es el trabajo equivocado para mí". Este sentimiento logra que los empleados con burnout tengan la sensación de haber elegido una carrera errada y muchas veces no se sienten satisfechos con lo que han logrado, de tal forma que ello resulta en una consideración poco positiva de ellos mismos y de los demás (18).

Para Callista Roy (21) un individuo es un “ser biopsicológico” en interacción constante con su medio en constante cambio, cada individuo es un sistema que se adapta a los procesos internos que logran mantener algún control de las situaciones. Inmersos en los procesos de afrontamiento interno, se encuentra el proceso regular y el cognator. Este modelo de adaptación tiene definiciones y conceptos que aclaran el tema del síndrome de Burnout (SB); algunos ejemplos son; el personal de enfermería está inmerso en un ambiente de estímulos y modificaciones estresantes; los roles de turnos, la carga emocional fuerte, la demanda de pacientes e incluso el mismo equipo de trabajo, que inciden sin lugar a dudas en el ámbito personal y familiar. a ello se adiciona el reconocimiento social disminuido que de alguna forma afecta en los modos de adaptación de roles el autoconcepto y el desempeño.

Asimismo, uno de los principales grupos de riesgo es el personal de enfermería y son los más propensos para desarrollar el SB o del “quemado”. Maslach y Jackson enfocan este problema desde el punto de vista psicosocial y diversos autores están de acuerdo con esta definición propuesta por ellos, los cuales señalan que el SB debe ser asumido como un conjunto de signos y síntomas de agotamiento emocional, deficiente realización personal y despersonalización en el ámbito laboral, el cual se desarrolla como producto a la exposición de diferentes estresores en el trabajo de manera permanente (22).

El ámbito laboral de la enfermera está definido por diversas dificultades relacionadas a sus condiciones en el trabajo las cuales están caracterizadas por los riesgos psicosociales, jornadas intensas y extenuantes de trabajo, sobrecarga laboral, rotaciones de turnos gratis cambio constante de servicios no programados y estrés debido a diversas situaciones de demanda de los usuarios y su familia e incluso con el mismo equipo de trabajo y sus propios colegas. Esta situación conduce a una progresiva tendencia en la presencia de riesgos ocupacionales los cuales pueden dar origen a alteraciones fisiológicas (23).

Con relación a la satisfacción laboral, se encuentran una serie de definiciones que hacen referencia como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas, estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. En la misma línea, se plantean que es una orientación afectiva positiva hacia el empleo. La satisfacción corresponde a un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo (24).

Por otro lado, la satisfacción laboral está relacionada con el conocimiento del individuo dentro de una organización cuya experiencia es transformada por la percepción que tiene el empleado y esta última finaliza un componente de tipo emocional. Así también está definida como un conjunto de actitudes que desarrolla el empleado con relación a su situación laboral, dichas actitudes están referidas hacia el mismo trabajo de manera general o hacia algunas facetas específicas, es un concepto universal que hace referencia a las actitudes de los individuos en las diferentes áreas de su trabajo (25).

La satisfacción como " un estado emocional positivo que surge de la percepción subjetiva de la propia experiencia laboral , marcada por el equilibrio último entre el rol que cada trabajador quiere desempeñar y el rol que termina desempeñando "; por lo tanto, si se indica lo positivo , representa la satisfacción del colaborador, la cual se refleja en el adecuado desempeño laboral del trabajador ; por otro lado ,negativo representa la insatisfacción del trabajador y la falta de comodidad en el trabajo, que puede verse influenciada por una variedad de factores, entre ellos supervisar el clima organizacional y la remuneración(26).

Asimismo, la satisfacción laboral tiene que ver con los empleados, sus puestos y el entorno laboral, y con las personas responsables de dirigir la

empresa. Está directamente relacionado con el conocimiento y el comportamiento de los individuos dentro de la organización. Estas dimensiones son: (1): Desafíos laborales o retos del trabajo: integrar las metas e intereses organizacionales con las metas e intereses personales, (2): Condiciones de trabajo: un aspecto del trabajo que puede tener un impacto negativo en la salud de los trabajadores, y también involucra aspectos ambientales (3): Relaciones laborales/ relación trabajo empleado: condición necesaria para la aplicación de las leyes laborales y consideración de seguro para los trabajadores (27).

La definición anterior se basa en el concepto de Frederick Herzberg (27), quien afirmó que la satisfacción laboral está relacionada con los motivadores, es decir, se produce cuando los individuos se enfrentan a situaciones desafiantes y estimulantes. Cabe señalar que la satisfacción es consecuencia del enfrentamiento del individuo a una serie de actividades estimulantes o que le generan retos. Durante el estudio de Herzberg, se pudo evidenciar que las personas se sentían bien en su ámbito laboral por ellos mismos, es decir factores intrínsecos, y su insatisfacción la relacionaba a factores extrínsecos en su organización.

De este modo, Frederick Herzberg (28), propone una teoría de la motivación laboral, que divide la satisfacción e insatisfacción en dos tipos: el primer tipo es higiénico o externo, provocando la insatisfacción del empleado, estos factores se ubican en el ambiente laboral, como políticas, gestión, relaciones interpersonales, salarios, ambiente de trabajo y condiciones materiales, una vez eliminados estos factores solo conducirán a la insatisfacción de los empleados; el segundo son los factores motivadores o factores intrínsecos, es decir, aquellos factores que hacen que los empleados estén satisfechos con su puesto. Estos factores se relacionan con las tareas que realiza, recompensas, reconocimiento profesional y promociones (incluido el crecimiento y desarrollo personal requerido).

Se debe considerar que un mejor ambiente laboral puede garantizar resultados impecables con respecto a la producción. Cada organización debe dar garantía de la mejora de sus entornos para sus empleados, liberándolos de situaciones que impiden la productividad y permitiéndoles alcanzar su máximo potencial y cumplir. Las condiciones laborales son importantes para la satisfacción laboral y son determinantes del desempeño de los empleados (29).

Por su parte, Dzluba, Enfaldo y Zhuravskaya creen que se deben respetar los estándares organizacionales y que los empleados necesitan un ambiente de trabajo en el que puedan trabajar libremente y un ambiente laboral que les impida alcanzar su máximo potencial y por tanto sentirse satisfechos (30).

En cuanto a la satisfacción laboral, el trabajador, su puesto de trabajo y su entorno laboral, se relacionan con quienes tienen la responsabilidad de dirigir la empresa. Está directamente relacionado con tranquilidad y el sosiego dentro de una organización y con el comportamiento de las personas. Las dimensiones tales como desafíos laborales, consiste en entender una alineación entre los intereses y objetivos de la organización con los intereses particulares del trabajador. Por otro lado, las condiciones del trabajo están consideradas como consecuencias negativas posibles para la salud de los empleados, considerando también los aspectos tecnológicos y ambientales; y con respecto a la relación organización empleado es una condición fundamental para la aplicación de seguros y leyes laborales que benefician al trabajador (31).

2.2. Antecedentes del Estudio

A nivel internacional tenemos los siguientes estudios:

García (2021) (32), en Ecuador en su estudio “síndrome de Burnout y su impacto en la satisfacción laboral de los empleados del Hospital Básico IESS Guaranda”. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo

correlacional, enfoque deductivo, carácter no experimental. Para medir las variables se administraron dos encuestas a 117 trabajadores. Se descubrió que el personal estaba emocionalmente agotado, lo que resultaba en dirigir su frustración hacia los pacientes y colegas, resultando en conflictos internos dentro del equipo de trabajo; con respecto a la satisfacción, el reconocimiento laboral y el entorno físico fueron factores que alcanzaron mayores porcentajes, siendo elementos de mayor preocupación dentro de la organización.

Álvarez et al., (2019) (33), afirman en su investigación ejecutada en España que el objetivo del estudio era “analizar el nivel de Burnout y satisfacción laboral de las enfermeras españolas durante la crisis económica”, resultando que cerca del 40% de las enfermeras experimentan síndrome de burnout y el 37,07 % de las personas están en riesgo de desarrollarla. La satisfacción laboral se correlaciona negativamente con el agotamiento laboral, el 60% de las personas siente que sus emociones se han endurecido, el 43,16% de las personas quiere cambiar de carrera porque siente que no es el trabajo que quiere, y el 16,34% de las personas está insatisfecha con su trabajo. Así mismo se evidencia que el salario no está acorde con la jornada laboral, entendiéndose que las condiciones laborales se agudizaron debido a la crisis económica. Concluyendo hoy que la insatisfacción laboral de los profesionales españoles se relaciona significativamente con el alto grado de burnout.

A nivel nacional tenemos los siguientes estudios:

Guía (2022) (34), en Lima, en su trabajo Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos de pandemia, 2021, tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral entre el personal de emergencia. El enfoque es básico, descriptivo, relacional, no experimental. La población es de 85 colaboradores de la salud. Los resultados para la

variable síndrome de burnout fueron bajos (45,88%), medio (47,06%) y alto (7,06%). Para la variable satisfacción laboral se divide en baja (64,71%), media (23,53%) y alta (11,76%). En conclusión, la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral se determinó al 95% de confianza con un resultado de 0,425, asociación moderadamente positiva.

Molina y Palomino (2021) (35), en su estudio sobre “síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021”, a través de un estudio cuantitativo y correlacional, evidencia resultados que el 2,50% de las muestras evaluadas presentaron un nivel alto de síndrome de Burnout, y el 97,50% de las muestras presentaron un nivel moderado, el 72,5% de los empleados presenta agotamiento emocional en un nivel alto al igual que el 65% tiene un nivel alto en despersonalización. Con respecto a los niveles de satisfacción laboral, el 2,5% de la población tiene satisfacción alta, el 25% satisfacción parcial y el 67,5% regular. Llegando a la conclusión que entre las variables no hay una relación significativa.

Yslado et al., (2020) (36), en su investigación sobre “el síndrome de burnout y la satisfacción laboral entre profesionales de la salud”, tuvo como propósito determinar la relación funcional entre ambas variables en estudio. Fue un estudio cuantitativo, observacional, correlacional transversal. De una población de 620 profesionales de la salud, 177 fueron encuestados. Conclusión: El síndrome de burnout no tiene relación con la satisfacción laboral del profesional de salud; el burnout es un predictor de satisfacción laboral y al comparar la prevalencia de alto burnout según variables laborales y sociodemográficas no se encontraron diferencias significativas.

Neciosup (2020) (37), en su trabajo investigativo tuvo como objetivo establecer la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral de trabajadores de un instituto especializado en tiempo de pandemia. Fue una

investigación no experimental, correlacional, descriptiva y transversal, con una muestra de 55 trabajadores. Los resultados evidenciaron un burnout en nivel medio, y con respecto a la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, fue de 65,45%, 61,8% y 61,81% respectivamente. Mientras la satisfacción laboral fue de 45, 5% es decir favorable, concluyéndose que entre las variables en estudio existe una relación significativa con un resultado de ($p < 0,05$).

Pérez y Taype (2018) (38), en su tesis sobre “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo”, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en enfermeras. La metodología fue de tipo descriptivo, cuantitativa, diseño correlacional y observacional, con una muestra proporcional de 92. Conclusión: el síndrome de burnout y la satisfacción laboral tienen relación significativa ($p < 0.01$); además del 12% de los colaboradores con síndrome de burnout alto, el 8,7% refieren insatisfacción laboral alta.

Rixi y Robles (2018) (39), en su investigación “Relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del hospital I ESSALUD, Tingo María 2018”. Los resultados muestran que el 80,0% de la satisfacción laboral del personal de salud se encuentra en un nivel medio. Desde la perspectiva del agotamiento emocional, la mayoría del personal médico tiene niveles bajos de estrés, representando el 76,7%. En la dimensión despersonalización, el 50,0% de las personas presentan niveles de estrés bajos. En cuanto a la realización personal, el 50,0% de las personas alcanzó un nivel medio de estrés. A nivel mundial, el 53,3% de los trabajadores de la salud se encuentran en niveles bajos de estrés, seguido por el 26,7% en niveles moderados de estrés. Conclusión: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y síndrome de burnout, $X^2=14,852$; $p=0,006$.

No se encontraron estudios de investigación locales.

2.3. Marco conceptual

Síndrome de Burnout: Es un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante hacia el trabajo (despersonalización) y una sensación de ineficacia y de no realizar las tareas correctamente (13).

Agotamiento emocional: cansancio emocional debido al exceso de trabajo que conduce a una demanda excesiva y al agotamiento de los recursos físicos y emocionales (19).

Despersonalización: se refiere a una respuesta impersonal y apática al receptor de servicios o cuidados profesionales (20).

Realización personal: describe el sentido de competencia y éxito de una persona al trabajar con otros (18).

Satisfacción laboral: Es un estado emocional positivo producto de la percepción subjetiva de la propia experiencia laboral y se caracteriza por el equilibrio último entre el rol que cada trabajador quiere desempeñar y el rol que termina desempeñando (26).

Desafíos laborales o retos del trabajo: integrar las metas e intereses organizacionales con las metas e intereses personales (2).

Condiciones de trabajo: un aspecto del trabajo que puede tener un impacto negativo en la salud de los trabajadores, y también involucra aspectos ambientales (3).

Relaciones laborales/ relación trabajo empleado: condición necesaria para la aplicación de las leyes laborales y consideración de seguro para los trabajadores (27).

Enfermería: Es una disciplina que está abocada al cuidado de individuos de todos los grupos etéreos, familias, grupos y comunidad en general, tanto sanos o con alguna enfermedad en determinados entornos (40).

Servicios de emergencia: Es un entorno especializado, situado en zonas clave de un centro de salud, diseñado para ofrecer atención rápida a las

principales enfermedades de la comunidad (41).

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis de investigación (Hi)

Hi: El síndrome de Burnout se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023.

2.4.2. Hipótesis nula (H0)

H0: El síndrome de Burnout no se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023.

2.5. Variables e indicadores

2.5.1. Variable independiente:

SÍNDROME DE BURNOUT

Definición operacional:

Para medir esta variable se utilizó un cuestionario que midió el Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory, 2001), el cual fue adaptado por Neciosup y Lora (2019), y estuvo conformado por 22 ítems para lo cual se consideraron tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, las cuales fueron medidas a través de la escala de Likert con seis opciones y una escala que osciló entre nunca (0) y todos los días (6). (Anexo 01).

- Escala de medición de la variable

Escala ordinal

- Categorías de la variable

Alto

Medio

Bajo

- **Indicadores**
 - Responsabilidad
 - Eficacia
 - Energía
 - Adaptabilidad
 - Estima
- **Índice general**
 - Alto: 87 a 132 puntos
 - Medio: 45 a 86 puntos
 - Bajo: 0 a 44
- **Índice por dimensiones**
 - Agotamiento emocional:
 - Alto: 37 a 54 puntos
 - Medio: 19 a 36 puntos
 - Bajo: 0 a 18 puntos

 - Despersonalización:
 - Alto: 17 a 30 puntos
 - Medio: 9 a 16 puntos
 - Bajo: 0 a 8 puntos

 - Realización personal
 - Alto: 33 a 48 puntos
 - Medio: 17 a 32 puntos
 - Bajo: 0 a 16 puntos

2.5.2. Variable dependiente:

SATISFACCIÓN LABORAL

Definición operacional:

Para medir la satisfacción laboral del personal de enfermería, se elaboró un cuestionario que estuvo constituido por 15 ítems, considerando tres dimensiones: reto del trabajo, condiciones de trabajo y relación trabajo

empleo, las cuales fueron medidas a través de la escala Likert con seis opciones y una escala que oscilaba entre las frecuencias Nunca (0) y todos los días (6). (Anexo 02)

- **Escala de medición de la variable**

Escala ordinal

- **Indicador**

Identidad

Autonomía

Oportunidad de desarrollo

Características del trabajo

Compatibilidad

Exigencia

- **Categorías de la variable**

Alto

Medio

Bajo

- **Índice general**

Alto: 54 a 64 puntos

Medio: 44 a 53 puntos

Bajo: 0 a 43

- **Índice por dimensiones**

Reto del trabajo

Alto: 18 a 21 puntos

Medio: 15 a 17 puntos

Bajo: 11 a 14 puntos

Condiciones de trabajo

Alto: 18 a 20 puntos

Medio: 15 a 17 puntos

Bajo: 11 a 14 puntos

Relación trabajo empleo

Alto: 18 a 21 puntos

Medio: 15 a 17 puntos

Bajo: 11 a 14 puntos

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

El tipo de investigación es cuantitativo, nivel descriptivo.

3.2. Población y Muestra de estudio

Población:

La población fue finita y estuvo constituida por 40 personales de enfermería que laboraban en el servicio de emergencia del hospital La Caleta de Chimbote.

Criterios de Inclusión

- Personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del hospital La Caleta de Chimbote.
- Personal de enfermería que aceptaron participar voluntariamente, a través del consentimiento informado.

Exclusión

- Personal de enfermería que se encontraba de vacaciones o licencia por enfermedad o maternidad.

Muestra:

Fue una muestra censal, debido a que toda la población formó parte de la muestra de estudio 40 personales de enfermería y el muestreo fue no probabilístico.

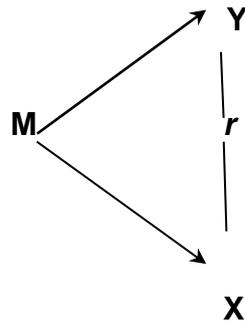
3.3. Diseño de Investigación

El diseño de contrastación fue no experimental, con corte transversal y de tipo básica correlacional.

Se utilizó un diseño no experimental, debido a que las variables solo serán medidas y observadas en su contexto natural para después ser analizadas, no serán manipuladas por el investigador (41).

Correlacional, ya que se buscó la relación entre las variables Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral con el propósito determinar si ambas variables están relacionadas (41).

Esquema:



Donde:

M = Muestra: Personal de enfermería del Hospital La Caleta, Chimbote

X = Síndrome de Burnout

Y = Satisfacción laboral

R=Relación de las variables de estudio

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

La Técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios para medir ambas variables, los cuales fueron aplicados a través de dos encuestas de forma presencial al personal de enfermería que participó como colaborador en el presente estudio. La aplicación de ambas encuestas tuvo una duración aproximadamente de 20 a 30 min por cada participante. Asimismo, la totalidad de los cuestionarios fueron recolectados en un periodo de cuatro semanas.

A. CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT

Se utilizó el Descriptive Burnout Syndrome Questionnaire (Maslach Burnout Inventory, 2001) adaptado de Neciosup y Lora 2019, el cual consta de 22 ítems en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, medibles en una escala Likert de seis opciones con una frecuencia que oscila entre nunca (0) y todos los días (6). (Anexo 01).

Confiabilidad: En el estudio original, el índice de confiabilidad para la dimensión de agotamiento emocional fue de 0,90, el índice de confiabilidad para la dimensión de despersonalización fue de 0,79 y el índice de confiabilidad para la dimensión de logro personal fue de 0,71. Asimismo, la consistencia interna de todos los ítems fue de 0,80.

Validez externa: (Neciosup y Lora 2020) aplicaron el método entre 20 participantes del personal de una clínica especializada en Trujillo entre marzo y abril de 2020. Se lograron coeficientes Alfa de Cronbach superiores a 0,8036 y aspectos de correlación superiores a 0,350 a nivel general y sus tres facetas.

Validez de constructo y contenido: La revisión de expertos fue realizada por 5 revisores expertos, con el Formato Aikent, cuyos resultados indicaron que la mayoría de los ítems tuvieron uno de coeficiente de Aiken, indicando su validez.

B. CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Se utilizó un cuestionario que estuvo conformado por 15 ítems, considerando 3 dimensiones medibles: reto del trabajo, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleo, las cuales fueron medidas a través de la escala de Likert con 5 opciones y una escala que oscilaba entre las frecuencias Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5). (Anexo 02).

Confiabilidad

Con respecto a la fiabilidad de la satisfacción laboral, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,944, que indicó una fiabilidad excelente para la satisfacción laboral.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se tuvo que ir al hospital la Caleta Chimbote y se realizaron las coordinaciones con los 40 participantes en el estudio, se realizó la presentación y se entablo una entrevista de manera personalizada con cada colaborador a quienes se explicó el objetivo del trabajo de investigación; al mismo tiempo se procedió a aplicar el consentimiento informado previa explicación de todos los pormenores para participar en dicho estudio, el cual debe ser firmado como participación voluntaria.

Los instrumentos de recolección de datos para ambas variables fueron mediante un cuestionario de preguntas, los participantes llenaron de manera anónima tomándoles un tiempo aproximado de 20 a 30 minutos y se entregaban a las investigadoras de manera personal.

Posteriormente para el análisis descriptivo se realizó la tabulación de las respuestas y se ingresaron los datos al programa estadístico Software SPSS 22.

Luego se procedió a elaborar tablas y/o gráficos de distribución de frecuencia para presentar los resultados y realizar la contrastación de la hipótesis planteada

Para el análisis inferencial se tuvo en consideración la prueba estadística Tau-b de Kendall, con un nivel de significación del 5% ($p > 0,05$)

3.6. Consideraciones éticas.

Se manifiesta que los datos especificados en el presente estudio se recopilaron de la muestra de investigación y se analizaron de manera

confiable. Los principios éticos que rigieron el presente estudio fueron (42):

Protección a las personas. – Se respetó la identidad, la diversidad, la confidencialidad, la dignidad humana y la privacidad (42).

Libre participación y derecho a estar informado. -Los profesionales que participaron en el estudio estuvieron informados sobre el propósito y finalidad de la investigación en la que participaron; tuvieron la libertad de participar por voluntad propia (42).

Beneficencia y no maleficencia. - Se aseguró el bienestar de los profesionales que participaron en el estudio (42).

Autonomía. - Los profesionales de salud que participaron tuvieron privacidad y autodeterminación durante todo el proceso de estudio (42).

Justicia. – Se garantizó la igualdad de derechos de los profesionales de salud participantes (42).

IV. RESULTADOS.

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 1

Niveles del síndrome de burnout del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote – 2023.

Niveles del síndrome de Burnout	Número	Porcentaje
Bajo	8	20.0%
Medio	30	75.0%
Alto	2	5.0%
Total	40	100%

Nota: Aplicación del Cuestionario del síndrome de burnout, Chimbote - 2023.

En la Tabla 1 se observa que el 75.0% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre el síndrome de burnout, seguido del 20.0% que tienen nivel bajo, por último, solo el 5.0% tienen nivel alto.

Estos resultados nos muestran que mayormente predomina el nivel medio el estrés laboral que padecen el personal de enfermería, la cual es un indicador que sirve para evaluar y tomar las medidas correctivas necesarios para minimizar el síndrome de burnout.

Tabla 2

Niveles de las dimensiones del síndrome de burnout del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote – 2023.

Niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout		Número	Porcentaje
Agotamiento emocional	Bajo	12	30.0%
	Medio	26	65.0%
	Alto	2	5.0%
	Total	40	100%
Despersonalización	Bajo	16	40.0%
	Medio	16	40.0%
	Alto	8	20.0%
	Total	40	100%
Realización personal	Bajo	3	7.5%
	Medio	36	90.0%
	Alto	1	2.5%
	Total	40	100%

Nota: Aplicación del Cuestionario del síndrome de burnout, Chimbote - 2023.

En la Tabla 2 se observa que el 65.0% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre la dimensión agotamiento emocional y el 30.0% tienen tanto nivel bajo, el 40.0% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre la dimensión despersonalización y el 40.0% tienen tanto nivel bajo, en tanto que el 90.0% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre la dimensión realización personal y el 7.5% tienen tanto nivel bajo.

Tabla 3

Niveles de la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote – 2023.

Niveles de la satisfacción laboral	Número	Porcentaje
Bajo	7	17.5%
Medio	23	57.5%
Alto	10	25.0%
Total	40	100%

Nota: Aplicación del Cuestionario de la satisfacción laboral, Chimbote - 2023.

En la Tabla 3 se observa que el 57.5% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre la satisfacción laboral, seguido del 25.0% que tienen nivel alto, por último, solo el 17.5% tienen nivel bajo.

Estos resultados nos muestran que mayormente predomina el nivel medio la satisfacción laboral, de las cuales la dimensión condiciones de trabajo es la que tiene mayor porcentaje de insatisfacción (70.0%), este indicador es necesario para que puedan tomar en cuenta para tratar de acondicionar de la mejor manera al personal.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote – 2023.

Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral		Número	Porcentaje
Reto del trabajo	Bajo	3	7.5%
	Medio	20	50.0%
	Alto	17	42.5%
	Total	40	100%
Condiciones de trabajo	Bajo	28	70.0%
	Medio	11	27.5%
	Alto	1	2.5%
	Total	40	100%
Relación trabajo empleo	Bajo	5	12.5%
	Medio	18	45.0%
	Alto	17	42.5%
	Total	40	100%

Nota: Aplicación del Cuestionario de la satisfacción laboral, Chimbote - 2023.

En la Tabla 4 se observa que el 50.0% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre la dimensión reto del trabajo y el 42.5% tienen tanto nivel alto, el 70.0% del personal de enfermería obtienen nivel bajo sobre la dimensión condiciones de trabajo y el 27.5% tienen tanto nivel medio, en tanto que el 45.0% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre la dimensión relación trabajo empleo y el 42.5% tienen tanto nivel alto.

Tabla 5

Nivel del síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote – 2023.

Satisfacción laboral	Síndrome de burnout						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0%	5	12.5%	2	5.0%	7	17.5%
Medio	0	0.0%	23	57.5%	0	0.0%	23	57.5%
Alto	8	20.0%	2	5.0%	0	0.0%	10	25.0%
Total	8	20.0%	30	75.0%	2	5.0%	40	100%

Nota: Aplicación del Cuestionario del síndrome de burnout y la satisfacción laboral, Chimbote - 2023.

Tau-b de Kendall = -0.655 Sig. = 0.000

En la Tabla 5 se observa que el 57.5% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre el síndrome de burnout y nivel medio sobre la satisfacción laboral, el 20.0% tienen nivel medio en el síndrome de burnout y nivel bajo de satisfacción laboral, en tanto que el 20.0% del personal de enfermería obtienen nivel bajo en el síndrome de burnout y nivel alto de satisfacción laboral.

También se denota que la prueba Tau-b de Kendall es -0.655 con nivel de significancia menor al 5% (Sig. < 0.05), este resultado nos demuestra que el síndrome de burnout se relaciona de manera inversa y significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote – 2023.

4.2. Docimasia de hipótesis

Tabla 6

El síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023.

	Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Satisfacción laboral
Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1.000	-0.795
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-0.795	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

Nota: Aplicación del Cuestionario del síndrome de burnout y la satisfacción laboral, Chimbote - 2023.

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = -0.795$ (existiendo una moderada relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.05$), por ende, se acepta la hipótesis de investigación: el síndrome de Burnout se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023.

V. DISCUSIÓN

En relación con la **Tabla 1** el síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023, se observa que el 75% del personal de enfermería nivel medio sobre el síndrome de burnout, seguido del 20% que tienen nivel bajo, y solo el 5% tienen nivel alto, que muestran que en su mayoría predomina el nivel medio de estrés laboral o síndrome de Burnout en el personal de enfermería.

Los resultados encontrados se asemejan al estudio de García (2021) (32), en Ecuador, en su investigación sobre el síndrome de burnout de los empleados y su impacto en la satisfacción laboral de los empleados del Hospital Básico Guaranda del IESS, quien concluyó que los empleados se encuentran agotados emocionalmente, provocando que su frustración la dirijan hacia los pacientes y compañeros, generando conflictos dentro de los equipos, el reconocimiento laboral y el entorno físico son los factores de mayor preocupación. Además, Guía (2022) (34) de Lima en su artículo “Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Vitarte durante la Pandemia” afirma que para la variable síndrome de burnout son 45,8% menores, media (47,06%) y alto (7,06%).

Asimismo, coincide con Molina y Palomino (2021) (35), en su investigación sobre “síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021”, donde concluye que el 2,50% de las muestras evaluadas presentaron un nivel alto de síndrome de Burnout. Neciosup (2020) (37), en su trabajo investigativo sobre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral de trabajadores de un instituto especializado en tiempo de pandemia, concluye que los trabajadores tienen un Burnout en un nivel medio. Cabe señalar que el síndrome de Burnout es un efecto psicológico negativo producto de condiciones de trabajo adversos, las cuales se han visto agudizadas durante la pandemia; y aún más se convirtió en un reto mayor para la salud mental; siendo el personal de salud el grupo más afectado a nivel mundial (1).

Por otro lado, los resultados encontrados son sustentados en diversas investigaciones, es así que, en 49 países, la prevalencia global combinada de síntomas de burnout entre las enfermeras de todo el mundo fue del 11,23 % (2). Y en el Perú la situación no fue ajena a ello, encontrándose en los profesionales de salud valores entre 2,8% hasta 59,9% de síndrome de burnout (10). Al aplicar el Inventario de Burnout de Maslach en diversas regiones del Perú, en el 2019, se determinaron que el 3,8% de enfermeras presenta Burnout, específicamente en Cuzco se evidenció una prevalencia del 10% (11). Además, en Lima, en el 2021, la frecuencia de burnout entre el personal hospitalario durante la pandemia fue medida a través de la “Escala de Burnout de Maslach” reflejando una frecuencia global del 3,1%, siendo el grupo más afectado los médicos (7,4%), seguido de las enfermeras (2,1%) y el personal técnico de enfermería 1 % (12).

La teoría de adaptación de Callista Roy (21) logra profundizar sobre la adaptación al estrés, teniendo a las capacidades de afrontar diversas situaciones como eje fundamental para mejorar el bienestar de cada persona. Dicha teoría tiene como actor principal al individuo que se expone a una diversidad de factores estresores, los cuales influyen en su estado homeostático del ser humano y produce desequilibrios en su salud; y puede inferir en el personal de salud que cotidianamente se ve expuesto a una diversidad de estímulos estresores en su ámbito y contexto laboral.

En el contexto de la pandemia, los profesionales de salud en especial el personal de enfermería que trabaja en primera línea está expuesto a diversas situaciones de estrés por el cual tienen un alto riesgo de desarrollar el síndrome de burnout, adicionado a ello las condiciones estresantes propias de su trabajo, como un ambiente de estímulos y modificaciones estresantes; los roles de turnos, la carga emocional fuerte, la demanda de pacientes e incluso el mismo equipo de trabajo, que inciden sin lugar a dudas en el ámbito personal y familiar. El personal de salud es el grupo más vulnerable de la cadena de atención de la pandemia al enfrentar una variedad de demandas psicosociales muy altas que los hacen susceptibles al estrés y cambios mentales que empeoran su calidad

de vida, ambiente y su función y capacidad. Esto claramente crea un círculo vicioso entre los riesgos biológicos y psicosociales, con consecuencias para ellos personalmente, en el trabajo y para la sociedad en su conjunto.

En este sentido, una estrategia integral para prevenir el agotamiento y los trastornos mentales debe tomar medidas en cuatro niveles: basado en el desarrollo de políticas, directrices y planes del gobierno nacional, medidas organizativas o institucionales, medidas grupales y medidas individuales. Todas estas medidas deben ser consistentes y deben incluir un monitoreo continuo, aprovechando el uso de tecnología e intervenciones basadas en evidencia concreta.

Con respecto a la **Tabla 2** identificar las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal del síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023, se observa que el 65.0% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre la dimensión agotamiento emocional, el 40.0% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre la dimensión despersonalización y el 40.0% tienen tanto nivel bajo, en tanto que el 90.0% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre la dimensión realización personal.

Los resultados son similares a los obtenidos por Neciosup (2020), en su trabajo investigativo tuvo como objetivo establecer la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral de trabajadores de un instituto especializado en tiempo de pandemia, donde refiere que con respecto a la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, fue de nivel medio con 65,45%, 61,8% y 61,81% respectivamente (37).

Los resultados difieren a lo obtenido por Molina y Palomino (2021), en su investigación sobre “síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Santa Teresa”, concluye que el 72,5% de los

empleados presenta agotamiento emocional en un nivel alto al igual que el 65% tiene un nivel alto en despersonalización (35). Además, difiere de Rixi y Robles (2018), en su investigación “Relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del hospital I ESSALUD, Tingo María”, donde refieren que en la dimensión agotamiento emocional, alcanza el 76,7% con un nivel de estrés bajo y en la dimensión despersonalización el 50,0% tiene nivel de estrés bajo.

Así también, en el 2019, en China, el 78,5% de las enfermeras tuvieron agotamiento emocional, el 92,5% sufrió de despersonalización, mientras el 48,6% presentó síndrome de Burnout severo, presentándose estas estadísticas en enfermeras con más horas de trabajo en dichas unidades (4) y en Italia, en el 2021, los niveles de agotamiento del personal de salud se incrementaron en un 38,3% mostraron un agotamiento alto y el 26,5% un agotamiento muy alto (6).

Cabe señalar que el agotamiento emocional se basa en los sentimientos de agotamiento mental de una persona por un trabajo exigente, como resultado de los escasos recursos emocionales y físicos y la sobrecarga laboral, este describe cómo una persona se siente emocionalmente agotada debido al exceso de trabajo que conduce a una demanda excesiva y al agotamiento de los recursos físicos y emocionales; es así que los trabajadores se sienten débiles y fatigados sin ninguna fuente alternativa (19).

Como se pudo evidenciar los resultados indican que más de la mitad de las enfermeras del servicio de emergencia se encuentran agotadas emocionalmente en un nivel medio, probablemente por un trabajo emocionalmente agotador y prolongado durante la atención a los pacientes en pandemia, sumado a ello la preocupación excesiva que tenían a ser contagiada y de fallecer debido a la proximidad física y las exigencias extraordinarias durante su labor; trayendo como consecuencia una sobrecarga emocional de gran magnitud.

Es así que datos tomados de la experiencia de las enfermeras en la atención de pacientes contagiados en pandemia, revelan una sensación de impotencia e incertidumbre por el desafío que enfrentan al brindar una atención adecuada al paciente y el miedo a infectarse, que ha sido mayor en comparación con otros profesionales de la salud (50).

Por otra parte, la despersonalización es una actitud cínica o distante hacia el trabajo, es una respuesta impersonal y apática al receptor de servicios o cuidados profesionales. Describe una respuesta negativa, insensible o demasiado apática a todos los aspectos del trabajo. Por otra parte, la dimensión realización personal se refiere a sentimientos de incompetencia, falta de logros y producción en el ambiente laboral. Esta emoción mermada de autoeficacia es agudizada por la ausencia de recursos en el trabajo, así como la deficiente oportunidad para el desarrollo profesional y la escases de apoyo social (18).

Los resultados indican que casi la totalidad del personal de enfermería tiene un nivel medio en realización personal, lo que implica que tienen sentimientos de cansancio por el contacto directo con sus pacientes, como si estuviera al límite de sus posibilidades e incluso tienen la sensación de que los pacientes culpan al personal por sus problemas de salud, trayendo como consecuencia el sentimiento de falta de logro y producción en el servicio de emergencia.

Con relación a la **Tabla 3** de la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023, se evidencia que el 57.5% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre la satisfacción laboral, seguido del 25.0% que tienen nivel alto y el 17.5% tienen nivel bajo. Estos resultados muestran que mayormente predomina el nivel medio la satisfacción laboral, de las cuales la dimensión condiciones de trabajo es la que tiene mayor porcentaje de insatisfacción en un 70%.

Los resultados se asemejan a los encontrados por Molina y Palomino

(2021) (35), quienes en su estudio sobre “síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Santa Teresa, concluyen que, con respecto a los niveles de satisfacción laboral, el 2,5% de la población tiene satisfacción alta, el 25% satisfacción parcial y el 67,5% medio.

Sin embargo, los resultados difieren de lo encontrado por Guía (2022), en su trabajo “síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos de pandemia, 2021”, señala que la satisfacción laboral es baja (64,71%), media (23,53%) y alta (11,76%) (34). Además, Neciosup (2020), en su trabajo investigativo tuvo como objetivo establecer la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral de trabajadores de un instituto especializado en tiempo de pandemia, refiere que la satisfacción laboral fue de 45,5% de nivel favorable.

En este sentido, la satisfacción laboral está definida como un grupo de actitudes que desarrolla el empleado con relación a su situación laboral, dichas actitudes están referidas hacia el mismo trabajo de manera general o hacia algunas facetas específicas (25); es como: "un estado emocional positivo derivado de la percepción subjetiva de la propia experiencia laboral, marcado por el equilibrio último entre el rol que cada trabajador quiere desempeñar y el rol que termina desempeñando" (26).

En el estudio se evidencia que predomina el nivel de satisfacción medio, lo que indica que aún las enfermeras no han logrado un estado emocional placentero en su ámbito laboral, sobre todo por las condiciones trabajo en que se encuentran inmersos debido a la pandemia, la preocupación constante de ser contagiados por el Covid-19, el incrementado desmesurado de carga laboral, la falta de implementos de seguridad necesaria para llevar a cabo su labor y sobre todo el desgaste emocional o síndrome de Burnout.

Frederick Herzberg manifiesta que la satisfacción laboral está relacionada con los motivadores y propone una teoría de la motivación laboral, que divide la satisfacción e insatisfacción en dos tipos: el primer tipo es higiénico o externo, provocando la insatisfacción del empleado, estos factores se ubican en el ambiente laboral, como políticas, gestión, relaciones interpersonales, salarios, etc. ., supervisión, ambiente de trabajo y condiciones materiales, una vez eliminados estos factores solo conducirán a la insatisfacción de los empleados; el segundo son los factores motivadores o factores intrínsecos, es decir, aquellos factores que hacen que los empleados estén satisfechos con su puesto. Estos factores se relacionan con las tareas que realiza, recompensas, reconocimiento profesional y promociones (incluido el crecimiento y desarrollo personal requerido). La empresa también le ofrece deseos de realización personal (28).

En este sentido es importante reconocer que la satisfacción laboral de la enfermera es de suma importancia en la institución de salud porque impulsará su compromiso, motivación, rendimiento y afectividad y en definitiva un trabajador satisfecho trabajará más y mejor. Es por ello que conseguir la satisfacción laboral del personal de enfermería es una de las tareas más complicadas y también más importantes de recursos humanos en una institución de salud.

En relación con la **Tabla 4** de identificar las dimensiones: reto del trabajo, oportunidades de desarrollo y relación trabajo empleado de la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023, los resultados indica que el 50.0% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre la dimensión reto del trabajo, el 70.0% del personal de enfermería obtienen nivel bajo sobre la dimensión condiciones de trabajo y el 45.0% del personal de enfermería obtienen nivel medio sobre la dimensión relación trabajo empleado.

Los resultados coinciden con el estudio de Guía (2022) en Lima, en su

trabajo Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos de pandemia, 2021, señala que sobre el reto del trabajo el 51,76% es un nivel medio, sobre condiciones de trabajo que es bajo en un 76.47 % y difiere en que un 48.24 % obtiene un nivel bajo en relación trabajo empleado (34).

La dimensión reto del trabajo consiste en alinear las metas e intereses organizacionales con los individuales (1). En este sentido los resultados señalan que la mitad del personal de enfermería tiene un nivel medio en el reto del trabajo, es decir sienten que solo a veces tienen respaldo del área de emergencia y de la gerencia general de la institución. Por otro lado, manifiestan que a veces el trabajo en equipo favorece sus labores cotidianas en el servicio, lo que sugiere que las metas e intereses organizacionales con los individuales no están alineadas.

Hasan, Shipon y Kamaruzzaman creen que unas mejores condiciones de trabajo garantizan unos resultados de producción perfectos. Las organizaciones deben asegurarse de proporcionar a los empleados un entorno mejor que los aleje de situaciones que impidan la productividad y les permita desarrollar todo su potencial y cumplir con las regulaciones (51). Inayat y Khan también creen que las condiciones laborales son importantes para la satisfacción laboral y son un factor decisivo en el desempeño (52). En este sentido se evidencia que más de la mitad del personal de enfermería tiene un nivel bajo en esta dimensión, por lo que las condiciones del entorno no han sido tan favorables y afectó negativamente la salud de los trabajadores; cabe señalar que los aspectos ambientales y tecnológicos durante la pandemia no fueron los óptimos, debido a la deficiencia en implementos y equipos de protección personal y eso repercutió en la satisfacción laboral de los profesionales de salud.

Asimismo, con relación al trabajo-empleado, el personal de enfermería

tiene un nivel medio, esto indica que aún se evidencian falencias del personal de salud al asumir sus funciones, ya sea por causa de un excesivo trabajo en su área durante la pandemia o por el equipamiento deficiente que dificultó incrementó sus labores durante la atención de los pacientes.

Con respecto a la **Tabla 5** en determinar la relación entre síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote, 2023, se tuvo como resultado según la prueba Tau-b de Kendall: -0.655 con nivel de significancia menor al 5% (Sig. < 0.05), este resultado nos demuestra que el síndrome de burnout se relaciona de manera inversa y significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de emergencia.

Estos resultados se asemejan a los obtenidos por García (2021), en Ecuador, donde concluye que el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería tienen una relación significativa (32), además Guía (2022) en Lima, en su trabajo “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos de pandemia”, concluye que existe relación moderadamente positiva entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral (34). Además, Yslado et al., (2020), en su estudio Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud, concluyen que existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral; el *burnout* es predictor de la satisfacción laboral (36).

Otro estudio similar es el realizado por Neciosup (2020), en su trabajo investigativo donde tuvo como objetivo establecer la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral de trabajadores de un instituto especializado en tiempo de pandemia, concluyendo que existe una relación significativa entre las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral (37).

Por otro lado, los resultados difieren de Molina y Palomino (2021), cuya

investigación sobre “síndrome de Burnout y satisfacción laboral en una clínica privada, concluyen que entre ambas variables no hay una relación significativa (35).

En este sentido, se debe considerar que el síndrome de burnout, o agotamiento emocional, es el impacto psicológico negativo de las condiciones laborales adversas que se ha exacerbado durante la pandemia, una enfermedad que plantea un enorme desafío para la salud pública y la economía global y un desafío importante para la salud mental; afectados uno de los grupos más vulnerables que son los trabajadores de la salud (1). Este síndrome también se asocia con el agotamiento, hasta tal punto que las personas subestiman su valor profesional y dudan de su capacidad para aplicar sus habilidades, repercutiendo en su satisfacción laboral (16).

Cabe señalar que el modelo de adaptación de Callista Roy logra profundizar sobre la adaptación al estrés, teniendo a las capacidades de afrontar diversas situaciones como eje fundamental para mejorar el bienestar de cada persona. Dicha teoría tiene como actor principal al individuo que se expone a una diversidad de factores estresores, los cuales influyen en su estado homeostático del ser humano y produce desequilibrios en su salud; y puede inferir en el personal de salud que cotidianamente se ve expuesto a una diversidad de estímulos estresores en su ámbito y contexto laboral (21).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) advierte que existe riesgo de exposición a terceros si los trabajadores que padecen síndrome de burnout no reciben tratamiento y continúan trabajando con una calidad de trabajo reducida. La OMS afirma: "Esta enfermedad ha cobrado tanta importancia que ha sido catalogada como un riesgo laboral y esta situación casi siempre involucra a profesionales que requieren contacto directo con las personas y tienen una filosofía de trabajo humanista; pero lamentablemente no solo afecta a quienes la padecen; sino, también afecta a los usuarios que reciben tratamiento de personas que padecen la enfermedad (43).

No obstante, en este contexto de experiencias vividas frente al sufrimiento y el fallecimiento de pacientes con COVID-19 en la época que empezó la pandemia, se puede visibilizar como los profesionales de salud han experimentado periodos de estrés y presión extrema que les ha ocasionado un desgaste emocional que trajo consigo su insatisfacción laboral. Es así que considerando los resultados se puede concluir que existe una relación consistente entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, por lo cual se requiere de estrategias de afrontamiento emocional conductuales y cognitivas que se utilicen de manera eficaz para fortalecer la salud mental de los profesionales de salud y de esta manera mejorar el nivel de satisfacción en su ámbito laboral.

CONCLUSIONES

- Existe predominancia en el nivel medio de síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia.
- Se evidencia predominancia en el nivel medio de satisfacción laboral por parte del personal de enfermería del servicio de emergencia.
- Existe predominio en nivel medio de agotamiento emocional, en nivel medio y bajo en despersonalización y nivel medio en realización personal del personal de enfermería del servicio de emergencia.
- Se evidencia predominio en el nivel medio del reto al trabajo, en el nivel bajo de condiciones del trabajo y nivel medio en la relación trabajo-empleo.
- El síndrome de burnout se relaciona de manera inversa y significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda coordinar con el director, jefe de departamento de enfermería y demás autoridades del Hospital la Caleta de Chimbote indagar con mayor profundidad sobre el nivel del síndrome de burnout como factor de riesgo en la satisfacción laboral, ya que se ha determinado que hay una relación significativa entre ellas, acción que debe ejecutarse periódicamente para tener información real y fidedigna y tomar decisiones al respecto.
- En cuanto al nivel de síndrome de Burnout se recomienda tomar medidas correctivas a corto plazo, a través de un plan de acción donde se ejecuten actividades que fortalezcan la salud mental, en especial el tema de estrés, ya que afecta de manera negativa al profesional de enfermería.
- Se recomienda al jefe del servicio de emergencia tomar especial consideración sobre la importancia de la satisfacción laboral de los trabajadores e implementar programas de intervención para identificar y abordar oportunamente el síndrome de desgaste emocional o Burnout.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Juárez A. Síndrome de Burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. Rev. Univ. Ind. Santander. Salud. [Internet]. 2019. [citado el 2 de nov 2022] vol.52 no.4. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072020000400432
2. World health Organization. Substantial investment needed to avert mental health crisis. Who.Int 2020; 5-7. [consultado el 2 de nov 2022] Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0121-0807202000040043200005&lng=en
3. Tiffany R, Tang A, Tam W. Global prevalence of burnout symptoms among nurses: A systematic review and meta-analysis, Journal of Psychiatric Research, [internet]. 2020 [consultado el 3 de nov 2022] Volumen (123), Pages 9-20, ISSN 0022-3956. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2019.12.015>.
4. Zerbini G, Ebigbo A, Reicherts P, Kunz M, Messman H. Psychosocial burden of healthcare professionals in times of COVID-19 - a survey conducted at the University Hospital Augsburg. Ger Med Sci. 2020 [consultado el 2 de nov del 2022];18: Doc05. doi: 10.3205/000281
5. Alharbi J, Jackson D, Usher K. Compassion fatigue in critical care nurses. An integrative review of the literature. Saudi Med J. [internet]. 2019 [consultado el 5 de nov, del 2022];40(11):1087-1097. Disponible en doi: 10.15537/smj.2019.11.24569
6. Lasalvia A, Amaddeo F, Porru S, Carta A, Tardivo S, Bovo C, Ruggeri M, Bonetto C. Levels of burn-out among healthcare workers during the COVID-19 pandemic and their associated factors: a cross-sectional study in a tertiary hospital of a highly burdened area of north-east Italy. BMJ Open. 2021 [consultado el 5 de nov, del 2022]; Jan 17;11(1): e045127. Disponible en doi: 10.1136/bmjopen-2020-045127. PMID: 33455940; PMCID: PMC7813385.

7. Torrente M, Sousa PA, Sánchez A, Pimentao J, Royuela A, Franco F, Collazo- A, Menasalvas E, Provencio M. To burn-out or not to burn-out: a cross-sectional study in healthcare professionals in Spain during COVID-19 pandemic. *BMJ Open*. 2021 [consultado el 7 de nov. 2022];11(2): e044945. doi: 10.1136/bmjopen-2020-044945. PMID: 33627353; PMCID: PMC7907836.
8. Vinuesa A. Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. 2020. [consultado el 10 de nov. 2022]. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000400330
9. González J. El estrés es uno de los grandes retos de la vida. *Forbes*. 2019. [consultado el 10 de nov. 2022]. Disponible en <https://www.forbes.com.mx/el-estres-es-uno-de-los-grandes-retos-de-la-vida/>
10. Cotrina Y, Panes L. Síndrome de Burnout en médicos de tres hospitales de Huánuco. *Revista Peruana de Investigación en Salud*. [internet]. 2019 [consultado el 12 de nov. 2022];3(3):127-32. Disponible en <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/335>
11. Sarmiento S. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horizonte Médico (Lima)*. 2019 [consultado el 12 de nov. 2022];19(1):67-72. Disponible en <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>
12. Flores H. Muñoz D. Frequency of Burnout Syndrome in the first line health personnel against COVID-19 pandemic in a III level hospital in Lima. 2021. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8969/Frecuencia_FloresMaqui_Hernan.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Organización Médica Colegial de España (OMC). La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”. 2019. [citado el 17 de nov. 2022]. Disponible en <https://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
14. Gutiérrez et al. Síndrome de Burnout.: 2016. [citado el 18 de nov. 2022]. Disponible en <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>

15. Fiz A. El síndrome de burnout. 2018. [citado el 18 de nov. 2022]. Disponible en <https://es.aleteia.org/2018/01/29/estasquemadoconoces-los-sintomas-del-burnout/>
16. Rodríguez et al. Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud en áreas críticas y su asociación con ansiedad y depresión. Medigraphic. [Internet]. 2018. 63 (4): 246 – 254. [citado el 14 de nov. 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/abc/bc-2018/bc184b.pdf>
17. Kebza V, Šolcová I. Syndrom vyhoření (Informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu) [Internet]. Alemania; 2012. [citado el 14 de nov. 2022]. Available from: http://www.szu.cz/uploads/documents/czsp/edice/plne_znani/brozury/syndrom_20vyhoreni.pdf
18. Maslach C, Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. Appl Prev Psychol [Internet]. 1998 Dec 1;7(1):63–74. [citado el 14 de nov. 2022]. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S096218499880022X>
19. Castillo et al. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la clínica internacional sede san Borja: Lima: Perú: Universidad Norbert Winner. [citado el 14 de nov. 2022]. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci_arttext
20. Gastelo K, Rojas A, Diaz C, Maldonado W. Clima educativo hospitalario y síndrome de burnout en internos de medicina. Educación Médica. 2018. [citado el 14 de nov. 2022]. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.09.00>
21. Marriner A, Raile M. Modelos y teorías en enfermería. [Internet]. 6ª edición. Editorial Elsevier, página 97 y 318. [citado el 14 de nov. 2022].
22. Alba MR. Burnout en enfermería: prevalencia y factores relacionados en el medio hospitalario. Revista Científica de la Sociedad Española de Enfermería Neurológica. [Internet]. 2015; [citado el 14 de nov. 2022]. Vol. 41(1):9-14. Disponible en

- https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1695-6141202000030047900003&lng=en
23. Salillas R. Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario: un estudio descriptivo. *Revista Enfermería del Trabajo*. [Internet]. 2017. [citado el 20 de nov. 2022]. Vol. 7; 3: 65-69. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112224>
 24. Chiang M, Riquelme G, Rivas P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Cienc Trab*. [Internet]. 2018. [citado el 20 de nov. 2022]. Vol.20 no.63. Disponible en https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext
 25. Duche A, Rivera G. Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enferm. glob*. [Internet]. 2018. [citado el 20 de nov. 2022]. Vol.18 no.54. Disponible en <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
 26. Samanez S, Plasencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* [Internet]. 2017. [citado el 20 de nov. 2022]. Vol.17(4), 42-52. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_arttext
 27. Sánchez M, García D. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica* [Internet]. 2017. [citado el 20 de nov. 2022]. Vol. 22, No. 2, junio de 2017. Disponible en: www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007
 28. Herzberg F. Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados? *Harv Bus Rev* [Internet]. 1986. [citado el 20 de nov. 2022]. Vol.13-22. Disponible en <http://bit.ly/2tBM1XQ>
 29. Inayat y Khan (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. 1- 9. Disponible en: <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
 30. Dzluba L, Zhuravskaya. Employees' job satisfaction and their work performance as elements influencing work safety. [Internet]. 2020. [citado el

- 20 de nov. 2022]. Vol. 2 (1): 18-25. Disponible en DOI: 10.24 78/czoto-2020-0003
31. Hashim B, Noh M. Employees' Job Satisfaction and Performance through Working from Home during the Pandemic Lockdown. [Internet]. 2020. [citado el 20 de nov. 2022]. Vol. 5(15): 1-7. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/34445960>
 32. García, P. Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda. Ecuador. 2021. [Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. [citado el 7 de nov. 2022]. Disponible en <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15938/1/T-UCSG-POS-MGSS-296.pdf>
 33. Álvarez L, Mori P, Sánchez M. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. 2019. [citado el 20 de nov. 2022]. Disponible en <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81406/sindrome-de-burnout-y-satisfaccion-laboral-en-enfermeras-espanolas-en-tiempo-de-crisis-economica/>
 34. Guía A. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del COVID -19, 2021. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. [citado el 2 de nov 2022]. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81435>
 35. Molina G, Palomino L. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa, durante marzo – junio del 2021. [citado el 23 de nov. 2022]. Disponible en <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1137/1/TESIS%20PALOMINO%20-%20MOLINA.pdf>
 36. Yslado et al. Burnout syndrome and job satisfaction in health professionals. [Internet]. 2019. Horiz. Med. vol.19 no.4 [citado el 23 de nov. 2022]. Available from: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>
 37. Neciosup G. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. [citado el 23 de nov. 2022]. Disponible

- en
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51309/Necios_up_SGL%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Pérez S, Taype J. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo. 2018. [Tesis de licenciatura. Universidad Peruana de los Andes]. [citado el 23 de nov. 2022]. Disponible en <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/361/TAYPE%20J%2c%20PEREZ%20S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 39. Rixi F, Robles R. Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del hospital I ESSALUD, Tingo María 2018. [Tesis de especialidad. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. [citado el 27 de nov. 2022]. Disponible en <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5125/2EN.ED119R68.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 40. Organización Mundial de la Salud (OMS). Enfermería. 2017. [citado el 27 de nov. 2022]. Disponible en <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria#:~:text=La%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20el%20cuidado,atenci%C3%B3n%20centrada%20en%20la%20persona.>
 41. Naouri D, Ranchon G, Vuagnat A, Schmidt J, Khoury CE, Yordanov Y. Factors associated with inappropriate use of emergency departments: findings from a cross-sectional national study in France. *BMJ Qual Saf.* 2020; 29(6): 449-64
 42. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. Metodología de la investigación. [Internet]. 6ª ed.). 2014. México: McGrwall Hill Education.
 43. Farfán E, Donrose M, Nuñez E, Oré M. Código de Ética y Deontología. *Revi Enf.* [Internet]. 2005. [citado el 27 de nov. 2022]. Disponible en https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf
 44. Alwesmi, M. B., Dator, W. L. & Karavasileiadou, S. Lived Experiences of Female Nurses with COVID-19 Deaths on Their Watch. 2022. *Behavioral Sciences*, 12(12), Art. 12. <https://doi.org/10.3390/bs12120470>

45. Hasan, Shipon y Kamaruzzaman. European Journal of Business and Management Research. 5(6): 1-5. 2020. Disponible en: <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/643/362>
46. Organización Mundial de la Salud OMS. La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”. [Online].; 2022. Available from: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

ANEXOS



ANEXO 01

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO - ESCALA MASLACH (2001) MODIFICADO POR
NECIOSUP Y LORA (2019)

I. INTRODUCCIÓN:

Estimado participante, estamos realizando el presente estudio que tiene por objetivo obtener datos sobre Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital la Caleta - Chimbote. Este cuestionario es de manera anónima, por lo cual se le solicita responder con veracidad todos los enunciados.

II. DATOS GENERALES:

- Edad: _____
- Sexo: M: ___ F: ___
- Tiempo de servicio: _____
- Condición laboral: _____

III. INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo con lo que considere conveniente

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

	Variable independiente: Síndrome de Burnout	0	1	2	3	4	5	6
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a pacientes							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran algunos objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
	DESPERSONALIZACION							
10	Siento que me hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en el trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
	REALIZACION PERSONAL							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16	Siento que el trabajar en contacto directo con con gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimado después de haber trabado íntimamente con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento con si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas							



ANEXO 02

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Autora: Guía Quintanilla, Amparo (2021)

I. INTRODUCCIÓN:

Estimado participante, estamos realizando el presente estudio que tiene por objetivo obtener datos sobre satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta - Chimbote. Este cuestionario es de manera anónima, por lo cual se le solicita responder con veracidad todos los enunciados.

II. DATOS GENERALES:

- Edad: _____
- Sexo: M: ___ F: ___
- Tiempo de servicio: _____
- Condición laboral: _____

III. INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo con lo que considere conveniente.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Variable dependiente: Satisfacción Laboral		1	2	3	4	5
RETO DEL TRABAJO						
IDENTIDAD						
1	¿El liderazgo existente en el área de emergencia es motivo por lo que el personal se identifique plenamente?					
2	¿El trabajo en equipo favorece las labores del personal?					
3	¿La autonomía en sus labores del personal de emergencia asegura un buen servicio?					
4	¿El personal de emergencia tiene el respaldo permanente del responsable del área?					
5	¿Las labores en el área de emergencia no tiene apoyo de la gerencia general para dotar con más personal?					
OPORTUNIDADES DE DESARROLLO		1	2	3	4	5
6	¿Considera que el área de emergencia las oportunidades de desarrollo profesional son limitadas?					
7	¿Cuentan con capacitaciones permanentes la personal emergencia?					
CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO						
8	¿Las labores en el área de emergencia resulta compleja por limitado personal?					
9	¿Consideras que el personal de emergencia recibe buen reconocimiento económico por sus labores?					
10	¿Considera que la exigencia en el área de emergencia requiere mayor apoyo de las otras áreas?					
RELACIÓN TRABAJO EMPLEO COMPATIBILIDAD		1	2	3	4	5
11	¿Las labores que realiza el personal de emergencia es compatible con su formación profesional?					
12	¿Las buenas prácticas del personal de enfermería se debe a un amplio conocimiento de sus funciones?					
EXIGENCIA						
13	¿Considera que el personal está capacitado para asumir sus funciones de manera idónea?					
14	¿Consideras que el personal recibe un exceso de trabajo en el área de emergencia?					
15	¿En muchos casos la falta de equipamiento hace que el personal de emergencia realice más labores de las debidas?					

ANEXO 03



CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE
ENFERMERIA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital La Caleta, Chimbote, 2023

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Determinar la relación entre síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta - Chimbote, 2023

Yo..... Peruana (o), con DNI N.º..... de.....años de edad, domiciliada (o) endel Distrito de....., expreso mediante el siguiente documento tener conocimiento de los fines, alcances y consecuencias de la investigación titulada: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital La Caleta, Chimbote, 2023” conducida por las investigadoras: Aguilar Chávez Magali Del Pilar y López Alviño Melissa Carol, estudiantes de la facultad de ciencias de la salud, de la Universidad Privada Antenor Orrego, habiendo sido enterada de todos los pormenores, acepto participar en la investigación y entrevista; con seguridad del caso, que las informaciones serán confidenciales, mi identidad no será revelada y habrá la libertad de participar o retirarme en cualquier momento de la investigación, doy mi consentimiento además que firmo mi participación.

Chimbote, de..... del 2023

Firma del participante

ANEXO 04

Validación y confiabilidad de instrumentos

FORMATO DE VALIDACION DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO
SOBRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TIEMPOS
DEL COVID-19 (MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001 Y PALMA, 2005).
ADAPTACION NECIOSUP Y LORA 2020.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: Karina Elizabeth Velásquez

Profesión: Psicóloga

Grado Académico: Magister en ~~Administración~~ ~~de Recursos Humanos~~ Dirección y Gestión de Talento Humano

Institución donde trabaja: Centro de salud Aranjuez

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los items son claros y entendibles.	X		
El número de items es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....
.....



Firma del Juez Experto (A)

CP. 19151

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO
SOBRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TIEMPOS
DEL COVID-19 (MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001 Y PALMA, 2005).
ADAPTACIÓN NECIOSUP Y LORA 2020.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: Johan Vicente Vázquez Álvarez

Profesión: Psicólogo

Grado Académico: Magister en ~~Psicología~~ ~~Psicología~~

Institución donde trabaja: MINEDU

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
Los ítems son claros y entendibles.	✓		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

Sugerencias:

.....
.....


Firma del Juez Experto (A)
CP:
DNI 43114430
C.B.P 17278

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO
SOBRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TIEMPOS
DEL COVID-19 (MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001 Y PALMA, 2005).
ADAPTACIÓN NECIOSUP Y LORA 2020.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: Luis Jason Ganoza Larrea

Profesión: Cirujano Dentista

Grado Académico: Magister en Estomatología

Institución donde trabaja: Galadent

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....
.....

.....
Luis Jason Ganoza Larrea
CIRUJANO DENTISTA
CCP 32774
Firma del Juez Experto (A)
CP:

FORMATO DE VALIDACION DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO
SOBRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TIEMPOS
DEL COVID-19 (MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001 Y PALMA, 2005).
ADAPTACIÓN NECIOSUP Y LORA 2020.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: Paola Narváez Campos

Profesión: Psicóloga

Grado Académico: Magister en Psicología

Institución donde trabaja: Universidad Cesar Vallejo

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....
.....


Firma del Juez Experto (A)
CP:

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO
 SOBRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TIEMPOS
 DEL COVID-19 (MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001 Y PALMA, 2005).
 ADAPTACIÓN NECIOSUP Y LORA 2020.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: ~~Greysi Pierina~~ Murga Ramírez

Profesión: ~~Odontología~~

Grado Académico: Magister en Estomatología

Institución donde trabaja: ~~Camur~~

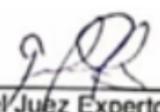
De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....



 Firma del Juez Experto (A)
 CP: 29862

**RESULTADOS DEL ESTUDIO PILOTO PARA DETERMINAR LA
CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA DE SINDROME DE BURNOUT
(MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001) ADAPTADA POR NECIOSUP Y
LORA, 2020.**

Base de Datos Piloto: Síndrome de Burnout

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22
1	3	0	2	1	0	2	6	4	6	1	1	6	0	2	0	0	6	5	5	0	0	3
2	2	0	2	1	0	1	6	5	6	1	1	5	0	1	0	0	6	5	5	0	1	3
3	3	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	1	2	0	1	6	6	5	0	1	3
4	1	0	1	1	0	1	6	5	6	0	1	6	0	1	0	0	6	6	2	0	1	2
5	2	1	2	1	1	2	5	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	5	5	1	1	3
6	2	0	2	0	0	1	6	3	4	1	1	5	0	2	0	0	6	5	5	0	0	3
7	3	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	1	1	0	6	5	5	0	0	3
8	2	1	2	1	0	1	6	5	6	1	1	6	0	1	0	0	6	6	5	0	1	3
9	3	0	2	1	0	1	6	5	5	1	1	6	0	1	0	0	5	6	2	0	1	3
10	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	5	5	0	1	3
11	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	5	5	0	1	3
12	1	0	2	0	0	1	6	3	5	1	1	6	0	0	0	0	6	5	5	0	0	2
13	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	1	6	5	5	1	1	3
14	3	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	6	5	0	1	3
15	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	5	0	2	0	0	6	5	5	0	1	3
16	2	0	2	1	0	1	5	3	6	1	1	6	0	0	0	0	5	5	5	0	0	3
17	3	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	6	5	0	1	3
18	3	0	1	0	1	0	5	4	4	1	0	6	0	1	0	0	6	6	2	0	1	3
19	2	0	2	1	0	1	6	5	6	1	1	6	1	1	0	0	6	5	5	0	1	3
20	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	1	0	6	5	5	1	1	3

Estadísticas de confiabilidad: Encuesta de Síndrome de Burnout

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,8036	,804	22

**VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS SEGÚN
FORMATO AIKEN**

ítems	Criterios	Nº de Jueces				
		1	2	3	4	5
1	Los instrumentos recogen información que permite dar respuesta a los problemas de investigación	1	1	1	1	1
2	Los instrumentos propuestos responden a los objetivos del estudio	1	1	1	1	1
3	La estructura de los instrumentos es adecuada	1	1	1	1	1
4	Los reactivos de los instrumentos responden a la operacionalización de las variables	1	1	1	1	1
5	Las secuencias presentadas en los instrumentos facilitan sus desarrollos	1	1	1	1	1
6	Los reactivos o ítems son claros y entendibles	1	1	1	1	1
7	El número de ítems son los adecuados para la aplicación de los instrumentos	1	1	1	1	1
Total		7	7	7	7	7

Si = 1 No = 0

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

b = Grado de concordancia entre jueces;

Ta = n° total de acuerdos;

Td = n° total de desacuerdos.

$$b = \frac{35}{35 + 0} \times 100$$

Coefficiente de concordancia (CC) = 100.0

Fiabilidad para satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	15

Del resultado logrado se tiene que es una fiabilidad excelente para la satisfacción laboral

Rangos del coeficiente de Alfa de Cronbach

Coeficiente de Alfa	Rango
>0.9 a 0.95	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
>0.5	Inaceptable

Fuente: Frías (2019)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Reto del trabajo								
16	¿El liderazgo existente en el área de emergencia es motivo por lo que el personal se identifique plenamente?	x		x		x		
17	¿El trabajo en equipo favorece las labores del personal?	x		x		x		
18	¿La autonomía en sus labores del personal de emergencia asegura un buen servicio?	x		x		x		
19	¿El personal de emergencia tiene el respaldo permanente del responsable del área?	x		x		x		
20	¿Las labores en el área de emergencia no tiene apoyo de la gerencia general para dotar con más personal?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	¿Considera que el área de emergencia las oportunidades de desarrollo profesional son limitadas?	x		x		x		
22	¿Cuentan con capacitaciones permanentes la personal emergencia?	x		x		x		
23	¿Las labores en el área de emergencia resulta compleja por limitado personal?	x		x		x		

24	¿Consideras que el personal de emergencia recibe buen reconocimiento económico por sus labores?	x		x		x	
25	¿Considera que la exigencia en el área de emergencia requiere mayor apoyo de las otras áreas?	x		x		x	
DIMENSIÓN 3: Relación trabajo empleado		Sí	No	Sí	No	Sí	No
26	¿Las labores que realiza el personal de emergencia es compatible con su formación profesional?	x		x		x	
27	¿Las buenas prácticas del personal de enfermería se debe a un amplio conocimiento de sus funciones?	x		x		x	
28	¿Considera que el personal está capacitado para asumir sus funciones de manera idónea?	x		x		x	
29	¿Consideras que el personal recibe un exceso de trabajo en el área de emergencia?	x		x		x	
30	¿En muchos casos la falta de equipamiento hace que el personal de emergencia realice más labores de las debidas?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Juan Santa Cruz Carhuamaca

DNI: 09328938

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

28 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 JUAN MAXIMO
 SANTA CRUZ CARHUAMACA
 Ingeniero Industrial
 CIP N° 243055

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Reto del trabajo								
16	¿El liderazgo existente en el área de emergencia es motivo por lo que el personal se identifique plenamente?	x		x		x		
17	¿El trabajo en equipo favorece las labores del personal?	x		x		x		
18	¿La autonomía en sus labores del personal de emergencia asegura un buen servicio?	x		x		x		
19	¿El personal de emergencia tiene el respaldo permanente del responsable del área?	x		x		x		
20	¿Las labores en el área de emergencia no tiene apoyo de la gerencia general para dotar con más personal?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	¿Considera que el área de emergencia las oportunidades de desarrollo profesional son limitadas?	x		x		x		
22	¿Cuentan con capacitaciones permanentes la personal emergencia?	x		x		x		
23	¿Las labores en el área de emergencia resulta compleja por limitado personal?	x		x		x		

24	¿Consideras que el personal de emergencia recibe buen reconocimiento económico por sus labores?	x		x		x	
25	¿Considera que la exigencia en el área de emergencia requiere mayor apoyo de las otras áreas?	x		x		x	
DIMENSIÓN 3: Relación trabajo empleado		Sí	No	Sí	No	Sí	No
26	¿Las labores que realiza el personal de emergencia es compatible con su formación profesional?	x		x		x	
27	¿Las buenas prácticas del personal de enfermería se debe a un amplio conocimiento de sus funciones?	x		x		x	
28	¿Considera que el personal está capacitado para asumir sus funciones de manera idónea?	x		x		x	
29	¿Consideras que el personal recibe un exceso de trabajo en el área de emergencia?	x		x		x	
30	¿En muchos casos la falta de equipamiento hace que el personal de emergencia realice más labores de las debidas?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gerónimo Blas Chávez

DNI: 098210403

Especialidad del validador: Magister en Ingeniería de sistemas

28 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Gerónimo Blas Chavez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Reto del trabajo								
16	¿El liderazgo existente en el área de emergencia es motivo por lo que el personal se identifique plenamente?	x		x		x		
17	¿El trabajo en equipo favorece las labores del personal?	x		x		x		
18	¿La autonomía en sus labores del personal de emergencia asegura un buen servicio?	x		x		x		
19	¿El personal de emergencia tiene el respaldo permanente del responsable del área?	x		x		x		
20	¿Las labores en el área de emergencia no tiene apoyo de la gerencia general para dotar con más personal?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	¿Considera que el área de emergencia las oportunidades de desarrollo profesional son limitadas?	x		x		x		
22	¿Cuentan con capacitaciones permanentes la personal emergencia?	x		x		x		
23	¿Las labores en el área de emergencia resulta compleja por limitado personal?	x		x		x		

24	¿Consideras que el personal de emergencia recibe buen reconocimiento económico por sus labores?	x		x		x	
25	¿Considera que la exigencia en el área de emergencia requiere mayor apoyo de las otras áreas?	x		x		x	
DIMENSIÓN 3: Relación trabajo empleado		Sí	No	Sí	No	Sí	No
26	¿Las labores que realiza el personal de emergencia es compatible con su formación profesional?	x		x		x	
27	¿Las buenas prácticas del personal de enfermería se debe a un amplio conocimiento de sus funciones?	x		x		x	
28	¿Considera que el personal está capacitado para asumir sus funciones de manera idónea?	x		x		x	
29	¿Consideras que el personal recibe un exceso de trabajo en el área de emergencia?	x		x		x	
30	¿En muchos casos la falta de equipamiento hace que el personal de emergencia realice más labores de las debidas?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Panta Salazar Javier Francisco

DNI: 02636381

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

28 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Javier Francisco Panta Salazar
DNI. 02636381

Anexo 05

Características del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote – 2023.

Características	Numero	Porcentaje	
Edad	20-29 años	1	2.5%
	30-39 años	19	47.5%
	40-49 años	13	32.5%
	50-59 años	7	17.5%
	Total	40	100%
Género	Femenino	39	97.5%
	Masculino	1	2.5%
	Total	40	100%
Tiempo de servicio	Menos de un año	1	2.5%
	Entre 1 a 5 años	3	7.5%
	Entre 6 a 10 años	20	50.0%
	Mas de 10 años	16	40.0%
	Total	40	100%
Condición laboral	Contratado	18	45.0%
	Nombrado	22	55.0%
	Total	40	100%

Nota: Aplicación del Cuestionario del síndrome de burnout, Chimbote - 2023.

En la Tabla se observa que el 47.5% del personal de enfermería tienen entre 30 a 39 años de edad, le sigue el 32.5% tienen entre 40 a 49 años de edad y el 17.5% tienen entre 50 a 59 años de edad; la mayoría del personal de enfermería son de género femenino (97.5%); el 50.0% del personal de enfermería tienen entre 6 a 10 años de servicio, seguido del 40.0% que tienen más de 10 años de servicio; por último, el 55.0% del personal de enfermería son nombrados y el 45.0% son contratados.