



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BELÉN  
LAMBAYEQUE.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA**

**EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

**Br. MARÍA ELISABET CARLOS CAJO**

**ASESOR**

**Dra. MARINA CAJÁN VILLANUEVA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2018**

**PÁGINA DE JURADO**

---

**Mg. Jackeline Margot Saldaña Millán**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. Patricia del Rocio Chávarry Ysla**  
**SECRETARIO**

---

**Dra. Marina Caján Villanueva**  
**Vocal**



## **DEDICATORIA**

A mis padres, María y Elinares por su motivación y apoyo incondicional en cada una de mis decisiones. Por enseñarme a ser una persona de bien. Puesto que sin ellos nada de esto sería viable.

A mis hermanos, por sus consejos y soporte en todo momento y permitir que este sueño se haga realidad.

A mis sobrinos, Dalia, Edith y Adam Gabriel, por su amor, porque son la razón que me han llevado a superarme día a día e hicieron que lograré una de mis metas propuestas.

María Elisabet Carlos Cajo

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por iluminar mi camino, darme salud, amor y la fuerza necesaria diaria para vencer los obstáculos y poder culminar el presente trabajo de investigación.

A mi asesora Dra. Marina Caján Villanueva, que gentilmente me brindó su tiempo, sus conocimientos; motivación constante en la elaboración y culminación satisfactoria del presente estudio.

A los miembros del jurado, por su disposición y sus valiosos aportes que permitieron enriquecer el presente estudio de investigación.

Al personal de Enfermería de los diferentes servicios del Hospital Belén de Lambayeque, por su colaboración en el desarrollo de mi investigación.

**La autora**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento con las disposiciones y de acuerdo con las normas internas de la Universidad Cesar Vallejo, presento la tesis titulada: SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE, de la Universidad Cesar Vallejo FILIAL Chiclayo.

El presente informe se elaboró teniendo en cuenta información recogida por los profesionales de enfermería, con respecto al síndrome de Burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Provincial Belén Lambayeque.

La tesis tiene por finalidad proporcionar información actualizada a la institución que le permita formular estrategias de intervención para la prevención y tratamiento del síndrome de burnout, mejorando la satisfacción laboral, la calidad de vida laboral de los profesionales y la calidad de servicio de las organizaciones hospitalarias.

Sus contribuciones y sugerencias serán considerados para la mejora de este informe y cumplir mi anhelo de obtener el grado de Maestro en gestión de los servicios de la salud.

## INDICE

Página de jurado	ii
Declaración jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación de estudio	25
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Operacionalización de variables	28
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	56
Consentimiento informado	56
Instrumento validado	57
Tabla de especificaciones de los instrumentos	59
Matriz de consistencia	64
Tablas estadísticas	66

## ÍNDICE DE TABLAS

I.	Nivel de Síndrome de Burnout según dimensiones en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.....	37
II.	Nivel de Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018 .....	38
III.	Satisfacción Laboral según la dimensión extrínseca e intrínseca en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.....	40
IV.	Grado de Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.....	41
V.	Relación entre síndrome de burnout y grado de satisfacción laboral en el profesional de enfermería del hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.....	42



## RESUMEN

EL síndrome de Burnout se ha convertido en una preocupación prioritaria y uno de los problemas de salud a nivel mundial. Ésta problemática motivó a investigar ¿Cuál es la relación entre el nivel del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018?

Con el objetivo de Determinar el nivel de relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018. Es un estudio de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería. Para la recolección de los datos se utilizaron dos instrumentos, Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir el síndrome de Burnout y la escala general de satisfacción. Se concluye que los profesionales de enfermería presentan un nivel medio 68%, y se encuentran bastante satisfecho 66%. Existe relación media y de forma inversa entre nivel de síndrome de burnout y satisfacción general laboral en el profesional de enfermería con un valor de 0.397, con un nivel de significancia 0.01.

**Palabras clave:** Profesional de Enfermera, Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral.

## ABSTRACT

Burnout syndrome has become a priority concern and one of the health problems worldwide. This is the reason why the relationship between the level of Burnout Syndrome and job satisfaction in the nursing professional of Belén Lambayeque Hospital August-January 2018?

With the objective of determining the level of relationship between the Burnout Syndrome and job satisfaction in the nursing professional of Belén Lambayeque Hospital August-January 2018. It is a quantitative, correlational and cross-sectional study. The population consisted of 50 nursing professionals. For the collection of the data is used in the instruments, Maslach Burnout Inventory (MBI), for measure Burnout syndrome and the general satisfaction scale. It is concluded that the nursing professionals have an average level of 68%, and 66% are quite satisfied. There is an average and an inverse relationship between the levels of burn and overall job satisfaction in the nursing professional with a value of 0.397, with a level of significance 0.01.

**Key words:** Nursing Professional, Burnout Syndrome, Work Satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación establece la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Belén Lambayeque.

En la actualidad la calidad de prestación en los hospitales constituye un objetivo prioritario para los profesionales de enfermería y para la institución, encaminada esencialmente al cliente dentro de un contexto multidisciplinar.

La satisfacción laboral se cataloga como un predictor de permanencia en el trabajo y de la productividad laboral, además de ser un indicador de bienestar psicológico. Resulta interesante el estudio del síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería para poder orientar la intervención respectiva.

El presente trabajo de investigación se estructuró de la siguiente manera:

**El capítulo I**, describe la realidad problemática y su desarrollo conjuntamente con su interrogante, se ilustran el marco teórico trabajos Previos, teorías Relacionadas al tema, Formulación al Problema, Justificación del estudio, Hipótesis y Objetivo.

**El capítulo II**, muestra la metodología que incluye el proceso que se siguió para el desarrollo de la investigación; por consiguiente, se hace mención al tipo de estudio, la definición de variables, la selección de los casos, la adaptación y aplicación de instrumentos, la recolección y análisis de la información.

**El capítulo III**, se presenta el resultado obtenido de los métodos de evaluación y recopila los resultados objeto del estudio.

**El capítulo IV**, se realiza un análisis situacional y los diagramas gráficos, las tablas que se desarrolló del resultado de la investigación.

**El capítulo V**, se formula las conclusiones del trabajo de investigación.

Finalmente, **el Capítulo VI** se brinda las recomendaciones.

## 1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el estrés laboral o síndrome de Burnout se ha convertido en una preocupación prioritaria y uno de los problemas de salud a nivel mundial. Afecta a todos los sectores y categorías de trabajadores, siendo el sector de la salud uno de los principales afectados (Aguado Martin, Batiz Cano, & Quintana Perez, 2013).

Así, el Síndrome de Burnout aumenta entre las enfermeras en comparación con los médicos. (Orzechowska , Talarowska , & Drozda, 2008)

Es frecuente encontrar factores estresantes en el medio laboral, principalmente en el profesional de enfermería. Esto se debe a la suma de un ambiente en constante cambio y condiciones laborales variadas en los hospitales. (Liu, Spector, & Shi, 2007)

Asimismo, la exposición a estresores ocupacionales como trabajar bajo presión, insuficiente apoyo social, tendencia a respuestas emocionales debido a la constante exposición al sufrimiento y/o muerte del paciente (Segura, 2014). (Portoghese, Galletta , Coppola, & Finco , 2014)

Representando un factor de riesgo importante para la salud y seguridad del personal de enfermería, generando la aparición del llamado síndrome de burnout (SBO) (Maticorena, Beas, & Anduaga, Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, Ensuslud 2014, 2016) . Este síndrome es considerado un estrés psicológico y emocional, producto de los factores mencionados anteriormente, y caracterizado por un agotamiento emocional, despersonalización y una baja satisfacción laboral. (Abdo, El-Sallamy, & El-Sherbiny, 2016)

En países de Latinoamérica, Caribe, Argentina, Brasil y Costa Rica muestran mayor nivel de Burnout, problema que afecta al 43-55% de enfermeras (Diaz & Gomez, 2016).

En el Perú desde el año 2014, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) mide el Síndrome de Burnout como parte de la evaluación de satisfacción de los tres usuarios internos de los servicios de salud con una muestra de 5067 profesionales de salud, la cual evaluó que 1182 padecen de Síndrome de Burnout (Gamonal, García, & Silva, 2008)

En el Hospital Docente Belén Lambayeque de nivel II-1 es un hospital de referencia, por lo tanto, maneja un alto número de pacientes; se cuenta con 50 enfermeras nombradas y contratadas, en los diversos servicios de emergencia, medicina, cirugía, pediatría, Neonatología, unidad de cuidados intensivos neonatales, ginecología, traumatología.

El personal de enfermería se ve expuesto a condiciones que podrían desencadenar el Síndrome de Burnout, se ha observado con frecuencia el ausentismo, algunas enfermeras refieren que tienen muchas guardias y turnos extraordinarios, y lo hacen por el ingreso económico, otras refieren que se sienten presionadas por la exigencia de la jefa a tener más atenciones. La demanda de pacientes ha aumentado en los diferentes servicios, una sola enfermera para 18 pacientes, sumado a la falta de materiales e insumos durante la atención.

Existe insuficiente abordaje en los estudios de la relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral (Portero & Vaquero, 2015). Aunado a la necesidad de extender con el estudio de la problemática que enfrentan los recursos humanos en salud, al ser una prioridad de investigación (Lizandro & Agueda, 2016).

## 1.2. Trabajos previos

Siendo de relevancia el respaldo bibliográfico se encontró trabajos cuyo tema se relaciona con la investigación a estudiar.

### **Internacional**

(Gorgulu & Akili, 2017) en su investigación “*Determinación de los niveles de agotamiento síndrome, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud en Turquía*”. Cuyo objetivo fue determinar los niveles de agotamiento síndrome, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud.

Concluyen que los esfuerzos para reducir el agotamiento del trabajo y el apoyo psicológico para los trabajadores de la salud apoyan la motivación con el fin de proporcionar mejores servicios para aumentar significativamente. Así, se incrementará la productividad personal. (Gorgulu & Akili, 2017)

(Jiang, y otros, 2017) en su investigación “*Satisfacción, Burnout and intención to stay of emergency nurses in Shanghai*”, con el objetivo de determinar la satisfacción y el agotamiento de las enfermeras emergencistas en Shanghai y la asociación de estos factores con la intención de permanecer en el trabajo.

Concluyeron que las enfermeras presentan un alto nivel de desgaste asociados con la intención de dejar sus puestos de trabajo. Las intervenciones son necesarias para mejorar la satisfacción y reducir el desgaste y mantener la estabilidad del personal de enfermería. (Jiang, y otros, 2017)

(Portero & Vaquero, 2015) en su investigación “*Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*”, cuyo objetivo fue describir características socio laborales del personal de enfermería en hospital de tercer nivel del

Servicio Sanitario Público de Andalucía, evaluar el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral y estudiar la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional, los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo socio laboral.

Concluyen que el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal. Resultando necesario identificar los niveles de los mismos existentes en las organizaciones sanitarias y generar conocimiento acerca de sus interrelaciones. (Portero & Vaquero, 2015)

Encontrándose relación significativa y positiva entre el nivel de estrés global de los profesionales y las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización.

### **Nacional**

(Álvarez & Rodríguez, 2016) en su investigación “*Nivel del síndrome de Burnout en enfermeras de unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo – 2016*”. Su objetivo fue determinar el Nivel del síndrome de burnout en Enfermeras de Unidades Críticas, en una muestra de 40 enfermeras. La recolección de datos se realizó utilizando el cuestionario de Maslach Burnout Inventory(MBI).

Concluyen que el 92.5 % de las enfermeras presentó nivel medio de síndrome de Burnout, el 7.5% nivel bajo; así mismo el 57.5 % presentó nivel bajo en la dimensión de Agotamiento Emocional, el 62.5% nivel bajo en la dimensión de Despersonalización y el 62.5 % nivel alto en la dimensión de Realización Personal. (Álvarez & Rodríguez, 2016)

(Castillo & Lipa, 2016), en su investigación “*Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas*”, de la clínica internacional sede San Borja.

El objetivo fue Establecer la relación que existe entre la presencia del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de las áreas críticas. El 92% presentaron satisfacción laboral alta, el 5.8% del profesional de enfermería presenta Síndrome de Burnout. (Castillo & Lipa, 2016)

Concluyen que no se encontró correlación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout. En cuanto a los factores de la satisfacción laboral y global se encontró una correlación fuerte con el factor tensión relacionada con el trabajo. El 76.9% de las enfermeras tiene un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización, a diferencia del 48.1% que tuvo un nivel alto de realización personal. (Castillo & Lipa, 2016)

### **Local**

(Llontop, 2013) en su investigación sobre “*Nivel de síndrome de desgaste profesional “Burnout” en el personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque. Chiclayo – 2013*”. El objetivo fue determinar el nivel de síndrome de desgaste profesional “Burnout” en el personal profesional de enfermería, así como el nivel de síndrome de desgaste profesional Burnout en sus tres dimensiones y según variables.

El estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal, la técnica usada fue el “Maslach Burnout Inventory (MBI). Concluyó que la mayoría de las enfermeras presentan un nivel de agotamiento emocional medio y/o bajo, y realización personal en un nivel medio y un nivel bajo respecto a despersonalización. (Llontop, 2013)



(Diaz S. , 2012) , en su investigación "*satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, Chiclayo – 2012*". Realizada con la finalidad de determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012.

Concluyen que no existe diferencia entre el personal de ambas instituciones de salud en relación a ambas variables, hallándose niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y niveles bajos de síndrome de burnout. (Diaz S. , 2012)

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Modelos Teóricos de BURNOUT:**

- Teoría ecológica: La interrelación entre los diferentes ambientes en los que participa el sujeto directa o indirectamente, puede hacer que se produzcan "desajustes ecológicos", esto es, cuando las distintas normas y exigencias entran en conflicto. (Gil & Peiro, Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del, 1999).

Según esta teoría, el "Burnout" es un desorden ecológico entre los distintos ambientes en los que, de manera directa o indirecta, la persona participa. Cada uno de estos contextos (familiar, político, económico, etc.) tiene su propio código de relaciones, normas y exigencias que en ocasiones se interfieren entre sí. (Gil & Peiro, Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del, 1999)

- Teoría Cognitiva: El sujeto actúa de filtro de sus propias percepciones por lo que los mismos hechos no son estresantes para todos los individuos. El que un profesional se "queme" va a depender de su forma de entender la relación con los clientes o receptores del servicio.

(Gil & Peiro, Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del, 1999)

El ideal de actuación sería un "interés distante", es decir, la persona habría de mantener un equilibrio entre la objetividad y el acercamiento emocional. Todo lo que se aleje de esto va a suponer una excesiva identificación o bien, un comportamiento distanciado. Ambas posturas, junto con las de asumir toda la responsabilidad de la relación o por contra, considerar que no se tiene ninguna, son formas diferentes de enfrentarse a la realidad que pueden contribuir al desgaste profesional. (Gil & Peiro, Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del, 1999)

- Teoría social y de organizaciones: El "burnout" es el resultado de una falta de acuerdo entre los intereses de la organización y las necesidades de los trabajadores. La teoría pone su énfasis en la consideración del contexto laboral como un sistema familiar en el que los profesionales de los servicios humanos, necesitan superar las dificultades que surgen entre los miembros del equipo antes de pretender prestar una atención adecuada a los pacientes.

### **1.3.2. Definición de síndrome de Burnout**

- El síndrome de Burnout se trata de un estado de fatiga o si bien una frustración que surge de la dedicación a una causa, forma de vida o relación en la que no produce el esperado esfuerzo. Puede verse como un fracaso adaptativo individual por el desgaste y agotamiento de los recursos psicológicos para el afrontamiento de las demandas del trabajo con las personas. (Freudenberger, 1974)
- (Martinez, 2010) lo describe como el tipo específico de estrés laboral, padecido por trabajadores de salud, para adaptarse y responder eficazmente a un exceso en las demandas y presiones laborales, se

esfuerzan de modo intensivo y sostenido en el tiempo, con una sobre exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades y afectan negativamente el rendimiento y la calidad del servicio profesional.

### **2.6.1.1 Dimensiones del síndrome de estrés asistencial**

Son tres los rasgos definitorios que se han agrupado en un conjunto de signos y síntomas (Maslach & Jackson, 1982)

- 1. El agotamiento emocional:** Establece el elemento central del síndrome, la persona comprometida en su bienestar experimenta pérdida de energía, sensación de que su producción y motivos para realizar acciones no son los mismos que antes; se siente sin fuerza para enfrentar las demandas emocionales cotidianas de sí mismo, y sobre todo las demandas emocionales de otros, la sensación de agotamiento crece hasta el punto de sentirse exhausto. (Maslach & Jackson, 1982)
- 2. La despersonalización:** Comprende una serie de actitudes de aislamiento, de apariencia pesimista y negativa que surge como mecanismo protector ante las demandas y la sensación de incapacidad y falta de voluntad para satisfacerlas. El trabajador acoge una postura de desinterés por los demás y por sus problemas, niega las faltas cometidas, relativiza los resultados de baja producción alcanzada y algunas veces actúa con cinismo o trata mal a quienes lo solicitan, descomprometiéndose de sus responsabilidades. (Maslach & Jackson, 1982)
- 3. Baja realización personal:** El trabajador experimenta sentimientos de inadecuación profesional, considera escasos sus logros mostrando baja autoestima e insatisfacción, incrementando irracionalmente sus esfuerzos para alcanzar lo

que considera que son las metas deseables. La evolución del problema puede ser pausada e insidiosa pero antes de sus manifestaciones las causas han actuado de forma prolongada, por lo menos durante un año. (Maslach & Jackson, 1982)

#### **2.6.1.2 Factores relacionados con la presencia del síndrome de Burnout:**

**Factores personales:** Según la edad, el sexo y el tipo de personalidad, las personas desarrollan formas de afrontar las demandas familiares, sociales y laborales; el potencial de motivación, las necesidades y expectativas son decisivos. (Díaz, López, & Varela, 2010)

No todos los compañeros, ni gestores valoran estas áreas y quien carece de recursos personales solo enfrentan el contraste en lo que se espera de él como profesional y sus capacidades para sortear las dificultades. (Díaz, López, & Varela, 2010)

**Factores profesionales:** El entorno laboral en salud es sumamente dinámico y complejo, las demandas proceden del público, la familia, el paciente, el equipo de salud, los jefes y compañeros de trabajo, no siendo infrecuentes los conflictos y discrepancias. (Díaz, López, & Varela, 2010)

La situación clínica misma de los clientes, a veces crítica y las demandas de información de la familia hacen más complejo el quehacer de las enfermeras en el desarrollo de sus funciones asistenciales, docente y administrativas, requiriendo de ella una sólida formación teórica, científica, ética, un esfuerzo consciente y sostenido para mantener el equilibrio psicosocial en el ejercicio de la profesión. (Díaz, López, & Varela, 2010)

La formación básica y continuada no siempre privilegian tiempos y métodos adecuados que permitan a las profesionales continuar su desarrollo personal, potenciar las capacidades corporativas y estimular el saber ser, tan preconizado en los procesos de acreditación de las universidades. (Díaz, López, & Varela, 2010)

Asimismo, la interacción con otros profesionales, quienes poseen sus propias características socioculturales, personales y ritmo de trabajo, genera interrelaciones donde el esfuerzo constructivo es permanente y donde el respeto, la comunicación y la toma de decisiones implican gasto de energía. (Díaz, López, & Varela, 2010)

**Factores institucionales:** En tal sentido se requiere sistemas de gestión con objetivos bien precisos, procesos de supervisión que motive dirección facilitadora y mucha conexión entre las normas y el modelo de trabajo que practican quienes dirigen. Si el personal encuentra respecto a la autonomía, equidad en la asignación de deberes y otorgamiento de incentivos y promociones, habrá sentido de identificación y pertenencia, además de crear fuerza moral para enfrentar las dificultades.” (Díaz, López, & Varela, 2010)

### 1.3.3. TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se transcriben en forma sucinta diversas teorías relacionadas a la satisfacción laboral.

#### **Planteamiento motivacional:**

- **Teoría Higiene – Motivacional:** La Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg conocida como "teoría de la aproximación Bifactorial", afirma que la satisfacción es resultado de un estado motivacional;

producto de la interacción de factores higiénicos o preventivos y de factores estrictamente motivacionales (Palma, 2006)

Los factores higiénicos son las características del contexto en el trabajo como las condiciones físicas y ambientales que rodean al sujeto cuando trabaja; su presencia no aumenta la satisfacción, pero si no están presentes causan insatisfacción, dicho de otra manera, su presencia evita la insatisfacción. (Hernandez, 2007).

### **Planteamientos basados en la Discrepancia:**

- **Teoría del Ajuste en el Trabajo:** Ha sido calificado como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. La satisfacción o insatisfacción, es el resultado de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades, valores, habilidades esperadas en el trabajo y lo que se obtiene en realidad. (Palma, 2006)

Existen dos tipos de correspondencia: La de las habilidades del trabajador con las demandas de la tarea; y la del contexto laboral con las necesidades y valores del trabajador. (Palma, 2006)

La posibilidad de encontrar correspondencias congruentes entre sí posibilita que el trabajador pueda sentirse satisfecho con la actividad que desempeña; lo contrario, la discrepancia genera insatisfacción. (Palma, 2006)

- **Teoría de la Discrepancia:** La satisfacción laboral está en función de los valores laborales que se consideren importantes y que se reconocen a través del propio trabajo; estos valores tienen que ser congruentes con las necesidades; es decir la satisfacción se deriva de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus necesidades y jerarquía de valores con la percepción de lo que le

ofrece el trabajo en sus distintos aspectos y de lo que implica la consecución de los mismos. (Palma, 2006)

- **Teoría de la satisfacción por facetas:** Existe relación entre satisfacción y rendimiento, mediada por las recompensas obtenidas (mediación intrapersonal) y la equidad percibida en las recompensas (mediación interpersonal). La satisfacción está en función a la discrepancia entre lo que la persona piensa que debería recibir y lo que recibe realmente en relación a las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. Este planteamiento reconoce las influencias personales y las del contexto como relevantes en la satisfacción. (Palma, 2006)

#### **Planteamientos derivados de la situación**

- **Teoría del procesamiento de la información social:** Sustenta que las personas adaptan sus actitudes, conductas y creencias al contexto social, a la realidad, a situaciones y a sus conductas del presente y pasado. La satisfacción es la resultante del procesamiento de información del propio sujeto en relación con sus trabajos en interacción con la información que le provee el propio ambiente laboral. (Palma, 2006)
- **Teoría de los eventos situacionales:** La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores: Las características situacionales, que son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. (Palma, 2006)

Los eventos situacionales, como segundo factor, definida como facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que suceden una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. (Palma, 2006)

#### **Planteamiento dinámico:**

- **Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral:** La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante las variables tales como; el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. (Palma, 2006)

#### **2.6.2.1 Definición de satisfacción laboral**

- “La satisfacción laboral es una reacción afectiva al trabajo que resulta de la comparación de los resultados actuales con los deseados”. (Ramirez, 2004)
- “Es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas acordes con sus expectativas” (Muñoz, 2009).

#### **2.6.2.2 Importancia de la Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es de gran interés “en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal,



son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales” (Atalaya, 2000).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el nivel del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto- Enero 2018?

#### **1.5. Justificación de estudio**

Actualmente se reconoce que el estrés laboral o Síndrome de Burnout es un problema de salud presente que puede afectar al trabajador e incidir en la satisfacción laboral, pero con su prevención oportuna permitirá al profesional de enfermería obtener un mejor desempeño en el trabajo y en las relaciones con los pacientes y familiares.

Asimismo es importante que el trabajador se sienta satisfecho en su centro laboral , la esencia del cuidado de enfermería reside en brindar un óptimo servicio a las personas tanto en la salud como en la enfermedad, por lo cual la enfermera además de conocimientos debe poseer un equilibrio mental y físico. Por ello es importante proponer estrategias de intervención y programas de prevención que disminuyan la presencia del Síndrome de Burnout, y por ende optimice la perspectiva y la calidad de vida. (Gorgulu & Akili, 2017).

Los resultados de la investigación serán de gran beneficio, para los profesionales de enfermería porque les permitirá desarrollar actitudes y capacidades para planificar medidas preventivas elaborando estrategias que le permita utilizar para afrontar el estrés laboral.

Para el Hospital Belén, porque les permitirá programar cursos de capacitación a los profesionales de enfermería para el desarrollo de programas de afrontamiento del estrés laboral.

A la universidad Cesar Vallejo le permitirá enriquecer el campo de la investigación científica.

Finalmente, la investigación contribuirá a ser una fuente de consulta para enriquecer el marco teórico a futuras investigaciones del mismo ámbito, así como referencia para otras instituciones formadoras para comprender el problema y para la búsqueda de soluciones apropiadas y efectivas.

### **1.6. Hipótesis**

- H1 Existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.
- H0 No existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.

### **1.7. Objetivos**

#### **General:**

- Determinar el nivel de relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.

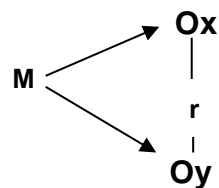
#### **Específicos:**

- Identificar el nivel del síndrome de Burnout según agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.
- Identificar el grado de satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.
- Establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.

## II. MÉTODO

**2.1. Diseño de investigación:** La investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental, con diseño descriptivo, transversal y correlacional, porque midió la relación de las observaciones realizadas en cada unidad de análisis mediante la tabulación de los datos, y de esta manera obtener los resultados para hacer la inferencia a una población de una manera objetiva, con datos sólidos y repetibles. (Hernández, 1991)

El estudio buscó determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018 en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018. A continuación, se representa el esquema del diseño aplicado en la investigación:



En donde:

Donde:

M : Muestra.

Ox : Observación de la variable síndrome de burnout

Oy : Observación de la satisfacción laboral

r : Índice de correlación.

## 2.2. Variables, Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Categorías	Escala de Medición
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, que aparece cuando fracasan las estrategias de afrontamiento, generando actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional. (Muñoz & Molina, 2013)	La presente investigación se realizará con la encuesta la de Maslach Burnout Inventory (MBI) que ha sido previamente validado en español (Gil, Validez factorial del inventario Maslach Burnout (MBI-HSS) entre profesionales españoles, 2005)	Agotamiento emocional (AE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio físico y emocional en el trabajo.</li> <li>• Agotamiento al inicio y al término de la jornada laboral.</li> <li>• Frustración en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel bajo</li> <li>• Nivel medio</li> <li>• Nivel alto</li> </ul>	Ordinal
			Despersonalización (DP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilidad ante los pacientes.</li> <li>• Desinterés por la salud de los pacientes.</li> </ul>		
			Falta de Realización personal (RP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en el trabajo y profesión.</li> <li>• Satisfacción en el trabajo y profesión.</li> <li>• Eficacia en el cuidado de los pacientes.</li> </ul>		

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto de trabajo como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser. (Perez & Fidalgo, 1995)	La presente investigación se realizará con la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 (Perez & Fidalgo, 1995). Para medir el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque.	Satisfacción intrínseca por el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las condiciones físicas del trabajo.</li> <li>• La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.</li> <li>• La cantidad de responsabilidad que se le confía.</li> <li>• Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades.</li> <li>• La jornada de trabajo.</li> <li>• La variedad del trabajo.</li> <li>• La seguridad en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indiferente</li> <li>• Algo Satisfecho</li> <li>• Bastante satisfecho</li> <li>• Muy satisfecho</li> </ul>	Ordinal
			Satisfacción extrínseca por condiciones del puesto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los compañeros de trabajo.</li> <li>• El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo.</li> <li>• El jefe inmediato.</li> <li>• La cuantía de su salario.</li> </ul>		

				<ul style="list-style-type: none"><li>• Las relaciones laborales que existen entre los directivos y los trabajadores de su empresa.</li><li>• Las oportunidades de promoción con las que cuenta.</li><li>• La forma en que es usted dirigido.</li><li>• La atención que se presta a sus sugerencias.</li></ul>		
--	--	--	--	--	--	--

## 2.2. POBLACION Y MUESTRA

**2.2.1. Población:** La población estuvo constituida por 50 profesionales de enfermería entre nombradas y contratadas que laboran en el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque durante los meses de Agosto-Enero 2018.

**2.2.2. Muestra:** Fue una muestra censal debido a que se trabajó con los 50 profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.

### 2.2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La Técnica que se aplicó fue la **encuesta**.

El Instrumento de recolección de datos que Se utilizó fue el **cuestionario**, instrumento que consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo (Hernández, 1991) . Se contó con dos instrumentos:

Para medir el Nivel del Síndrome de Burnout en las Enfermeras, se utilizó la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) que ha sido previamente validado en español (Gil, Validez factorial del inventario Maslach Burnout (MBI-HSS) entre profesionales españoles, 2005) y aplicado en personal de ciencias de la salud a nivel nacional (Maticorena, Beas, & Anduaga, Prevalencia del síndrome de quemado en los médicos y enfermeras del Perú ENSUSALUD 2014, 2016), por estudiantes de enfermería. (Tomaschewski, Lunardi, & Lunardi, 2014) (Michalec, Dienfenbeck, & Mahoney, 2013) .

Este instrumento cumple criterios de validez, y muestra una consistencia interna y una fiabilidad con alfa de Cronbach de entre 0.79 y 0.90 para las diferentes dimensiones que lo

conforman: agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP), y realización personal (RP). (Gil, Validez factorial del inventario Maslach Burnout (MBI-HSS) entre profesionales españoles, 2005)

El MBI mide las tres esferas del burnout: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Cada tipo del MBI es valorado con una escala tipo Likert, en la que se indica la frecuencia con la que el participante ha experimentado en el último año la situación descrita en el ítem. el cual consta de 22 ítems, con las siguientes alternativas de respuesta: nunca (0), pocas veces al año o menos (1), una vez al mes o menos (2), unas pocas veces al mes o menos (3), una vez a la semana (4), pocas veces a la semana (5), todos los días (6).

La subescala AE: La clasificación de las afirmaciones para esta escala es 1,2,3,6,8,13, 14, 16, 20.

La subescala DP: La clasificación de las afirmaciones para esta escala es 5, 10, 11,15,22.

La subescala de RP: La clasificación de las afirmaciones para esta escala es 4,7,9,12,17,18, 19, 21.

Se tomó como punto referencial la siguiente escala:

Dimensión evaluada	Bajo grado	Medio grado	Alto grado
Desgaste emocional	< 19	19-26	> 26
Despersonalización	< 6	6-9	> 9
Realización personal	< 34	34-39	> 39

Además, para medir el nivel global de síndrome de Burnout se utilizó el agrupamiento mediante la escala stanone, donde se calculó la puntuación total de cada de las enfermeras en este cuestionario, a partir de ahí se procedió a obtener el promedio y la desviación estándar: Promedio=54.78 desviación estándar =8.23

Fórmula para escala stanone:

$$A = \text{Promedio} - 0.75 \times \text{desviación estándar} = 49$$



$$B = \text{Promedio} + 0.75 \times \text{desviación estándar} = 61$$

Por lo tanto, el nivel global de la escala de Burnout se clasificó de la siguiente manera:

0-48=Nivel bajo    49-61=Nivel medio    62 a más =Nivel alto

Para medir el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque se utilizó la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 (Perez & Fidalgo, 1995). Consta de 15 ítems con 7 posibles. Cada ítem de la Escala General de Satisfacción es puntuada del 1 (muy insatisfecho) al 7 (muy satisfecho)

Está formada por dos subescalas: Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

El cuestionario fue utilizado en diferentes países, se demostró en año su validez y fiabilidad (Boluarte, 2014) con una alfa de Cronbach 15.42 y 70.53 % de la varianza, lo que significa que el instrumento es confiable.

Una vez que se obtuvo el proyecto de investigación aprobado con todos los lineamientos de acuerdo a los objetivos del estudio, se procedió a la aplicación de la encuesta piloto aplicándolo a 15 enfermeras de forma aleatoria en el Hospital Belén en Lambayeque, para lo cual se obtuvo los resultados adecuados para la calibración de los instrumentos de medición: "Cuestionario de Malash- Burnout Inventory MBI" y el "Job satisfaction: Overall Job Satisfaction Scale".

Los dos instrumentos fueron evaluados por tres expertas en el tema para lo cual llenaron un formato de opinión y sugerencias. Se correlacionó mediante el estadístico “Índice de Concordancia de Kappa” obteniéndose los siguientes resultados: Estadístico Kappa = 1, siendo la significancia menor al 5%, por lo tanto, se demuestra que las opiniones de los criterios coinciden que los instrumentos de medición presentan validez de contenido.

Asimismo, para mejor análisis de Confiabilidad, se realizó mediante el software SPSS versión 23, para ello se tomó todas las variables de cada instrumento de medición (Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral) y se cruzó la información. Primero se logró la verificación descriptiva de que cada variable, por lo que se tomó como válidos y aceptados para la fiabilidad de cada instrumento que se realizó.

Finalmente, se realizó el análisis de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach a las 15 preguntas que corresponden al instrumento Satisfacción Laboral, por lo que se alcanzó un valor de 0.841. De igual manera se tomó las 22 preguntas del instrumento de medición para el síndrome de Burnout, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.748. En ambos casos se considera una confiabilidad aceptable.

### **2.3. Métodos de análisis de datos**

El presente estudio se utilizó diferentes técnicas estadísticas para el análisis de los datos tomados. Se utilizaron estadísticas descriptivas univariadas y bivariadas, usando porcentajes y graficas de barras simples y comparativas. Además, se utilizó el estadístico Rho de Spearman para medir la correlación y significancia de las variables.

La información recolectada fue procesada en el programa SPSS versión 23. La presentación de datos se realizó a través de cuadros estadísticos y gráficos, determinados en porcentajes. Una vez procesado los datos se procedió a realizar su análisis estadístico a través del factor de correlación Rho de Spearman de las variables en estudio. Mediante el

siguiente Rango Relación: (Martínez , Tuya, Martinez, Perez, & Cánovas, 2009)

- 0 – 0,25: Escasa o nula
- 0,26-0,50: Débil
- 0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte
- 0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta

Se discutió los resultados utilizando la base teórica y los antecedentes internacionales y nacionales.

#### **2.4. Aspectos éticos:**

La presente investigación se rigió mediante los principios éticos abordados en el Reporte de Belmont: (Ryan, Brady, Cooke, Height, & King, 1979).

##### **a. El respeto a la dignidad de las personas:**

El respeto a las personas incorpora por lo menos dos convicciones éticas: primero, que los individuos deben ser tratados como agentes autónomos, y segundo, que las personas con menos autonomía tienen derecho a protección.

Bajo este principio se otorgó la libertad a los profesionales de enfermería de decidir participar o no de la investigación cual será garantizado mediante el consentimiento informado.

##### **b. La Beneficencia:**

Este principio exige que las personas deban ser tratadas de una manera ética no sólo respetando sus decisiones y protegiéndolas de algún daño, sino también haciendo esfuerzos para asegurar su bienestar.

Bajo este principio se brindó información a las profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque, acerca de los beneficios que otorgará el desarrollo de esta investigación en todas las dimensiones. Así mismo se mantendrá un ambiente libre de malos

entendidos o manifestaciones mal interpretadas que puedan ser causante de daños en la institución o personas pertenecientes a ellas.

c. **La Justicia:**

Este principio consiste en comprender que personas iguales deben ser tratadas de la misma manera y quienes de la misma manera deben recibir los beneficios de la investigación.

Bajo este principio se estableció un trato equitativo y por igual entre todas las profesionales de enfermería que laboran en la institución en estudio, además de evitar la exclusión de algún profesional de enfermería ajenas al criterio de inclusión de la investigación.

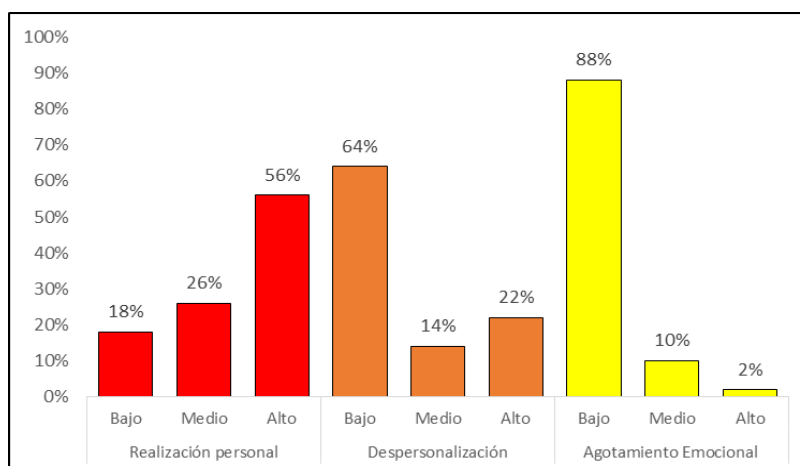
### III. RESULTADOS

**Tabla N°01:** Nivel de Síndrome de Burnout según dimensiones en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.

Dimensión	Nivel	N°	%
Realización personal	Bajo	9	18%
	Medio	13	26%
	Alto	28	56%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
Despersonalización	Bajo	32	64%
	Medio	7	14%
	Alto	11	22%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
Agotamiento Emocional	Bajo	44	88%
	Medio	5	10%
	Alto	1	2%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI aplicado al personal de Enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque Agosto-Enero 2018.

**Figura N°01:** Nivel de Síndrome de Burnout según sus dimensiones en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.



**Fuente:** Cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI aplicado al personal de Enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque Agosto-Enero 2018

Al aplicar el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) al personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque para medir el Síndrome de Burnout, en la tabla y/o figura N°1 se observa según la dimensión realización personal, se obtuvo que el 56% de las enfermeras presenta un nivel alto, el 26% un nivel medio y el 18% un nivel bajo.

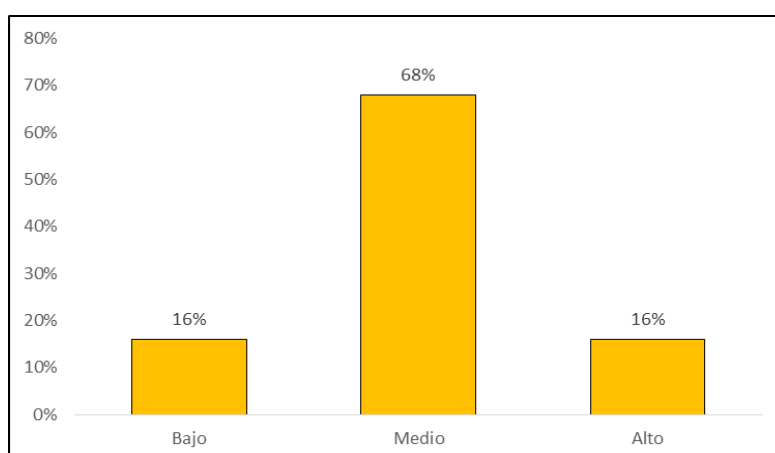
Finalmente, según la dimensión Agotamiento emocional que el 88% de del profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque presenta un nivel bajo de estrés laboral, el 10% un nivel medio y el 2% un nivel alto.

**Tabla N°02:** Nivel de Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.

Nivel síndrome de burnout	N°	%
Bajo	8	16%
Medio	34	68%
Alto	8	16%
Total	50	100%

**Fuente:** Cuestionario de MBI aplicado al personal de Enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque Agosto-Enero 2018.

**Figura N°02:** Nivel de Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.



**Fuente:** Cuestionario de MBI aplicado al personal de Enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque Agosto-Enero 2018.

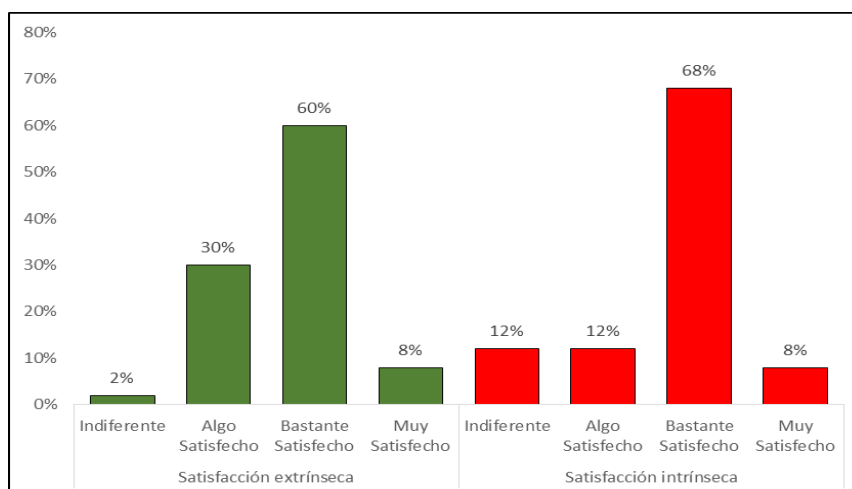
Según resultados obtenidos al aplicar el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) al personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque para medir el nivel Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería, en la tabla y/o grafico se observa que el 68% de las enfermeras presenta un nivel medio de estrés laboral, el 16 % un nivel medio y bajo.

**Tabla N°03:** Satisfacción Laboral según la dimensión extrínseca e intrínseca en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.

<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción extrínseca</b>	Indiferente	1	2%
	Algo Satisfecho	15	30%
	Bastante Satisfecho	30	60%
	Muy Satisfecho	4	8%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
<b>Satisfacción intrínseca</b>	Indiferente	6	12%
	Algo Satisfecho	6	12%
	Bastante Satisfecho	34	68%
	Muy Satisfecho	4	8%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Escala de general de satisfacción laboral aplicado al personal de Enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque Agosto-Enero 2018.

**Figura N°03:** Satisfacción Laboral según la dimensión extrínseca e intrínseca en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.



**Fuente:** Escala de general de satisfacción laboral aplicado al personal de Enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque Agosto-Enero 2018.

Según resultados obtenidos al aplicar la escala General de Satisfacción al personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque para medir el nivel de satisfacción laboral según las dimensión extrínseca e intrínseca en el profesional de enfermería, comparando las dimensiones de la variable Satisfacción laboral aplicado al personal de enfermería aplicado en el Hospital de Belén, se puede observar que en ambos casos se encuentran o se mostraron “Bastante satisfecho” (60% y 68% en ambas dimensiones). Se encontró un 2% de indiferente en la dimensión extrínseca.

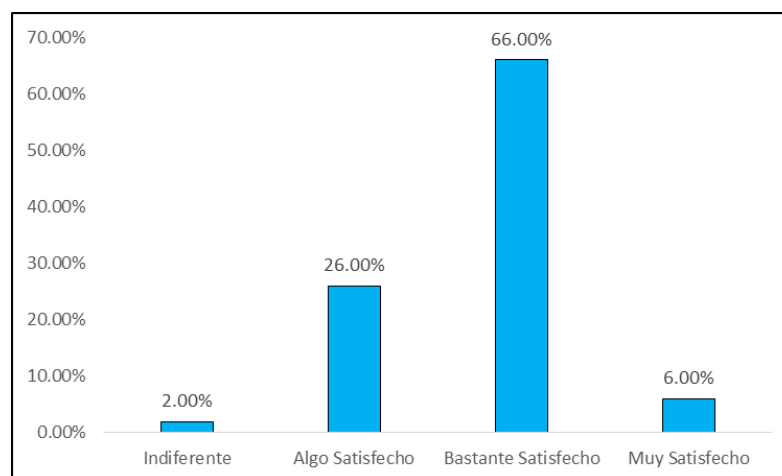
**Figura N°04:** Grado de Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.

	N°	%
Indiferente	1	2.00%
Algo Satisfecho	13	26.00%
Bastante Satisfecho	33	66.00%
Muy Satisfecho	3	6.00%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Escala de general de satisfacción laboral aplicado al personal de Enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque Agosto-Enero 2018.



**Figura N°04:** Grado de Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.



**Fuente:** Escala de general de satisfacción laboral aplicado al personal de Enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque Agosto-Enero 2018.

Según resultados obtenidos al aplicar la escala General de Satisfacción al personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque para medir el nivel de satisfacción laboral global en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque, se encontró que el 66% de las personas encuestadas, manifestaron “Bastante satisfecho”, seguido en porcentajes más altos se obtuvo

**Tabla N°05:** Matriz de correlación de Spearman entre nivel de síndrome de burnout y satisfacción general laboral en el profesional de enfermería del hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.

			<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Síndrome de Burnout</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>	Coef.de correlación	1	-.397(**)
	<b>Síndrome de Burnout</b>	Coef.de correlación	-.397(**)	1

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Cuestionario de MBI y Escala de general de satisfacción laboral aplicado al personal de Enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque Agosto-Enero 2018.

Según resultados obtenidos al establecer la correlación entre el nivel de síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del

Hospital Belén de Lambayeque, se encontró que estadísticamente se muestra una relación media y de forma inversa, con un valor de 0.397. Adicionalmente y para probar la hipótesis nula, se contrastó el estadístico a un nivel de significancia 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se comprueba que dicha relación es válida y estadísticamente explicable.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El síndrome de burnout se despliega como resultado de circunstancias negativas tales como la carga de trabajo y la forma inoportuna de afrontar trae consigo resultados negativos a nivel personal, social y laboral. El profesional de enfermería se encuentra expuesto a situaciones emocionales en el ambiente hospitalario. Como el contacto con el dolor, angustia y muerte de pacientes (Ferreira & De Lucia, 2015).

La satisfacción laboral es estimada como un predictor importante de la calidad y eficiencia de los sistemas de salud (Losa & Becerro, 2013). Además, se relaciona positivamente con la salud física y mental tanto del profesional de Enfermería como del paciente; y negativamente con la intención de abandono laboral, burnout y cambio de trabajo (Sehlen, Vordermark, Schäfer, Herschbach, & Bayerl, 2009).

Según la organización mundial de la salud (OMS), especifica el estrés relacionado con el trabajo como un modelo de reacciones que transcurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento destrezas o habilidades y que retan su destreza para afrontar la situación. (OMS, 2013)

El estrés laboral se produce cuando surgen discordancias, insatisfacciones o limitaciones entre las demandas del ambiente laboral y la capacidad de la persona para hacerles frente, es decir la utilización de estrategias de afrontamiento poco eficaces con las que los profesionales intentan auto protegerse del estrés, esto genera insatisfacciones y como consecuencia se produce el Síndrome de Burnout. (Rodríguez, 2012)

En el ámbito laboral (Aquiye Campos, 2016) declara que el Burnout provoca insatisfacción laboral. Es por tal razón que también ha sido estudiada la satisfacción laboral, ya que es un tema que cuenta con un amplio interés y es una de las variables de estudio más frecuentes en investigaciones relativas a los fenómenos relacionados con las teorías organizativas y los diseños de puestos de trabajo.

Con respecto al nivel del síndrome de burnout, este estudio muestra que de 50 profesionales de enfermería que laboran el hospital Belén Lambayeque en los diferentes servicios, 34 (68%) poseen un nivel medio y un mínimo de 8 (16%) un nivel alto y bajo, resultados que con similares con (Alvares & Rodriguez, 2016) quienes encontraron que el Nivel del síndrome de Burnout en enfermeras en las Unidades Críticas del Hospital Belén de Trujillo, el 92.5% presento nivel medio de síndrome de burnout, y el 7.5% nivel bajo.

A diferencia de (Diaz S. , 2012) quienes en su estudio concluyen que los profesionales de enfermería que laboran en cuidados críticos presentan niveles bajos de síndrome de burnout y que la mayoría de ellas se encuentra con tendencia a desarrollar este síndrome.

Si bien no se encontró un gran porcentaje de profesionales de enfermería con alto nivel de síndrome de burnout, la tendencia de padecerlo hace pensar que las enfermeras están en riesgo, existiendo factores predisponentes tales como la sobrecarga laboral, que pueden llevar a su organismo al máximo de resistencia. (Aquiye Campos, 2016)

Enfermería es uno de grupos ocupacionales más afectados por el Síndrome de Burnout en su quehacer diario. El rol de la enfermera es una de las ocupaciones más estresantes, por su alto compromiso, que demanda realizar tareas difíciles que la exponen a una extrema tensión; así también a que debe resolver problemas que surgen en forma inesperada; a que su trabajo la obliga a cumplir horarios extremos, turnos nocturnos y en días no laborables para la mayor parte de la población. (Broncado, 2012)

El modelo más conocido (Maslach & Jackson, 1982) con el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), conceptualiza el Síndrome de Burnout como el síndrome tridimensional: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Según la dimensión realización personal, se obtuvo que el 56% de las enfermeras presenta un nivel alto, el 26% un nivel medio y el 18% un nivel bajo. La realización personal, se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia, está relacionada con la realización de una tarea, con uno mismo o con los otros, se muestra a través, de comportamientos que combinan las emociones de orgullo y de satisfacción. (Martinez, 2010)

La falta de realización personal, se define como la tendencia a evaluarse negativamente, con énfasis en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden, su resultado se constituye en frustración que podría obstaculizar el desarrollo personal y profesional. (Martinez, 2010)

Según, la dimensión despersonalización, se obtuvo que el 64% de las enfermeras presenta un nivel bajo, el 22% un nivel medio y el 14% un nivel alto.

La despersonalización, implica el desarrollo de actitudes negativas y de insensibilidad hacia el usuario, así como también hacia los colegas, que conduce con mucha frecuencia a la idea de que son la verdadera fuente de los problemas. Se relaciona con una actitud impersonal, con aislamiento de los demás, con etiquetamientos despectivos para calificar a los otros, y con intentos de culpabilizarlos de la frustración y el fracaso propio en el incumplimiento de los compromisos laborales. (Maslach & Jackson, 1982)

Según la dimensión Agotamiento emocional el 88% de del profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque presenta un nivel bajo de estrés laboral, el 10% un nivel medio y el 2% un nivel alto. El cansancio emocional es la primera fase del proceso que consiste en la reducción progresiva de la energía, que se acompaña de la sensación de no poder dar más de sí mismo,

hay desproporción entre el trabajo realizado y el cansancio que manifiesta que lo torna irritable e incapaz de disfrutar de la tarea que realiza. (Maslach & Jackson, 1982)

Las consecuencias de la presencia de agotamiento emocional en los enfermeros se traducen en alteraciones físicas, emocionales posibles de generar pérdida de la eficacia laboral y alteraciones de su bienestar personal y familiar, el nivel alto requiere intervención especializada para prevenir la irritabilidad o que aparezca la queja y la pérdida de disfrutar del trabajo. (Gamonal, García, & Silva, 2008).

Los resultados son similares con (Castillo & Lipa, 2016) quienes encontraron en la mayoría un nivel bajo de cansancio emocional, nivel bajo en la despersonalización y alto nivel en la realización personal de profesionales de enfermería de las áreas críticas de un hospital.

Asimismo, (Muñoz & Molina, 2013) en su investigación "Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital del Ministerio de Salud de Chile". Concluyeron que el 37,1% presentó nivel bajo de agotamiento emocional, el 8,1% nivel bajo de despersonalización y el 54,8% nivel alto de realización personal.

Con respecto a cada dimensión del Síndrome de Burnout que presentan la población de estudio de profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque, revela que la dimensión más predominante del Síndrome de Burnout, son en primer lugar la realización personal con un nivel alto, seguido de despersonalización y agotamiento emocional con un nivel bajo.

Lo que conlleva que presenten un sentimiento negativo con una serie de respuestas negativas hacia él individuo y a su trabajo, lo que llevaría a una pérdida de la motivación hacia el trabajo afectando la calidad de atención brindada. (Broncado, 2012)

A estas características del trabajo hay que agregar las situaciones de sobrecarga laboral, los problemas que se producen por la falta de autonomía para tomar decisiones, los salarios bajos, la falta de estímulos y de desarrollo

profesional, las condiciones de trabajo, las relaciones con jefes, colegas y compañeros de trabajo, la demanda familiar, y en muchas oportunidades tienen doble jornada laboral en distintas instituciones de salud. (Ferreira & De Lucia, 2015)

Estas condiciones de trabajo influyen de manera significativa sobre la satisfacción laboral del profesional de enfermería y en consecuencia en la calidad de atención que presta al usuario, a la familia y a la comunidad. Por otra parte, el síndrome de Burnout tiene significativas repercusiones socio económicas, tanto por las pérdidas de personal calificado que se producen, como por el costo físico y psíquico que implica para el trabajador. (Atalaya, 2000)

La satisfacción laboral, es el grado de conformidad laboral de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones, esto puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. (Diaz S. , 2012)

De esta manera, se encontró que de 50 profesionales de enfermería 30 que corresponde a un 60% de las enfermeras se encuentran bastante satisfecho de satisfacción extrínseca. Los factores extrínsecos, referida a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como salario, políticas de la empresa, entorno físico, seguridad en el trabajo, etc.

En relación a la satisfacción intrínseca 34 profesionales de enfermería que equivale al 68% se encuentran bastante satisfecho. Con relación a la satisfacción laboral general de las enfermeras, los resultados de este estudio difieren con una investigación realizada en enfermeras en México, en donde la satisfacción laboral medida a través de la dimensión extrínseca e intrínseca, se ubicó en el nivel de indiferente. Otros estudios reportaron un grado de satisfacción moderado o medianamente satisfechos; contrario a los resultados de este estudio, ya que los enfermeros estudiados se sienten indiferentes y/o poco satisfechos (Días Echenique, Stimolo, & Caro, 2010)

En una investigación titulada: “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN, en Lima”; concluyen que un porcentaje considerable de enfermeras tienen un nivel de satisfacción laboral medio con predisposición a alto y bajo, mientras que la mayoría tiene una satisfacción de media a baja, en la dimensión beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relación con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que ganan, el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido, les agrada trabajar con sus compañeras y es grato la disposición del jefe cuando se le pide alguna consulta (Morales Cacelén, 2016)

Según la escala general de satisfacción se encontró que de 50 enfermeras de los diferentes servicios 33 que corresponde a un 66% profesionales de enfermeras que laboran en el hospital Belén de Lambayeque refieren sentirse bastante satisfecho con la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo, las condiciones físicas del trabajo.

Finalmente, se corrobora la correlación entre el nivel de síndrome de burnout y la satisfacción general laboral del profesional de enfermería del hospital Belén Lambayeque, utilizándose el Rho de spearman, se encontró que estadísticamente se muestra una relación media y de forma inversa, con un valor de -0.397. Adicionalmente y para probar la hipótesis nula, se contrasto el estadístico a un nivel de significancia 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se comprueba que dicha relación es válida y estadísticamente explicable.

Respecto a la relación de Burnout y Satisfacción Laboral, se observa que existe una relación inversa y altamente significativa entre estas variables, observándose que mayores niveles de Burnout menores niveles de Satisfacción Laboral.

Los resultados difieren con (Castillo & Lipa, 2016) que luego de realizar la correlación de ambas variables mediante la prueba estadística correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0.098 siendo mayor al nivel de significación de 0,05, concluyeron no existe relación entre la presencia

del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de las áreas críticas de la Clínica Internacional sede San Borja.

Al realizar el cruce de variables de satisfacción laboral y síndrome de Burnout en enfermeros que laboran en los Servicios de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, nuestro estudio refiere que existe Burnout alto en el personal medianamente satisfecho, sin una asociación estadística significativa, estableciendo que no existe relación entre la baja satisfacción laboral y el síndrome de Burnout. (Broncado, 2012)

Todo ello tiene más importancia, si tenemos en cuenta que el síndrome de Burnout puede acarrear consecuencias graves, y no sólo estrés, al afectar al rendimiento y a la calidad de la labor profesional y a la salud física y mental del trabajador.

Al respecto, se propone puntos claves en la prevención del Burnout: Un proceso personal de adaptación de expectativa a la realidad cotidiana. Formación en las emociones, equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descansos y trabajo. Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes. Limitar a un máximo la agenda asistencial. Tiempo adecuado por pacientes. Minimizar la burocracia con mejora en la disponibilidad de recursos materiales de capacitación, mejorando la remuneración. Formación continuada dentro de la jornada laboral. Coordinación con los colegas que ejercen la misma especialidad, espacios comunes, objetos compartidos. Diálogo efectivo con los jefes y gerencias. (Morales Cachelén, 2016)

El Síndrome de Burnout puede ser bien manipulado por todos aquellos que trabajan en el ámbito de la salud si estuviesen informados y prevenidos sobre el mismo, también enseñándoles el manejo de todas aquellas situaciones que generen emociones encontradas con uno mismo o con las diversas personas que tratan diariamente.



EL Síndrome de Burnout en el enfermero, genera modificaciones en el bienestar de la población atendida y opaca el reconocimiento social de estos profesionales de la salud, por lo cual prevenir, tratar y luchar contra este síndrome significa para Enfermería es lidiar a favor de un desarrollo y reconocimiento de la profesión. (Muñoz & Molina, 2013)

## V. CONCLUSIONES

- Existe relación media y de forma inversa entre nivel de síndrome de burnout y satisfacción general laboral en el profesional de enfermería del hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018, con un valor de 0.397, con un nivel de significancia 0.01.
- Los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018, presentan un Nivel de medio 34(68%) de Síndrome de Burnout.
- El nivel de síndrome de burnout según las dimensiones del síndrome de burnout es alto en realización personal y bajo en despersonalización y agotamiento emocional en el profesional de enfermería del hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.
- Los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018 se encuentran bastante satisfecho 33(66%).
- Según la satisfacción extrínseca los profesionales Agosto-Enero 2018 de enfermería del hospital Belén Lambayeque están bastante satisfecho 30(60%) y según la satisfacción intrínseca el 34(68%) se encuentran también bastante satisfecho.

## VI. RECOMENDACIONES

- Es necesario que las políticas en salud prioricen estos aspectos, especialmente los relacionados con el ambiente laboral, los incentivos, las condiciones de trabajo, y la gestión del personal.
- Frente a los hallazgos encontrados se recomienda al departamento de enfermería que se planteen programas de ayuda psicológica y salud integral, o bien en general, que considere estrategias de afrontamiento y prevención al Síndrome de Burnout y otras orientadas a fortalecer y mejorar el nivel de satisfacción laboral en el profesional de enfermería.
- Al jefe de la gestión de RRHH, se sugiere aprovechar el nivel alto que perciben enfermeras(os) del hospital Belén Lambayeque en su realización personal, para instalar incentivos de reconocimientos administrativos, previa reuniones de problematización sobre demandas y expectativas del personal.
- Presentar y socializar los resultados a la institución.
- Se sugiere la necesidad de realizar estudios periódicos profundizando en las causas del síndrome, de manera tal que puedan adoptarse medidas correctivas que se traduzcan en una mejora de la calidad de vida laboral y, por ende, asistencial y organizacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abdo, S., El-Sallamy, R., & El-Sherbiny, A. (2016). Burnout among physicians and nursing staff working in the emergency hospital of Tanta University, Egypt. *East Mediterr Health J Rev Sante Mediterr Orient Al-Majallah Al-Sihhiyah Li-Sharq Al-Mu Mutawassit*, 21(12):906-15.

Aguado Martin, J. I., Batiz Cano, A., & Quintana Perez, S. (Junio de 2013). El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, vol.59 (no.231).

Alvares, L. I., & Rodriguez, M. E. (2016). Nivel de Síndrome de Burnout en Enfermeras en unidades críticas del Hospital Belen de Trujillo. Trujillo-Perú: Tesis.

Álvares, L., & Rodriguez, M. (2016). Nivel del Síndrome de BURNOUT en enfermeras de unidades críticas del Hospital Belen de Trujillo. Repositorio UPAO.

Aquije Campos, E. (2016). SOBRECARGA LABORAL Y RENDIMIENTO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL HUGO PESCE PESCIOTTO DE ANDAHUAYLAS. Obtenido de file:///D:/TESIS%20UCV/T\_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD\_31187150\_AQUIJE\_CAMPOS\_EMMA%20BERTHA.pdf

Atalaya, M. (2000). Satisfacción laboral y productividad. Facultad de psicología UNMS, 45-47.

Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de warr, Cook y Wall. *Rev Med Hered.*, 80-84.

Broncado, Y. N. (2012). Satisfacción Laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé. Obtenido de Repositorio Academico USMP: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2141/1/broncano\\_byn.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2141/1/broncano_byn.pdf)

Castillo, F., & Lipa, R. (2016). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la clínica internacional sede San Borja. Lima: Universidad WIENER.

D Ambrosio, F. (2016). Actores de riesgo de agotamiento y satisfacción laboral en una muestra de profesionales de la salud en Italia. *Ig Sanita Pubbl*, 72 (2): 129-36.

Días Echenique, M., Stimolo, I., & Caro, N. (2010). MEDICINA y SEGURIDAD del trabajo. *Med Secur Trab (Internet)* 2010; 56 (218), 22-38.

Diaz, F., & Gomez, I. (2016). Investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Rev.Colombia. Psicología desde el Caribe.*, 33(1):2011-7485.

Diaz, F., López, A., & Varela, M. (2010). Factores asociados al síndrome de Burnout. *Universitas Psychologica*, 217-227.

Diaz, S. (2012). Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, Distrito La Victoria, Chiclayo – 2012. Chiclayo.

Ferreira, N., & De Lucia, S. (2015). Síndrome de burnout en asistentes de enfermería de un hospital público en el estado de São Paulo. *Rev Bras Epidemiol.*, 18 (1): 68-79. Doi: 10.1590 / 1980-5497201500010006.

Figueiredo, H., & Alberola, E. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, vol. 24, nº 2, pp. 271-276.

Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *J. España: urnal of Social Issues*.

Gamonal, Y., García, C., & Silva, Z. (2008). Síndrome de burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas. *Revista de Enfermería Herediana*, 01(1):33-39.

Gil, P. (2005). Validez factorial del inventario Maslach Burnout (MBI-HSS) entre profesionales españoles. *Rev. Saude Pública*, 1-8.

Gil, P., & Peiro, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del. *Anales de psicología*, vol . 15, nº 2, 261-268.

Gorgulu, O., & Akili, A. (2017). La determinación de los niveles de agotamiento síndrome , el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud. *Niger J Clin Pract.*, 20 (1): 48 - 56. Doi: 10.4103 / 1119-3077.180051.

Hernandez, M. (23 de Octubre de 2007). Diagnóstico de Satisfacción laboral en una empresa textil peruana. Obtenido de google academico: <http://www.monografias.com/trabajos13/emtex/emtex.shtml>

Hernandez, M. (23 de Octubre de 2007). Diagnóstico de Satisfacción laboral en una empresa textil peruana. Obtenido de google academico: <http://www.monografias.com/trabajos13/emtex/emtex.shtml>

Hernández, S. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: Edit.: Me Graw Hill.

Jiang, H., Ma, L., Gao, C., Li, T., Huag, L., & Huang, W. (2017). Satisfaction, burnout and intention to stay of emergency nurses in Shanghai. *Emerg Med*, 34(7):448-453. doi: 10.1136/emered-2016-205886.

Liu, C., Spector, P., & Shi, L. (2007). national job stress: a quantitative and qualitative study. *J Organ Behav.*, 28(2):209-39.

Lizandro, W., & Agueda, T. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Rev Cubana Salud Pública*, 42(4).

Llontop, P. (2013). Nivel de síndrome de desgaste profesional “Burnout” en el personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque. Chiclayo – 2013. . Chiclayo.

- Losa, M., & Becerro, R. (May-Jun de 2013). Prevalence and relationship between burnout, job satisfaction, stress, and clinical manifestations in Spanish critical care nurses. *Dimens Crit Care Nurs.*, 32(3):130-7. doi: 10.1097/DCC.0b013e31828647fc.
- Martínez , R., Tuya, L., Martinez, M., Perez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. Cuba: Revista Habanera de Ciencias Médicas.
- Martinez, A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y. *Vivat Academia*, nº 112.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: A social. *Social psychology of.*
- Maticorena, J., Beas, R., & Anduaga, A. (2016). Prevalencia del síndrome de quemado en los médicos y enfermeras del Perú ENSUSALUD 2014. *Rev.Perú MedExp.Salud Pública*, 241-247.
- Maticorena, J., Beas, R., & Anduaga, B. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, Ensusalud 2014. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*, 33(2):241-7.
- Michalec, B., Diefenbeck, C., & Mahoney, M. (2013). La calma antes de la tormenta. Burnout y fatiga de compasión entre estudiantes de enfermería de pregrado. *Enfermera Educ Hy*, 314-320.
- Morales Cacelén, E. (2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. *EsSalud*. 2016. Obtenido de file:///D:/TESIS%20UCV/Morales\_cm.pdf
- Muñoz, A. (2009). satisfacción e insatisfacción en el trabajo. teoría investigación en psicología, 234.
- Muñoz, M., & Molina, P. (2013). Síndrome de Burnout en el Equipo de Salud de. *Revista Chilena de Medicina Intensiva*, Vol 28(1): 13-18.
- OMS. (5 de Marzo de 2013). La organización del trabajo y el estrés. Obtenido de Editoriales OMS. Ginebra, Suiz: <http://www.who.int/occupationalhealth/publications/estrés/es>.
- Orzechowska , A., Talarowska , M., & Drozda, R. (2008). The burnout syndrome among doctors and nurses. *Polis*, 25(150):507-9.
- Palma, S. (2006). Escala de satisfacción laboral. Perú: Cartolan EIRL.
- Perez, J., & Fidalgo, M. (1995). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Obtenido de Centro Nacional De condiciones de trabajo: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)
- Portero, S., & Vaquero, M. (2015). 10. Portero,S & Vaquero,M.Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem.*, DOI: 10.1590/0104-1169.0284.2586.

Portoghese, I., Galletta, M., Coppola, R., & Finco, G. (2014). Burnout and Workload Among Health Care Workers: The Moderating Role of Job Control. *Saf Health Work*, 5(3):152-7.

Ramirez, R. (2004). Relación del Empowerment con la Satisfacción Laboral y el compromiso organizacional. Tesis de maestría.

Ramos, M., & Carrillo, R. (Agosto de 2012). Lima cómo vamos: calidad de atención en salud. *Rev Panam Salud Pública*, 32(2), vol.32 n.2.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: 10ª edición.. Editorial Pearson Educación.

Rodriguez, J. (Febrero de 2012). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Nacional Psiquiátrico. Obtenido de COSTA RICA: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v33n1/art1.pdf>.

Ryan, K., Brady, J., Cooke, R., Height, D., & King, P. (1979). Informe Belmont: principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. Estados Unidos : PDR reports.

Satisfacción laboral del médico egresado de una universidad peruana: estudio preliminar. (2017). *Investigación En Educación Médica*.

Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica.*, 34(4):535-45.

Sehlen, S., Vordermark, D., Schäfer, C., Herschbach, P., & Bayerl, A. (2009). Job stress and job satisfaction of physicians, radiographers, nurses and physicists working in radiotherapy: a multicenter analysis by the DEGRO Quality of Life Work Group. *Radiat Oncol*, 4:6. doi: 10.1186/1748-717X-4-6.

Tomaschewski, G., Lunardi, V., & Lunardi, G. (2014). Síndrome de burnout entre estudiantes de enfermería de una universidad pública. *Rev. Lat Am Enfermagem.*, 934 - 941.

## ANEXOS



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA:.....

HORA:.....

Por la presente:

yo....., acepto participar de la investigación titulada: Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del hospital belén Lambayeque Agosto-enero 2018, la cual tiene como objetivo determinar el nivel Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018, dando constancia que Carlos Cajo María Elisabet me han informado de manera clara sobre este estudio

Declaro que fui informado de los siguientes aspectos:

1. Mi participación será espontánea y concuerdo con la utilización de datos de mi entrevista para fines de la investigación.
2. Las informaciones obtenidas serán tratadas bajo absoluta confidencialidad y fielmente relatadas por las investigadoras.
3. Que las investigadoras están disponibles para cualquier aclaración que sea necesario respecto al asunto abordado.
4. Que la información brindada será utilizada solo para fines de trabajo científico.

\_\_\_\_\_  
Firma de la participante

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador

Lambayeque,.....de.....del 2017



## CONFIANIBILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

1.- Para el instrumento Satisfacción Laboral

**Método:** Alfa de Cronbach

### Resumen del procesamiento de los casos

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válidos	50	100
	Excluidos(a)	0	0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

### Estadísticos de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.841	15

2.- Para el instrumento Burnout

**Método:** Alfa de Cronbach

### Resumen del procesamiento de los casos

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válidos	50	100
	Excluidos(a)	0	0
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

### Estadísticos de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.748	22

**TABLA DE ESPECIFICACIONES**  
**EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT**

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

- Autor : Gil Monte
- Tipo de instrumento : Cuestionario, tipo escala Likert
- Niveles de aplicación : A las profesionales de enfermería
- Administración : Individual.
- Duración : 25 minutos.
- Materiales : Un ejemplar, instrumento impreso, lapicero.
- Responsable de la aplicación: Investigadora.

**II. DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO:**

El instrumento que se utilizará consta de 22 ítems, que están comprendidos en las dos dimensiones de la variable independiente.

**III. CATEGORÍAS:**

1=Muy Insatisfecho 2=Bastante Insatisfecho 3= Algo Insatisfecho  
4=Indiferente 5= Algo Satisfecho 6= Satisfecho 7=Muy satisfecho

**IV. NIVELES DE VALORACIÓN:**

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN  
DE DATOS**

1. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Maslach Burnout Inventor
2. **AUTOR** : Warr, Cook y Wall.
3. **AÑO** : 2005
4. **TIPO DE INSTRUMENTO** : Cuestionario
5. **TIPO DE REACTIVOS** : Preguntas cerradas y selección única.
6. **ADMINISTRACIÓN** : Aplicación a profesionales de enfermería
7. **DURACIÓN** : 20 minutos.
8. **VALIDACIÓN** : A juicio de expertos.
9. **MUESTRA PILOTO** : Aplicación del instrumento para evaluar el nivel de satisfacción para determinar la confiabilidad.
10. **CONFIABILIDAD** : Alfa de Cronbach 0,74
11. **MATERIALES** : Instrumento impreso, Lapicero.
12. **ÁREAS QUE MIDE** : Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
13. **SIGNIFICANCIA** : El instrumento consta 1g ítems de opinión que miden el nivel de satisfacción.

## CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY ( MBI)

### I. PRESENTACIÓN

Estimado(a) licenciado (a)

Buenos días: Soy Licenciada en enfermería que cursa estudios en la Maestría de la UCV, en esta oportunidad estoy realizando un estudio en coordinación con el HDBL a fin de obtener información sobre Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque. Por lo cual solicito su colaboración a fin de que proporcione respuestas sencillas y veraces, garantizándole que es de carácter anónimo y confidencial

Agradezco anticipadamente su participación.

### II. DATOS GENERALES

Servicio:.....Tiempo que labora en la institución:.....

Edad:.....sexo:.....Condición laboral: nombrada..... contratada....

### III. INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente de acuerdo a sus propias experiencias, el número representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones, por ejemplo:

Me agrada interactuar con los pacientes:

Marque según su criterio el numero que crea conveniente con un aspa:

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

ENUNCIADOS	PUNTAJE							
	0	1	2	3	4	5	6	
1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.								
2. Cuando termino mi jornada me siento agotado.								
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 los pacientes								
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran 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	0	1	2	3	4	5	6
8. Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10. Siento que me he hecho más duro con la gente	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	1	2	3	4	5	6
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

**TABLA DE ESPECIFICACIONES  
EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL**

**V. DATOS INFORMATIVOS:**

- Autor : Warr, Cook y Wall
- Tipo de instrumento : Cuestionario, tipo escala valorativa
- Niveles de aplicación : A las profesionales de enfermería
- Administración : Individual.
- Duración : 20 minutos.
- Materiales : Un ejemplar, instrumento impreso, lapicero.
- Responsable de la aplicación: Investigadora.

**VI. DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO:**

El instrumento que se utilizará consta de 15 ítems, que están comprendidos en las dos dimensiones de la variable independiente.

**VII. CATEGORÍAS:**

1=Muy Insatisfecho 2=Bastante Insatisfecho 3= Algo Insatisfecho  
4=Indiferente 5= Algo Satisfecho 6= Satisfecho 7=Muy satisfecho

**VIII. NIVELES DE VALORACIÓN:**

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN  
DE DATOS**

- 14. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala general de satisfacción laboral
- 15. AUTOR** : Warr, Cook y Wall.
- 16. AÑO** : 2018
- 17. TIPO DE INSTRUMENTO** : Cuestionario
- 18. TIPO DE REACTIVOS** : Preguntas cerradas y selección única.
- 19. ADMINISTRACIÓN** : Aplicación a profesionales de enfermería
- 20. DURACIÓN** : 20 minutos.
- 21. VALIDACIÓN** : A juicio de expertos.
- 22. MUESTRA PILOTO** : Aplicación del instrumento para evaluar el nivel de satisfacción para determinar la confiabilidad.
- 23. CONFIABILIDAD** : Alfa de Cronbach 0,841
- 24. MATERIALES** : Instrumento impreso, Lapicero.
- 25. ÁREAS QUE MIDE** : satisfacción global, extrínseca e intrínseca.
- 26. SIGNIFICANCIA** : El instrumento consta 15 ítems de opinión que miden el nivel de satisfacción.

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LA:

Job satisfaction: Overall Job Satisfaction Scale

### Aspectos Generales:

Seudónimo: .....

Servicio donde trabaja: .....

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

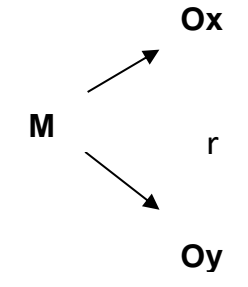
CODIGO Estoy 1 =Muy Insatisfecho 2=Bastante Insatisfecho 3= Algo

Insatisfecho 4=Indiferente 5= Algo Satisfecho 6= Satisfecho 7=Muy satisfecho

	Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy Algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy Absolutamente satisfecho
1. Las condiciones físicas del trabajo.							
2. La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.							
3. Los compañeros de trabajo.							
4. El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo.							
5. El jefe inmediato.							
6. La cantidad de responsabilidad que se le confía.							
7. El salario adecuado							
8. La posibilidad de utilizar las propias capacidades profesionales.							
9. La relación general entre los trabajadores y supervisores							
10. Las oportunidades de promoción con las que cuenta.							
11. El modo en que se gestiona el centro como organización							
12. La atención que se presta a sus sugerencias.							
13. El horario de trabajo.							
14. La variedad del trabajo que se realizan en el trabajo							
15. La estabilidad en el empleo							

## ESTRUCTURA DE LA MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DIMENSIONES	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p><b>¿Cuál es la relación entre el nivel del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018?</b></p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar el nivel de relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Docente Belén Lambayeque-2018</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> Identificar el nivel de Síndrome de Burnout según agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el profesional de enfermería del Hospital Docente</p>	<p>H1 Existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque Agosto-Enero 2018.</p> <p>H0 No existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén</p>	<p><b>SÍNDROME DE BURNOUT</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional (CE)</li> <li>• Despersonalización (DP)</li> <li>• Falta de Realización personal. (RP)</li> </ul>	<p>Se elige el Diseño observacional, de tipo prospectivo y transversal</p>  <p>En donde: Donde: M : Muestra. Ox : Observación de la variable síndrome de burnout</p>	<p><b>CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY MBI</b></p>

	<p>Belén Lambayeque-2018. Identificar el grado de satisfacción laboral intrínseca por el trabajo, Satisfacción extrínseca por condiciones del puesto y Satisfacción por las relaciones con los compañeros en el profesional de enfermería del Hospital Docente Belén Lambayeque-2018. Identificar la relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción general laboral en el profesional de enfermería del Hospital Docente Belén Lambayeque-2018</p>	<p>Lambayeque Agosto-Enero 2018.</p>	<p><b>SATISFACCIÓN LABORAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción intrínseca por el trabajo</li> <li>• Satisfacción extrínseca por condiciones del puesto</li> </ul>	<p>Oy : Observación de la satisfacción laboral</p> <p>r : Índice de correlación.</p>	<p><b>Escala General de Satisfacción</b></p> <p>(Overall Job Satisfaction)</p>
--	--	--	------------------------------------	--	--	--



**Descripción estadística del cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI en el profesional de enfermería del Hospital Docente Belén Lambayeque-2018**

	N	Mean	Std. Deviation
1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo	50	.72	1.371
2. Cuando termino mi jornada me siento agotado	50	2.78	1.329
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada	50	1.36	1.352
4. Siento que puedo entender facilmente a los pacientes	50	4.68	1.671
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fuera objetos impersonales	50	.50	1.432
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	50	.30	.931
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	50	4.34	2.144
8. Siento que mi trabajo me esta desgastando	50	1.00	1.969
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a traves de mi trabajo	50	5.68	1.253
10. Siento que me he hecho mas duro con la gente	50	1.98	2.369
11. Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente	50	.86	1.565
12. Me siento con mucha energia en mi trabajo	50	4.90	1.729
13. Me siento frustrado en mi trabajo	50	.78	1.183
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	50	3.08	1.936
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	50	.18	.661
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	50	.54	1.460
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	50	5.46	1.110
18. Me siento estimado despues de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	50	5.10	1.199
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	50	5.64	1.174
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	50	.98	1.813
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	50	3.62	2.294
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	50	.30	.463
Valid N (listwise)	50		

**Descripción estadística del cuestionario de escala general de satisfacción en el profesional de enfermería del Hospital Docente Belén Lambayeque-2018**

	N	Mean	Std. Deviation
1. Las condiciones físicas del trabajo	50	5.54	.706
2. La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo	50	5.64	.827
3. Los compañeros de trabajo	50	5.40	1.107
4. El reconocimiento que obtienen por un buen trabajo	50	5.16	1.517
5. El jefe inmediato	50	5.40	.948
6. La calidad de responsabilidad que se le confía	50	5.20	1.429
7. La cuantía de su salario	50	4.70	1.568
8. Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades	50	5.56	.611
9. Las relaciones laborales que existen entre directivos y los trabajadores de su empresa	50	5.00	.881
10. Las oportunidades de promoción con las que cuenta	50	4.92	1.243
11. La forma en que es usted dirigido	50	5.20	.782
12. La atención que se presta a sus sugerencias	50	5.40	.926
13. La jornada de trabajo	50	5.12	1.023
14. La variedad de trabajo	50	5.26	.922
15. La seguridad en el trabajo	50	5.58	.758
Valid N (listwise)	50		

## Correlaciones de las variables Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería del Hospital Docente Belén Lambayeque-2018

			Dimensión Satisfacción Intrínseca (Satisfacción Laboral)	Dimensión Satisfacción Extrínseca (Satisfacción Laboral)	Satisfacción Laboral	Dimensión Agotamiento Emocional (síndrome de Burnout)	Dimensión Despersonalización (síndrome de burnout)	Dimensión Realización personal en el trabajo (síndrome de burnout)	síndrome de Burnout
<b>Rho de Spearman</b>	Dimensión Satisfacción Intrínseca (Satisfacción Laboral)	Coef.de correlación	1	.611(**)	.837(**)	-0.138	-.303(*)	0.151	-0.205
	Dimensión Satisfacción Extrínseca (Satisfacción Laboral)	Coef.de correlación	.611(**)	1	.778(**)	-.305(*)	-.358(*)	.303(*)	-.305(*)
	Satisfacción Laboral	Coef.de correlación	.837(**)	.778(**)	1	-.355(*)	-.460(**)	0.27	-.397(**)
	Dimensión Agotamiento Emocional (síndrome de Burnout)	Coef.de correlación	-0.138	-.305(*)	-.355(*)	1	.706(**)	-.574(**)	.476(**)
	Dimensión Despersonalización (síndrome de burnout)	Coef.de correlación	-.303(*)	-.358(*)	-.460(**)	.706(**)	1	-.628(**)	.350(*)
	Dimensión Realización personal en el trabajo (síndrome de burnout) síndrome de Burnout	Coef.de correlación	0.151	.303(*)	0.27	-.574(**)	-.628(**)	1	0.098
		Coef.de correlación	-0.205	-.305(*)	-.397(**)	.476(**)	.350(*)	0.098	1

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).