

# Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Lima, 2023

*por* Rocío Elena Cáceres Vásquez

---

**Fecha de entrega:** 08-ago-2023 12:25p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2143162424

**Nombre del archivo:** Cceres\_Vsquez\_Roco\_Elena.pdf (1.27M)

**Total de palabras:** 13489

**Total de caracteres:** 73437



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

<sup>1</sup>  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD

TITULO DE LA TESIS

Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del  
servicio de Emergencia de un hospital de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE  
Maestría en Gestión de los servicios de Salud

AUTOR (ES):

Cáceres Vásquez Rocío Elena ([ORCID 0009-0007-4465-4435](#))

ASESOR(A)(ES):

<sup>1</sup>  
Mg. Sánchez Coronel, Danilo ([ORCID 0000-003-0697-7683](#))

Dra. Meneses La Riva, Mónica Elisa ([ORCID0000 1001 6885 9207](#))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y Salud Alimentaria

LIMA- PERU

2023

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, habitamos un mundo complejo y cambiante que está siendo transformado rápidamente por el avance tecnológico, impactando en el entorno político, económico y social. Cambios que han generado un nivel alto de competitividad en el mercado laboral, lo que exige a los trabajadores un grado mayor de iniciativa, de flexibilidad, de autonomía y adaptabilidad a situaciones nuevas. Sin embargo, estas transformaciones han provocado patologías nuevas en el trabajo son además factores de riesgo hacia la salud psicológica y física de los que laboran en el ámbito de la salud como el síndrome burnout.

En la actualidad este trastorno afecta a las empresas generando enormes costos económicos medidos en billones de dólares a nivel mundial observándose ausentismo, la pérdida de productividad y la afección en la salud mental de los trabajadores que laboran en el ámbito de la salud. Y que compromete la satisfacción laboral de los trabajadores.

Análisis llevados a cabo en la Unión Europea (UE) han identificado al Síndrome Burnout como una situación problemática importante en el ámbito laboral. De acuerdo con la 5ta. encuesta efectuada por la UE acerca las condiciones laborales de enfermeros, aproximadamente el 60% de los encuestados manifestaron haber experimentado una sobrecarga de trabajo, el 19% señaló una falta de apoyo social en el trabajo, el 40% reportó haber enfrentado obstáculos emocionales, y un 20% de quienes fueron encuestados en 27 naciones de UE afirmaron que su condición laboral les arriesgaba a desarrollar inconvenientes a su salud mental (Rondon et al., 2020). Estos resultados evidencian la magnitud del impacto que el Síndrome Burnout tiene sobre el bienestar de los colaboradores y la necesidad de implementar acciones de prevención para atacar estos inconvenientes en el lugar de trabajo.

Investigaciones realizadas en naciones Latinoamericanas y del Caribe, como Costa Rica, Brasil y Argentina han demostrado una prevalencia mayor del Síndrome Burnout comparándolo con otras naciones regionales. En enfermeras, se ha observado que el Síndrome afecta alrededor del 43-55% en estos países, mientras que en Perú el porcentaje es del 11%. En Argentina, por encima de la mitad de los profesionales enfermeros (un 55%) padecen de este Síndrome por las prolongadas jornadas de trabajo y por las condiciones en las que desempeñan su trabajo. Estos hallazgos destacan la importancia de prever y abordar el Síndrome Burnout en colaboradores en salud en el Caribe y Latinoamérica y (OMS 2018).

<sup>3</sup> El Síndrome de Burnout afecta el desarrollo de las tareas en enfermería. Los estudios muestran que el recurso humano de enfermería está sometido a un estrés en el trabajo más alto que los demás tipos de trabajadores

<sup>7</sup> La Organización de la Salud Panamericana (OPS) y la Organización Mundial para Salud (OMS) han señalado que el Síndrome Burnout representa un peligro importante a <sup>3</sup> la salud mental y física de enfermeras que trabajan en el sector salud. Según la OMS, para el año 2020 se esperaba que la autoestima baja y la depresión sean las causas principales de las incapacidades, ubicándose únicamente por debajo de enfermedades tales como accidentes cerebrovasculares, insuficiencia coronaria o infartos (OMS 2018).

Exactamente, la OMS enfatiza en lo importante que un manejo adecuado del recurso humano en salud para lograr un equilibrio en la inversión en salud. La satisfacción con respecto a la remuneración económica, las posibilidades de desarrollarse profesionalmente y las condiciones laborales son factores fundamentales para el bienestar y para la satisfacción del recurso humano de la salud, incluyendo las enfermeras. Además, la OMS también destaca la importancia de promover un ambiente laboral saludable y respaldar el bienestar físico y de la psiquis de los colaboradores en salud a fin de prevenir y abordar el Síndrome Burnout y otras patologías laborales (OMS 2020).

<sup>7</sup> El síndrome de burnout se refiere a un fenómeno de salud mental <sup>58</sup> que ha sido tema de estudio desde la década de 1970. La idea de conservación de personal, propuesta por Macias et al. (2022), sugiere que la despersonalización, el agotamiento emocional y <sup>3</sup> la disminución de la realización personal que caracterizan el síndrome de burnout pueden ser el resultado de la pérdida o amenaza de recursos personales, como la energía, el tiempo, el dinero o las relaciones interpersonales. La teoría de la justicia organizacional de Nelson, et al., (2019) también ha sido aplicada en el análisis del Síndrome Burnout, argumentando que los trabajadores que perciben una falta de justicia en sus organizaciones tienen más propensión a experimentar el Síndrome Burnout.

Estos estudios en Perú reflejan la importancia <sup>2</sup> de Síndrome Burnout en el recurso humano de salud, especialmente en enfermeras. Los niveles altos de despersonalización y cansancio emocional son indicadores del síndrome que puede <sup>41</sup> afectar la salud física y mental de los empleados, al igual que, la excelencia en la atención que brindan a usuarios. Es relevante que se implementen medidas de prevención y tratamiento del Síndrome Burnout en el sector salud, como la promoción

de un ambiente laboral saludable, el apoyo emocional y psicológico para el personal, y la capacitación en habilidades de afrontamiento del estrés y la resiliencia (Lozano, 2021).

<sup>2</sup> Las enfermeras que trabajan en áreas críticas de servicios de emergencia se enfrentan a un ambiente laboral considerado de alto riesgo debido a las exigencias físicas y emocionales de su trabajo. Su constante contacto con usuarios en situaciones de peligro vital y la intensidad emocional que experimentan requieren una gran capacidad de adaptación, lo cual puede poner en riesgo su bienestar psicológico y físico (Antonietti et al., 2020).

<sup>2</sup> La satisfacción laboral juega un papel fundamental en la prestación de una atención de calidad. Cuando el personal de enfermería experimenta insatisfacción en su entorno de trabajo, es poco probable que puedan desempeñar su labor con excelencia y eficacia. Por lo tanto, resulta crucial establecer un ambiente laboral adecuado que promueva condiciones justas, actividades significativas y mejoras en la seguridad y salud, a fin de fomentar la satisfacción laboral (De la Cruz, 2020). La insatisfacción laboral puede impactar negativamente en la excelencia en la atención y la imagen institucional (Hoyos, 2022).

Por otra parte, la satisfacción en el trabajo es un constructo importante en literatura de psicología organizacional, que ha sido ampliamente estudiado en cuanto a la salud y al bienestar del trabajador. La investigación sobre <sup>2</sup> el Síndrome Burnout y la <sup>10</sup> satisfacción en el trabajo en el recurso humano de <sup>2</sup> enfermería en el servicio de <sup>2</sup> emergencia de un hospital en Lima es importante por varias razones prácticas. En primer lugar, el Síndrome Burnout puede afectar negativamente la excelencia en la <sup>2</sup> atención a los usuarios que reciben de los empleados en salud, y a su vez es posible que tenga consecuencias graves a la salud y al bienestar de usuarios. En segundo lugar, los trabajadores de enfermería que experimenta el Síndrome Burnout pueden <sup>23</sup> estar en riesgo de dejar su trabajo, lo que podría generar una falta de trabajadores en <sup>23</sup> salud del <sup>23</sup> servicio de emergencia de un hospital en Lima. En tercer lugar, <sup>56</sup> la investigación sobre la <sup>56</sup> satisfacción en el trabajo del recurso humano de enfermería puede ayudar a identificar <sup>56</sup> las áreas en las que la gestión del hospital puede mejorar a fin de generar un ámbito de trabajo mayormente sano y satisfactorio para los trabajadores de la salud.

<sup>18</sup> El síndrome de Burnout <sup>18</sup> concide como el <sup>73</sup> síndrome del desgaste profesional, es <sup>73</sup> un fenómeno que ha ganado reconocimiento en <sup>73</sup> el ámbito laboral, especialmente en <sup>73</sup>

profesionales de alta exigencia emocional, como es el caso del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

En cuanto a la **justificación teórica** es fundamental comprender y abordar el síndrome de Burnout en el personal de enfermería, ya que tiene repercusiones significativas tanto para los profesionales de la salud como para la calidad de atención brindada a los pacientes. La investigación sobre este tema es relevante para identificar los factores de riesgo asociados al síndrome de Burnout y desarrollar estrategia de prevención y mitigación

Además, la satisfacción laboral es un aspecto esencial de la vida profesional de una enfermera. Un nivel adecuado de satisfacción laboral contribuye a la motivación, el compromiso y la calidad de la atención. Por lo tanto, la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral entre las enfermeras de emergencia del Hospital de Lima es fundamental para identificar posibles intervenciones para promover un ambiente de trabajo saludable y satisfactorio. Así que tiene sentido práctico. En primer lugar, este estudio proporcionará información valiosa sobre las condiciones laborales y emocionales de las enfermeras en entornos exigentes y de alto estrés.

**De modo que la validez práctica** del estudio se centra en que las autoridades sanitarias y los responsables de la gestión hospitalaria podrían utilizar los resultados del estudio para implementar medidas preventivas y de intervención que ayuden a reducir la incidencia de brotes del síndrome de burnout en el personal de enfermería. Esto puede incluir mejoras en la organización preventivas y de intervención que ayuden a reducir la incidencia y el impacto del síndrome de Burnout en el personal de enfermería.

Esto puede incluir mejoras en la organización del trabajo, programas de apoyo emocional, capacitación en habilidades de afrontamiento y promoción de un ambiente laboral saludable. Además, los hallazgos de esta investigación podrán ser compartidos con la comunidad académica y científica, lo que contribuirá al conocimiento y comprensión del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el contexto específico del hospital de Lima. Esto a su vez puede ayudar y servir como base para las futuras investigaciones y estudios en el campo de la salud y la gestión hospitalaria.

La **justificación metodológica** del estudio se aborda bajo un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional para analizar el síndrome de Burnout y la

satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima. Se utilizarán cuestionarios estandarizados y válidos para recopilar datos numéricos sobre las variables de interés. El análisis estadístico permitirá identificar relaciones y patrones entre las variables. Este enfoque proporcionará información precisa y objetiva sobre la situación actual y las posibles asociaciones entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.

Por ello se formuló el problema general de la investigación: ¿Cuál es la relación entre síndrome Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en Lima, 2023?

Teniendo como objetivo determinar la relación entre síndrome Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en Lima, 2023, se propuso en forma específica a) determinar la relación entre el Cansancio emocional y la satisfacción laboral b) determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción c) determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral

Como hipótesis general: Existe relación entre el síndrome Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en Lima, 2023. Siendo los específicos, a) Existe relación entre el cansancio y la satisfacción en el trabajo. b) Existe relación entre despersonalización y la satisfacción en el trabajo. c) Existe relación entre realización de la persona y la satisfacción en el trabajo.

## II. MARCO TEÓRICO

Para los antecedentes nacionales tenemos a los autores Tello y Pereyra (2021) en su investigación tuvieron como propósito general el examinar la asociación dentro de la satisfacción laboral y la manifestación del burnout en recurso humano de enfermeros durante la pandemia en Hospital Iquitos en 2021. La investigación empleó un método cuantitativo y utilizó un diseño correlacional, transversal, prospectivo y descriptivo. La porción muestral constó de 150 trabajadores de enfermería, y los resultados indicaron que el 79,3% de ellos presentaron una escala media de síndrome burnout. Además, el 74,0% experimentó cansancio emocional a un muy disminuido nivel, el 72,7% experimentó despersonalización a un bajo nivel, y el 49,3% experimentó una realización personal en un alto nivel. En relación con satisfacción en el trabajo, se observó que el 80,0% de los trabajadores de enfermería manifestó tener una complacencia laboral respecto a complacencia en el trabajo. En lo que respecta a la tensión vinculada a la labor desempeñada, el 54,7% presentó una satisfacción laboral regular, mientras que el 42,7% expresó una satisfacción laboral parcialmente insatisfecha en competencias profesionales. El 42,0% de los trabajadores presentó una satisfacción en el trabajo insatisfecha en forma parcial en cuanto a presión en el puesto laboral. En cuanto a la promoción profesional, el 39,3% expresó regular satisfacción en el trabajo, mientras que el 44,7% manifestó una satisfacción en el trabajo parcial en cuanto a vinculaciones interpersonales con los superiores. Respecto a vinculaciones interpersonales con compañeros, el 41,3% presentó una satisfacción en el trabajo parcial, y en cuanto a las particularidades del estatus extrínsecas el 43,3% expresó una satisfacción en el trabajo parcial. En relación con la monotonía laboral, el 44,7% de los trabajadores presentó una satisfacción laboral regular, y en promedio, el 84,7% manifestó una satisfacción en el trabajo regular.

De manera similar un estudio realizado por Carrasco, Castillo, Salas, y Reyes, (2020) investigaron la interrelación dentro de los estresores en el trabajo y satisfacción en enfermeras de Perú en el marco de pandemia COVID-19. El estudio, que empleó un diseño analítico, correlacional transversal, incluyó una porción muestral representada por 60 enfermeras que trabajan en servicios graves en un establecimiento hospitalario colectivo en Chimbote. La resulta del estudio indicó que la escala media predominó entre los estresores del ambiente, del trabajo y de las personas de profesionales de enfermería. Fue hallada una significativa relación dentro de la satisfacción en el trabajo y los estresores del ambiente y de las personas. Los autores concluyeron que los

factores del ambiente y de las personas se encuentran vinculados con la satisfacción en el trabajo de enfermeras de Perú trabajadoras en directa atención al usuario en marco de la pandemia COVID-19.

También se tiene a Jiménez (2020), el cual llevo a cabo un análisis investigativo e objetivo fue determinar la magnitud de la satisfacción en el trabajo y la salud psicológica en expertos en salud de la primera línea y segunda línea mientras iniciaba la epidemia de SARS-COV-2 en Centro Hospitalario Daniel Alcides Carrión III de EsSalud. La investigación fue epidemiológica, observacional, transversal, prospectiva y relacional, teniendo en cuenta una muestra que estuvo conformada por 99 enfermeras salud en Centro Hospitalario Daniel Alcides Carrión III – EsSalud de Tacna, de los cuales el 71% eran mujeres, la más común edad estuvo entre los 30 y 40 años y el 58% pertenecían a la primera línea. Los resultados indicaron que la magnitud "Interrelaciones personales con compañeros" arrojó satisfacción en el trabajo. El recurso humano en salud de línea primera mostró satisfacción en el trabajo (3.47%) y bienestar mental (2.34%), mientras que el de línea segunda presentó satisfacción en el trabajo (3.54%) y bienestar psicológico (2.33%). para finalizar, se infiere en, el recurso humano en salud colaboradores del Centro Hospitalario Daniel Alcides Carrión III – EsSalud en Tacna, año 2020, demuestra complacencia en el trabajo (3.5%) y psicológico bienestar (2.33%).

Saboya (2019) tuvo como objetivo general de investigación el establecer la predominancia de la manifestación del Burnout en expertos en salud trabajadores del área de urgencia. Para ello, fue realizado un análisis transversal descriptivo cuya porción muestral fue 60 enfermeros colaboradores en el área de emergencia de Hospital de Iquitos. Fue utilizado cuestionario Maslach Burnout Inventory y una encuesta, como instrumento validado internacionalmente a fin de estudiar la manifestación del Burnout. En cuanto a la resulta del estudio, el 66% de los participantes eran mujeres y el 43% tenía entre 31 y 40 años. La mayoría tenía una antigüedad de entre 6 y 20 años en el puesto de trabajo y el 36.6% tenía entre 6 y 10 años de antigüedad en la emergencia. El 80% de los profesionales realizaba 12 turnos al mes y el 35% tenía un segundo empleo además de el del hospital. En cuanto a la resulta del cuestionario, el 48.3% de los trabajadores evaluados mostró una baja realización personal, el 20% despersonalización y el 8.3% agotamiento emocional. Al finalizar la predominancia la manifestación de Burnout en población de estudio, se encontró un solo caso (1,6%). No obstante, al estudiar los elementos del cuestionario, fue hallado un porcentaje alto de realización personal baja, lo cual indica un riesgo elevado de que los colaboradores expresen el síndrome Burnout. En conclusión, aunque la predominancia de síndrome

Burnout fue baja en la población de estudio, el alto porcentaje de baja realización personal indica que los colaboradores de servicio de urgencia del Hospital de Iquitos están en riesgo de desarrollar el síndrome. Este hallazgo resalta la relevancia de atender y prevenir la manifestación del Burnout en los profesionales en salud para aplicar mejoras su bienestar y la excelencia del cuidado que brindan a los pacientes.

Por último, Toribio (2022) en su investigación se enfocó en determinar cómo se relacionan las magnitudes de la manifestación del Burnout y satisfacción en el trabajo de la teleoperadores de un centro de contacto en 2020, tomando en cuenta los factores higiénicos y motivadores de la satisfacción laboral. Fue usado un método mixto descriptivo no experimental y para recopilar datos de una muestra de 237 teleoperadores que se encontraban trabajando, mediante la aplicación de Encuesta de Satisfacción en el Trabajo y cuestionario de Síndrome de Maslach. Las dimensiones de Despersonalización, Realización de la Persona y Cansancio emocional, se utilizaron para analizar la información. Fue encontrado que las magnitudes del Síndrome de Burnout con una relación mayor respecto a satisfacción en el trabajo son la despersonalización y el cansancio emocional. Para concluir, la teleoperadores experimentan manifestaciones del Síndrome de Burnout, lo que les genera frustración, cansancio y dureza en lo personal y en el trabajo, afectando la productividad y desmotivando su crecimiento. Por lo tanto, es recomendado implementar un plan de acción.

En cuanto a los antecedentes internacionales tenemos Morales (2021) se propuso en forma general el examinar la prevalencia de la manifestación del burnout respecto a la complacencia en trabajo en la organización de servicios de medicina Life and Hope S.A. de Quito, la cual se especializa en la atención a los usuarios que padecen crónicas enfermedades, catastróficas, huérfanas y complejas, especialmente en tratamientos oncológicos. Para recolectar datos, se consideró a la población total de la compañía, compuesta por 30 empleados de diferentes edades, sexos, niveles educativos, áreas operativas, jerarquías, entre otros aspectos. Se establecieron dos variables y se utilizaron dos herramientas comúnmente utilizadas en estudios de este tipo: la primera, el conteo de Maslach para síndrome burnout, y la segunda, el cuestionario 20/23 para satisfacción en el trabajo. Una vez recopilados y analizados los datos, se encontró información valiosa tanto para el estudio como para la organización. En cuanto a variable síndrome burnout (con sus tres magnitudes), se encontró una escala alta para realización de la persona, una escala media para cansancio emocional y baja para despersonalización. Por otro lado, en variable satisfacción en el trabajo (con

cinco magnitudes), se observaron escalas medias para todos sus factores, tales, como: participación, intrínseca, prestaciones, ambiente y supervisión. Como resultado de los hallazgos, se planteó una propuesta o plan de acción destinado a mejorar las condiciones laborales para evitar el síndrome burnout y las bajas escalas de satisfacción en el trabajo de los empleados, según los resultados obtenidos.

También se tiene Castañeda y Sánchez (2022) tuvo como tema general evaluar y detallar la escala de la satisfacción en el Trabajo (SL), la frecuencia del Síndrome Burnout (SB) y su interrelación. Es un análisis no experimental, cuantitativo, correlacional y transversal. Fueron utilizadas pruebas con niveles cuantitativos y cuestionarios, como también análisis de estadísticas inferenciales y descriptivas. La muestra estuvo conformada por 61 profesores titulares de una universidad pública de San Luis Potosí, México. Se utilizaron el cuestionario de factores SL, la Escala de Burnout de Maslach y el cuestionario sociodemográfico. Los resultados mostraron que el SL de los profesores estaba en la escala media y la escala de propensión al SB era de leve a moderada. Además, SL también se vio influenciado por el estado, el género y la antigüedad de los maestros de secundaria. Estadísticamente, no se encontró correlación entre las tendencias SL y SB. Para resumir el segundo artículo, el género y el entorno organizacional influyen en el estrés mientras promueven el SB. Es muy importante evaluar y mejorar las condiciones de trabajo de los socios educativos para crear un ambiente de trabajo saludable que beneficie tanto a los estudiantes como a ellos mismos.

Del mismo modo, Fontova, Suñer, y Juvinyà (2020) se propuso en forma general establecer la escala de satisfacción laboral y el nivel de desgaste profesional en los profesionales que trabajan en el servicio de urgencias. Se ha utilizado un diseño de estudio transversal y una metodología de encuesta en la que se ha evaluado información sobre variables sociodemográficas y laborales. Utilizando la escala MBI, se utilizaron cuestionarios para evaluar el deterioro de la carrera, la satisfacción general y la motivación laboral. De los trabajadores de emergencia, 71,4 participaron en la encuesta. Los resultados mostraron una puntuación media de satisfacción laboral de 6,98 y una puntuación media de satisfacción general de 68,26. La antigüedad se correlacionó con el agotamiento emocional en el MBI, siendo la antigüedad más alta entre los profesionales experimentados ( $p=0,024$ ) y una relación inversa entre el desempeño individual y la antigüedad ( $p=0,024$ ). Por lo que el optimismo se relacionó negativamente con el agotamiento emocional ( $p=0,023$ ) y positivamente con el logro personal ( $p=0,018$ ). Además, se encontró una correlación entre el MBI y la satisfacción laboral

( $p < 0,05$ ). En conclusión, las enfermeras de urgencias obtuvieron calificaciones de burnout de satisfacción laboral similares a las encontradas en la literatura, y las dos variables se correlacionaron.

También se tiene a Malander (2019) examinar si la satisfacción en el trabajo y ciertas particularidades sociodemográficas y de trabajo de profesores de la secundaria podrían afectar la manifestación del burnout de una manera negativa y positiva. El estudio contó con intervención de 123 profesores correspondientes a seis instituciones educativas privadas de la provincia de Misiones, en Argentina. Con la finalidad de evaluar el burnout, fue empleado el Conteo del Burnout de Jackson y Maslach, y a fin de medir la complacencia <sup>2</sup> laboral se empleó la escala de Complacencia Laboral para Profesores, de Main y de Oros. Se recopilaron datos sobre las variables sociales y de demografía y del trabajo. El análisis de estadísticas incluyó una múltiple regresión en línea. La resulta indicó que la satisfacción baja en el trabajo predice relevantemente el burnout y sus magnitudes. Los intrínsecos factores de la satisfacción en el trabajo fueron los que mejor predijeron la realización de las personas, la despersonalización y el agotamiento emocional. Los extrínsecos factores sólo predijeron en forma significativa la dimensión agotamiento emocional. Las personas más satisfechas con su trabajo, motivados y autorrealizados tienen menor propensión para avanzar el Síndrome. La edad fue la variable sociodemográfica única y del trabajo que pudo predecir de manera significativa el burnout, y quienes presentaron la predisposición mayor al síndrome fueron los profesores de menor edad.

Por último, se tiene a Pullatasig (2021), que examinó de manera general si el burnout <sup>2</sup> afecta la satisfacción laboral de los empleados de Sanavid en general. Se utilizó el modelo de intercambio social de Peter Blau y George Homans para sustentar el concepto de burnout, mientras que <sup>2</sup> las variables de satisfacción laboral se basaron en el concepto de factores motivacionales de Herzberg. Se realizó un análisis transversal y cuantitativo en Quito en septiembre y diciembre de 2020, con la participación de 25 colaboradores de diferentes partes de la organización. La hipótesis que sustenta el estudio confirma que, <sup>4</sup> en el caso del burnout, éste afecta a la satisfacción laboral de los compañeros. La escala de Burnout de Maslach se utilizó <sup>4</sup> para comprender la escala de burnout, mientras que el cuestionario SL-SPC se utilizó para evaluar la escala de satisfacción laboral. Correlacionar estas variables da como resultado un valor de 0,002,

lo que sustenta la pregunta de investigación. Cabe señalar que este estudio fue no experimental.

En la década de 1970, el término "Síndrome de Burnout" fue acuñado por Freudenberg, un médico de una clínica en Estados Unidos que observó cambios en el personal que trabajaba allí. Notó que aquellos que habían estado trabajando allí durante mucho tiempo presentaban ciertos síntomas, como pérdida de energía, desmotivación para trabajar, depresión, ansiedad, diferencias en la forma de tratar a los usuarios y desmejora en las interrelaciones con sus colegas laborales.

<sup>2</sup> Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019), el término agotamiento se limita a situaciones laborales y no debe usarse para describir experiencias detalladas en otros entornos de la vida. Además, se identificaron tres síntomas característicos: fatiga o falta de energía, "desapego mental" del trabajo y productividad reducida en el trabajo.

<sup>3</sup> El síndrome de Burnout se caracteriza por <sup>1</sup> agotamiento emocional, físico y mental, <sup>2</sup> que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, así como baja autoestima y falta de entusiasmo. Esto sucede cuando estás en situaciones emocionalmente exigentes durante mucho tiempo. Para abordar este síndrome, desarrollamos una escala unidimensional para indicar 3 factores: pérdida de motivación, baja moral y fatiga Martínez (2016).

Según el Programa de Salud Ocupacional de la OMS (2018) la salud y el estrés en el trabajo se define como la respuesta de un individuo a demandas y responsabilidades en el trabajo que no se corresponden con sus habilidades y capacidades, y demostrar su capacidad para adaptarse a sus necesidades y situaciones. <sup>2</sup> El estrés laboral puede ser <sup>3</sup> causado por una variedad de situaciones y puede volverse severo si los empleados no reciben el apoyo de sus superiores o colegas.

<sup>3</sup> La Organización del Trabajo Internacional (OIT) (2016) describe el estrés en el trabajo como una enfermedad que representa un riesgo económico de naciones

industrializadas en camino a desarrollarse, debido a que impacta <sup>47</sup> en la salud tanto física como mental de los colaboradores y disminuye la productividad.

Se han formulado diversas teorías contemporáneas sobre <sup>18</sup> el síndrome de burnout en los últimos años. Una de ellas, llamada enfoque de la interacción laboral-individual, plantea que el síndrome de burnout surge cuando no existe una adecuada adaptación entre el empleado y su trabajo. Esta situación puede deberse a diferentes factores, como una carga laboral excesiva, falta de control en el trabajo, escasa red de apoyo social en el entorno laboral o la ausencia de reconocimiento por el trabajo realizado (Vinueza et al., 2020)

El precepto de pérdida de medios sugiere que el síndrome burnout se produce cuando los trabajadores experimentan una pérdida de recursos personales, como la energía, el tiempo, la identidad y la autoestima. Esta pérdida de recursos puede ser el resultado de factores como un exceso de actividades laborales, una carencia en el respaldo social en la empresa, o una falta de equilibrio dentro de los medios personales y la demanda en el trabajo (Demerouti, Bakker 2021).

Según el precepto de autodeterminación, se argumenta que <sup>3</sup> el síndrome de burnout ocurre cuando los trabajadores experimentan una falta de autonomía y control en relación con su trabajo. Esta situación puede surgir debido a una estructura organizativa inflexible o a la ausencia de oportunidades para tomar decisiones (Muñoz et al., 2019).

La teoría de la cognición emocional sostiene que el síndrome de Burnout surge cuando los empleados experimentan una desconexión emocional en relación con su trabajo. Esta desconexión puede ser el resultado de la falta de significado o propósito en el trabajo, así como de la ausencia de emociones positivas asociadas al mismo (Barrios et al., 2020). En última instancia, esta teoría sugiere que el síndrome de Burnout se produce cuando los empleados enfrentan una desconexión emocional con su trabajo, lo cual puede ser atribuido a la carencia de significado o propósito en el trabajo, así como a la ausencia de emociones positivas asociadas a él (García et al., 2023).

Primera dimensión Barreto y Salazar, (2021) nos dicen cansancio emocional refiere a la sensación de cansancio emocional y psicológico que experimentan los empleados teniendo como resultado la exposición prolongada a situaciones estresantes en el entorno laboral. Este agotamiento se manifiesta como una falta de energía, interés y motivación para realizar las tareas laborales, lo que a su vez puede afectar negativamente el bienestar físico y psíquico de los trabajadores y la calidad de su trabajo.

Fernández (2022) refirió que el cansancio emocional afecta el bienestar general, la calidad de vida y la capacidad para enfrentar los desafíos cotidianos de manera efectiva.

Segunda dimensión la despersonalización es otro aspecto del síndrome de burnout que se refiere a la actitud distante, indiferente y desapegada que los trabajadores pueden desarrollar hacia su trabajo, compañeros y clientes como resultado de estar expuestos durante un largo período de tiempo a situaciones estresantes en el entorno laboral. Esta actitud se manifiesta como una falta de empatía, compasión y consideración hacia los demás, lo que puede tener un impacto negativo en las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo y en la calidad general del trabajo (Vilchez et al., 2019).

La realización de la persona es un aspecto clave del síndrome burnout que se refiere a la sensación de logro y satisfacción que los trabajadores experimentan en relación con su trabajo. Se trata de la percepción que tiene el trabajador de que su trabajo es significativo, importante y valioso, y que su desempeño laboral tiene un impacto positivo en su entorno laboral y/o en la sociedad generalmente. La no realización de la persona es posible que resulte en varias causas, tales como la falta de reconocimiento por parte de los superiores, la carencia de posibilidades de desarrollo profesional o la carencia de sentido de propósito en el trabajo (Pizarro, 2018).

Las tres magnitudes del síndrome burnout, incluyendo la realización de la persona, la despersonalización y el agotamiento emocional, son importantes para comprender la complejidad de este fenómeno en el ámbito laboral. Estas dimensiones pueden impactar significativamente en la salud emocional y física de colaboradores, al igual que en el rendimiento en el trabajo y en la excelencia en servicios que proporcionan (Villagrán et al 2022).

Tercera dimensión el cansancio emocional, por ejemplo, puede llevar a una disminución en la capacidad de los trabajadores para gestionar y regular sus emociones, lo que puede tener un efecto negativo en la calidad de su trabajo y en su bienestar emocional. La despersonalización, por otro lado, puede llevar a una actitud distante y fría con compañeros del trabajo y con pacientes o clientes, lo cual es posible que afecte la excelencia en el servicio prestado (Osorio et al 2023).

La realización personal es crucial para el bienestar y la satisfacción de los colaboradores, ya que están relacionados con la percepción de que su trabajo es significativo y valioso. Cuando los trabajadores sienten que no están logrando sus objetivos y que su trabajo no tiene sentido, pueden experimentar una sensación de desesperanza y desmotivación que puede llevar a la despersonalización y al agotamiento emocional (Espín et al 2022).

En general, es importante prestar atención a estas tres dimensiones del síndrome burnout para prevenir su aparición y abordar sus efectos negativos al bienestar y a la salud de los colaboradores, al igual que en la excelencia en los servicios que proporcionan.

Montoya et al., (2016) refiere que una percepción subjetiva positiva o placentera del estado emocional asociado a las experiencias laborales del individuo es un indicador relevante para anticipar comportamientos tales como, el cambio de cargo o de empresa, el absentismo en el trabajo, las cuales pueden verse influenciadas por distintos factores, como la estabilidad en el trabajo, el estado físico del ambiente, el nivel de sueldo, y el ambiente de la organización en general.

Según la teoría de satisfacción en el trabajo, una emoción positiva o de placer a la subjetiva percepción experiencial en el trabajo de la persona predice significativamente los comportamientos tales como la organización, la rotación del puesto y el absentismo. Estos factores pueden ser influidos por factores distintos, tales como, el clima de la organización, la estabilidad en el trabajo, el sueldo y las condiciones medio ambientales (Cauna, 2019)

Recientes teorías sobre la satisfacción en el trabajo incluyen el precepto del ajuste persona-trabajo, que sugiere que la satisfacción laboral se produce cuando hay una

concordancia entre las características personales del trabajador y las demandas del trabajo. Además, <sup>52</sup> la teoría de las expectativas establece que la satisfacción en el trabajo se relaciona con la apreciación que las recompensas obtenidas son justas y adecuadas a los esfuerzos realizados (Gabriel, 2021).

Por otra parte, la teoría de la autodeterminación señala que la satisfacción en el trabajo está relacionada con la percepción que tiene el empleado sobre el control y la autonomía que tiene en su trabajo y en la toma de decisiones. Además, la teoría del enriquecimiento del trabajo sugiere que la satisfacción laboral aumenta cuando las tareas son significativas y desafiantes, y cuando el trabajador tiene la oportunidad de aprender y crecer profesionalmente (Jiménez et al., 2020).

Respecto a los aspectos de la variante satisfacción en el trabajo se tiene la tensión con el trabajo se refiere al estrés o presión que puede experimentar el personal de enfermería debido a la naturaleza exigente y demandante de su trabajo.

Primera dimensión la tensión en el trabajo se refiere a un estado de estrés o presión emocional experimentado por los empleados en el entorno laboral. Es una respuesta física y mental ante las demandas y desafíos asociados a las tareas, responsabilidades y condiciones laborales (De la rosa et al 2023). La tensión en el trabajo puede surgir debido a diversos factores, como altas cargas de trabajo, plazos ajustados, falta de recursos, conflictos interpersonales, falta de autonomía o control sobre el trabajo, entre otros (Gabriel, 2021).

Segunda dimensión la competencia profesional se refiere a la percepción que tienen las enfermeras sobre su capacidad para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y satisfactoria (Ferreira et al 2023). Esta competencia puede estar relacionada con su formación académica, experiencia laboral, así como con el apoyo y la retroalimentación recibidos por parte del equipo de trabajo (Berrío et al., 2022).

Tercera dimensión la relación interpersonal es referente a la excelencia en las vinculaciones que el personal de enfermería tiene con sus compañeros de trabajo, superiores y pacientes (Cevallos 2023). Una buena relación interpersonal se caracteriza por el respeto, la comunicación efectiva y la colaboración. Esto puede contribuir a un ambiente laboral más positivo y a una mayor satisfacción laboral (Cordero et al., 2019).

Es importante que los empleadores y los líderes en el campo de la enfermería tomen en cuenta estas dimensiones para poder mejorar la satisfacción en el trabajo del recurso humano de enfermeras, lo cual puede a su vez contribuir a un mejor cuidado de los pacientes y a una mayor eficiencia en el trabajo.

### III. MÉTODO

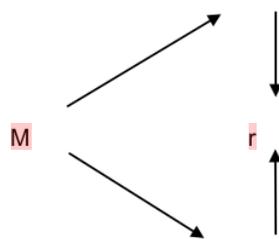
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación:** Es de tipo básico en tanto implica adquirir un entendimiento más profundo al comprender los elementos fundamentales de los eventos, los hechos que pueden ser observados y las conexiones que los objetivos que se establecen entre las variables del estudio (Ñaupás, 2018).

**3.1.2 Diseño de investigación:** Esta investigación adopta un enfoque no experimental cuyo diseño es transversal, lo que significa que se recopiló la información solo una vez para analizarla posteriormente durante la investigación (Manterola, et al., 2019).

**13** Diagrama del diseño de investigación es el siguiente:

Ox: Síndrome Burnout



Oy: Satisfacción laboral

### 1 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Síndrome de Burnout

- **Definición conceptual:** Organización mundial de la Salud refiere que es exclusivamente a situaciones laborales y debería no ser utilizado para detallar vivencias que correspondan a los demás ámbitos existentes. Además, se identifican tres manifestaciones características: "alejamiento mental" respecto al trabajo, cansancio o carencia energética y disminución de la eficacia en el rendimiento en el trabajo OMS. ( 2019)
- **Definición operacional:** El síndrome burnout se caracteriza por una condición de cansancio físico, mental y emocional incluyendo la inutilidad y la impotencia, así como autoestima baja y poco de entusiasmo.
- **Indicadores:** Sensación de agotamiento emocional después de un día de trabajo, Falta de energía para afrontar las responsabilidades laborales, Sentimientos de frustración e impotencia al no poder realizar el trabajo de manera efectiva. Tratamiento impersonal y distante con pacientes y colegas de trabajo. Sensación de indiferencia hacia el trabajo y sus responsabilidades. Reducción de la capacidad para sentir empatía hacia los demás. Sentirse satisfecho y motivado con el trabajo que se realiza. Sentir que se está haciendo una influencia positiva en cada uno de los pacientes. Tener una sensación de crecimiento y desarrollo profesional.

2  
**Escala de medición:** Ordinal

#### Variable 2: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual:** Montoya et al., (2016) nos dicen que se trata de una percepción subjetiva positiva o placentera del estado emocional asociado a las experiencias laborales del individuo es un indicador relevante para predecir comportamientos tales como, rotación de puesto, el ausentismo las cuales pueden verse influenciadas por distintos aspectos, como, la estabilidad en el trabajo, el nivel de sueldo, las características físicas del ámbito y el ambiente empresarial en general.
- **Definición operacional:** se refiere a un estado emocional positivo que vive el trabajador con respecto a su labor y que es posible medirse a

través de la evaluación de diversos aspectos del trabajador como la remuneración, el clima organizacional, las oportunidades de desarrollo profesional, las relaciones interpersonales con sus compañeros y la apreciación de logro en el trabajo.

- **Indicadores:** Sentimiento de frustración constante en el trabajo. Preocupación excesiva por el trabajo incluso fuera del horario laboral. Dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre. Sentimiento de satisfacción y logro al completar tareas relacionadas con el trabajo. Confianza en la capacidad para realizar las tareas asignadas. Búsqueda de nuevas oportunidades de aprendizaje para mejorar en el trabajo. Capacidad para comunicarse efectivamente con colegas y pacientes. Sentimiento de apoyo y cooperación por parte de los colegas en el trabajo. Sensación de satisfacción y bienestar en el ámbito laboral debido a las positivas vinculaciones interpersonales.
- **Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**3.1.1 Población:** De acuerdo con Ventura (2017), el universo poblacional se refiere a una agrupación de componentes que tienen particularidades compartidas y que son objeto de investigación. Si se conoce con precisión el número de elementos, se considera que la población es finita. En el presente estudio, la población está compuesta por 81 trabajadores en servicio de emergencia de un hospital de Lima.

**3.3.2 Muestra:** López y Fachelli (2015) definen que la porción muestral es una fracción del universo poblacional, que se utiliza para realizar los cálculos estadísticos y contrastar suposición. Según estos autores, la porción muestral representa el universo poblacional y es clave para la investigación. Por ello es que la muestra está conformada por 68 colaboradores en servicio de emergencia de un hospital de Lima.

#### **Muestreo:**

Por lo tanto, la muestra es de 68 trabajadores servicio de emergencia de un hospital de Lima.

Para el presente estudio, se llevó a cabo un muestreo probabilístico utilizando la técnica de muestreo aleatorio simple. La población objeto de investigación estuvo conformada por 81 trabajadores en servicio de

emergencia de un hospital en Lima, según lo establecido por Ventura (2017). Siguiendo la metodología propuesta por López y Fachelli (2015), se seleccionó una muestra representativa de 68 trabajadores del mismo hospital de Lima.

El procedimiento de selección se realizó asignando un número único a cada uno de los 81 trabajadores de la población. Posteriormente, se empleó un método aleatorio para elegir al azar 68 números, correspondientes a los trabajadores que conformarían la muestra. De esta manera, se garantizó que cada elemento de la población tuviera una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado, asegurando la representatividad de la muestra.

Determinado por esta fórmula es la que se la dice muestra  
Hay que saber cómo es de muestra de aleatorio simple  
Como se hace

$$n = \frac{Nz^2 \cdot pq}{(N-1)e^2 + z^2 \cdot pq}$$

En el estudio se consideran los siguientes parámetros: n, que representa la dimensión de la porción muestral; N, que es la dimensión del universo poblacional de 81 usuarios; z, que es la valoración de la normal distribución con un grado de confiabilidad del 95% y un valor de 1,96; P y q, que representan la probabilidad a favor y en contra, respectivamente, con un valor de 0,5 para ambos; y E, que representa el margen de error de muestreo y tiene un valor de 0,05.

Sustituyendo valoraciones en la ecuación:

$$n = \frac{81 (1.95^2) (0.50) (0.5)}{(82 - 1) 0.05^2 + 1.95^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 68$$

Por lo tanto, la muestra es de 68 trabajadores <sup>1</sup> servicio de emergencia de un hospital de Lima.

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

Según Arias y Covinos (2021), la encuesta es una herramienta que permite al investigador obtener datos relevantes para su estudio a través de una serie de preguntas que se ajustan a los intereses de la investigación. Esta técnica se lleva a cabo mediante cuestionarios que contienen un conjunto específico de preguntas relacionadas con todos los aspectos de la investigación. Estas preguntas, como mencionan Hernández y Mendoza (2018), son cerradas, lo que significa que ya tienen opciones predefinidas por el investigador, y los entrevistados deben seleccionar una de estas opciones como respuesta.

#### Ficha técnica 1

Nombre:	2 Cuestionario para evaluar el Síndrome Burnout
Autor:	Cáceres Vasquez Rocio Elena (2023)
Aplicación:	Cáceres Vasquez Rocio Elena
Administración:	Directa
Significación:	Es una herramienta utilizada para medir la presencia y el nivel de agotamiento profesional y emocional en las enfermeras de un servicio de emergencia. 59
2 Descripción:	El instrumento consta de 15 preguntas el cual responderá según su elección: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre. Consta de tres dimensiones; cansancio emocional, despersonalización y realización personal.
2 Calificación:	Suma del valor atribuido a cada ítem.

**Ficha técnica 2**

Nombre:	2 Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral
Autor:	Cáceres Vasquez Rocio Elena (2023)
Aplicación:	Cáceres Vasquez Rocio Elena
Administración:	Directa
Significación:	3 Evaluar la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un servicio de emergencia.
2 Descripción:	El instrumento consta de 15 preguntas el cual responderá según su elección: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre. Consta de tres dimensiones; tensión en el trabajo, competencia profesional y relación interpersonal.
2 Calificación:	Suma del valor atribuido a cada ítem.

**1 Validación**

Se procedió a validar el instrumento por la junta de expertos, mostrados como sigue.

6

**Tabla 1***Validez según juicio de expertos.*

Especialista	Pertinencia	Precisión	Claridad
	100%	100%	100%
	100%	100%	100%
<b>Total</b>	100%	100%	100%

**Confiabilidad****Tabla 1***Valores para niveles de confiabilidad.*

Valores	Nivel de confiabilidad
-1 a 0	Nada de confiabilidad
0.01 a 0.49	Baja Confiabilidad
0.5 a 0.75	Moderada Confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte Confiabilidad
0.9 a 1	Alta Confiabilidad

Fuente: Hernández y Mendoza (2018).

**Tabla 2***Estadística de fiabilidad por el Alfa de Cronbach.*

Variable	Alfa Cronbach	N Elementos	No. Evaluados
Síndrome de Burnout	0.860	15	10
Satisfacción laboral	0.920	315	10

### 3.5. Procedimiento.

Para analizar la información recopilada, se utilizó la metodología de razón de verosimilitud, que consta de tres fases.

En la primera fase o etapa, se recolectará la información relevante sobre las variables de estudio y otros aspectos pertinentes a través del diseño de la encuesta.

La segunda fase, llamada fase de campo, se enfocará en la recolección de datos en el campo de estudio.

En la última fase, la fase práctica, se analizará e interpretará la información recopilada tanto de campo como de fuentes bibliográficas utilizando el software estadístico SPSS 26 para presentar un informe final.

### 3.6. Método de análisis de datos.

Una vez obtenidos los datos mediante los instrumentos, se creará una base de datos en Excel y se utilizará el programa SPSS 26 para llevar a cabo el análisis estadístico inferencial y contrastar las hipótesis.

Además, se realizará la comprobación de normalidad para determinar si la distribución es paramétrica o no paramétrica y así decidir qué estadístico aplicar para identificar la relación entre las variables objeto de estudio.

### 3.7. Aspectos éticos

El estudio destacó el consentimiento informado obtenido de cada participante de forma voluntaria, brindando una explicación completa sobre el propósito, procedimientos, riesgos y beneficios.

Se preservó la confidencialidad y privacidad de los participantes, analizando los datos de forma agregada para proteger su identidad. Se priorizó la beneficencia, buscando beneficios superiores a los riesgos y contribuyendo al conocimiento científico y bienestar social.

Además, se aseguró la no maleficencia, implementando procedimientos seguros y protegiendo la seguridad de los participantes.

## <sup>1</sup> IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

#### 4.1.1. Variable Síndrome de Burnout

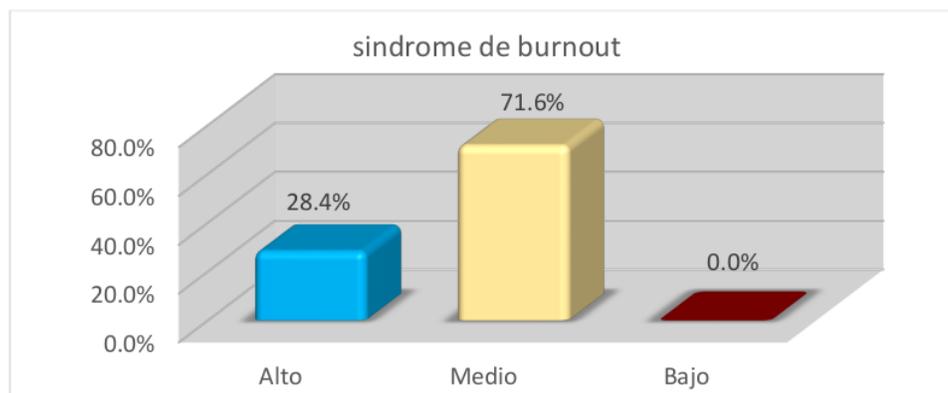
A continuación, presentaremos los resultados<sup>2</sup> relacionados con el Síndrome de Burnout, tanto en términos de niveles, frecuenciales y porcentuales. Esto nos permitirá analizar y comprender mejor los datos obtenidos sobre este síndrome.

**Tabla 4.**

*Niveles del Síndrome de Burnout*

Nivel	Fx	%
Alto	20	28.4%
Medio	48	71.6%
Bajo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Nota: elaboración propia.



<sup>40</sup> Figura 1. Resultados porcentuales de los niveles del Síndrome de Burnout.

#### Interpretación

En la tabla 4 presentada, se observa que, de los participantes incluidos en este estudio, un total de 20 individuos corresponden al nivel "Alto" de Síndrome de Burnout. Esta cifra representa aproximadamente el 28.4% de la muestra analizada, lo cual indica que un porcentaje considerable de los participantes experimenta niveles altos de burnout. Por otro lado, se encontró que 48 de los encuestados, lo

cual equivale al 71.6% de la muestra, se ubicaron en el nivel "Medio" de Síndrome de Burnout. Esto sugiere que la mayoría de los participantes presentan niveles moderados de burnout. En cuanto al nivel "Bajo" de Síndrome de Burnout, no se registraron casos en esta muestra, lo que implica que ninguno de los participantes se encuentra en esta categoría.

#### 4.1.1.1. Dimensión Cansancio emocional

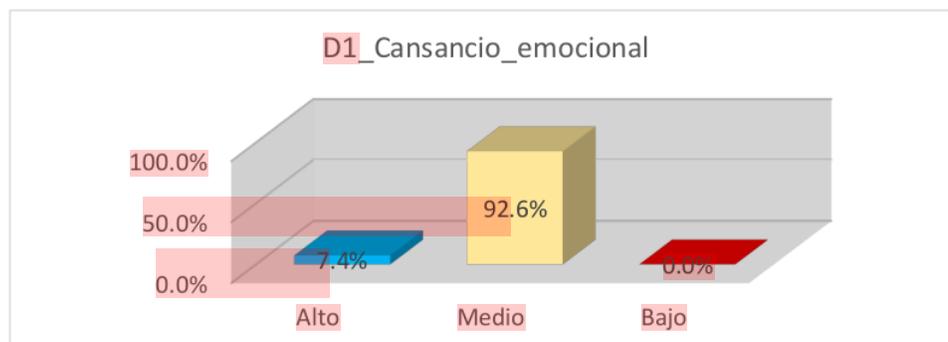
A continuación, en la tabla 4 podemos observar los resultados relacionados con la dimensión de Cansancio Emocional. La figura 2 muestra los resultados porcentuales de esta dimensión.

**Tabla 5.**

*Niveles de la dimensión cansancio emocional*

Nivel	Fx	%
Alto	5	7.4%
Medio	63	92.6%
Bajo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Nota: elaboración propia.



**Figura 2.** Resultados porcentuales de los niveles de dimensión del cansancio emocional

### Interpretación:

Estos resultados indican lo siguiente: en el nivel "Alto" de Cansancio Emocional, se encontraron 5 casos, lo que representa aproximadamente el 7.4% del total de la muestra. Esto sugiere que un pequeño grupo de participantes experimenta un nivel destacado de cansancio emocional. Por otro lado, en el nivel "Medio" de Cansancio Emocional, se registraron 63 casos, lo que representa aproximadamente el 92.6% del total. Esta cifra es significativamente mayor que la del nivel "Alto", lo que indica que la mayoría de los participantes se encuentran en una situación intermedia en términos de cansancio emocional. En cuanto al nivel "Bajo" de Cansancio Emocional, no se encontraron casos en la muestra analizada, lo que indica que ninguno de los participantes se encuentra en esta categoría.

#### 4.1.1.2. Dimensión Despersonalización

A continuación, en la tabla 5 se presentan los resultados relacionados con la dimensión de Despersonalización. Además, la figura 3 muestra los resultados porcentuales de esta dimensión.

Tabla 6.

Niveles de la dimensión de Despersonalización

Nivel	Fx	%
Alto	11	16.2%
Medio	51	83.8%
Bajo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Nota: elaboración propia.

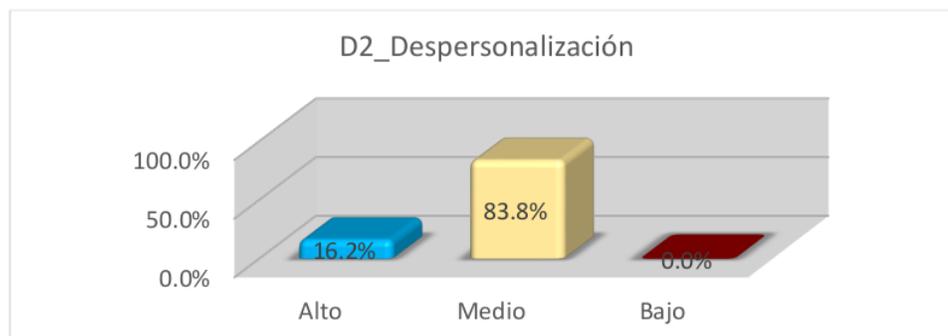


Figura 3. <sup>13</sup> Resultados porcentuales de la dimensión de Despersonalización

**Interpretación:**

Estos <sup>13</sup> resultados indican lo siguiente: en el nivel "Alto" de Despersonalización, se encontraron 11 casos, lo que representa aproximadamente el 16.2% del total de la muestra. Esto sugiere que un número significativo de participantes experimenta un nivel elevado de despersonalización. Por otro lado, en el nivel "Medio" de Despersonalización, se registraron 57 casos, lo que representa aproximadamente el 83.8% del total. Esta cifra es considerablemente mayor que la del nivel "Alto", <sup>19</sup> lo que indica que la mayoría de los participantes se encuentran en una situación intermedia en términos de despersonalización. En cuanto al nivel "Bajo" de Despersonalización, no se encontraron casos en la muestra analizada, lo que indica que ninguno de los participantes se encuentra en esta categoría.

<sup>1</sup> **4.1.1.3. Dimensión Realización personal**

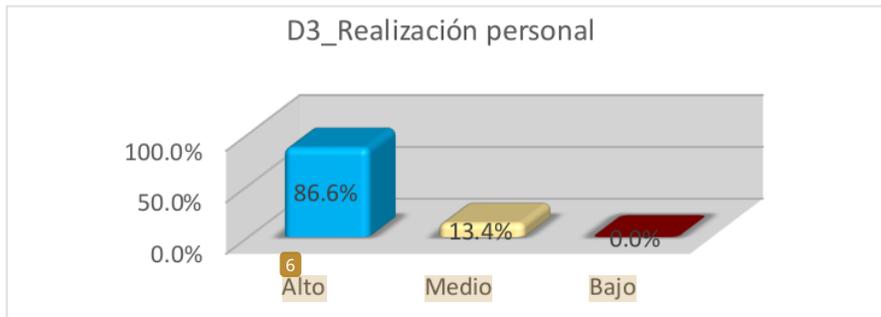
A continuación, se presentarán los resultados de la dimensión de Realización Personal en términos de frecuencia y porcentaje.

**Tabla 7.**

<sup>20</sup> *Niveles de la dimensión realización personal*

Nivel	Fx	%
Alto	59	86.6%
Medio	19	13.4%
Bajo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Nota: elaboración propia.



**Figura 4.** Resultados porcentuales de la dimensión realización personal

**Interpretación:**

Estos resultados indican lo siguiente: en el nivel "Alto" de Realización Personal, se encontraron 59 casos, lo que representa aproximadamente el 86.6% del total de la muestra. Por otro lado, en el nivel "Medio" de Realización Personal, se registraron 19 casos, lo que representa aproximadamente el 13.4% del total. En cuanto al nivel "Bajo" de Realización Personal, no se encontraron casos en la muestra analizada

**4.1.2. Variable Satisfacción laboral**

A continuación, se presentarán los resultados de la variable de Satisfacción Laboral en términos de frecuencia y porcentaje

**Tabla 8.**

*Niveles de variable satisfacción laboral*

Nivel	Fx	%
Alto	2	2.9%
Medio	58	85.3%
Bajo	8	11.8%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

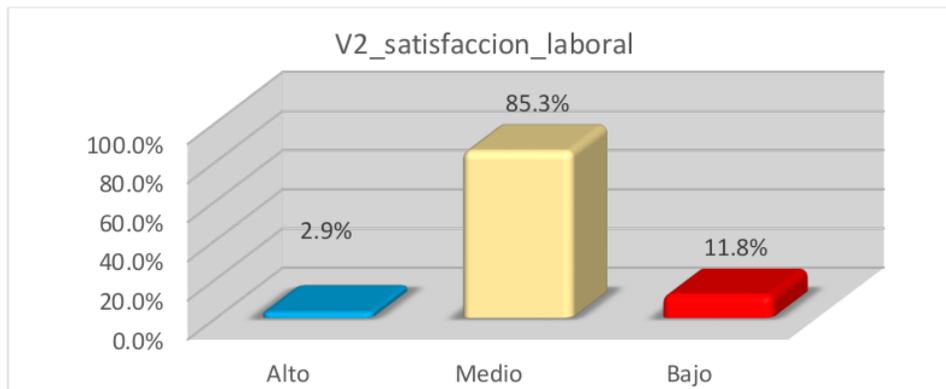


Figura 5. Resultados de los Niveles de la variable satisfacción laboral.

Estos resultados indican lo siguiente: en el nivel "Alto" de Satisfacción Laboral, se encontró 2 caso, lo que representa aproximadamente el 2.9% del total de la muestra. En el nivel "Medio" de Satisfacción Laboral, se registraron 58 casos, lo que representa aproximadamente el 85.3% del total. Por último, en el nivel "Bajo" de Satisfacción Laboral, se encontraron 8 casos, lo que representa aproximadamente el 11.8% del total de la muestra. Estos resultados nos brindan información sobre la distribución de los niveles de satisfacción laboral entre los encuestados.

#### 4.1.2.1. Dimensión tensión con el trabajo

A continuación, se presentarán los resultados de la dimensión de Tensión con el Trabajo en términos de frecuencia y porcentaje.

Tabla 9.

Niveles de la dimensión tensión con el trabajo

Nivel	Fx	%
Alto	47	69.1%
Medio	21	30.9%
Bajo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

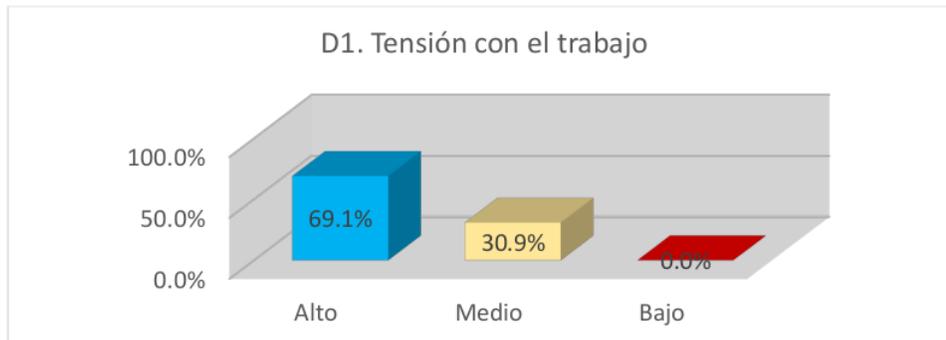


Figura 6. Resultados de los niveles de la dimensión tensión con el trabajo

Estos resultados indican lo siguiente: aproximadamente el 69.1% de los encuestados experimentan un alto nivel de tensión laboral. Por otro lado, aproximadamente el 30.9% de los encuestados reportan un nivel intermedio de tensión laboral. No se encontraron casos en el nivel "Bajo" de Tensión Laboral, lo que indica que ninguno de los encuestados se encuentra en esta categoría. Estos resultados nos proporcionan una visión más detallada de la situación actual con relación a la Tensión Laboral.

### Dimensión Competencia profesional

A continuación, se presentarán los resultados de la dimensión de Competencia Profesional en términos de frecuencia y porcentaje. Estos resultados nos permitirán obtener una visión más detallada y comprensión de la situación actual en relación con esta dimensión específica de Competencia Profesional.

Tabla 10.

Niveles de la dimensión de competencia profesional

Nivel	Fx	%
Alto	5	7.4%
Medio	6	8.8%
Bajo	57	83.8%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

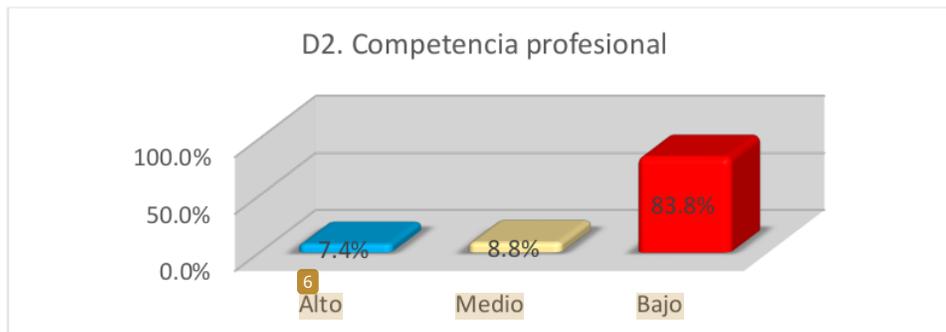


Figura 7. Resultados porcentuales de la dimensión Competencia profesional

**Interpretación:**

Estos resultados muestran que hay 5 casos con un nivel de competencia profesional “alto”, lo que supone unos 7,4 casos del total de la muestra. En el nivel “promedio” de competencia profesional, se registraron 6 casos, lo que corresponde aproximadamente a 8,8 del total.

Finalmente, hubo 57 casos con un nivel de competencia profesional “bajo”, lo que representa aproximadamente el 83,8% del total de la muestra. Estos resultados aportan información sobre la distribución de los niveles de competencia profesional de los encuestados.

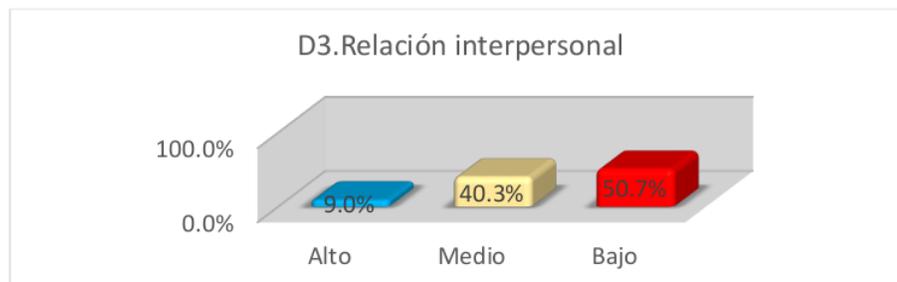
**4.1.2.2. Dimensión relación interpersonal**

Los resultados para la dimensión de relaciones interpersonales se presentan a continuación en forma de frecuencia y porcentaje. Estos resultados nos permitirán obtener una comprensión y comprensión más detallada del estado actual de esta dimensión particular de las relaciones interpersonales.

6

**Tabla 11.***Niveles de la dimensión de relación interpersonal.*

Nivel	Fx	%
Alto	6	9.0%
Medio	27	40.3%
Bajo	35	50.7%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>



*Figura 8. Resultados de los niveles porcentuales de la dimensión relación interpersonal*

#### **Interpretación:**

Estos resultados muestran que: En el nivel "Alto" de relaciones interpersonales se encontraron 6 casos que representan aproximadamente 9 casos en el total de la muestra. En el nivel "promedio" de relaciones interpersonales, hubo 27 casos, que representan aproximadamente 40,3 del total. Finalmente, hubo 35 casos de relaciones interpersonales "bajas", que representan aproximadamente el 50,7% del total de la muestra. Estos resultados nos proporcionaron información sobre la distribución de los niveles de relación interpersonal entre los encuestados

## 4.2. Prueba de normalidad

**Tabla 12.**  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1_cansancio_emocional	,121	80	,006	,964	80	,024
D2_Despersonalización	,171	80	,000	,950	80	,003
D3_Realización personal	,247	80	,000	,464	80	,000
V1_Síndrome de Burnout	,107	80	,025	,829	80	,000
V2_Satisfacción laboral	,161	80	,000	,691	80	,000

Se realizó una corrección de significación de Lilliefors para validar los datos recopilados del cuestionario. El software SPSS V.26 fue utilizado para recopilar y analizar los datos. El análisis estadístico nos proporcionó resultados y conclusiones relevantes sobre las variables examinadas en el cuestionario.

### Interpretación:

Los resultados obtenidos de la prueba de normalidad indican que los valores de p (p-valor) calculados son menores que el nivel de significancia establecido (p-valor < 0.05) para todas las variables analizadas. Esto nos lleva a la conclusión de que los datos de las dimensiones y variables examinadas, como "D1\_Cansancio emocional" (Síndrome de Burnout) y "D2\_Despersonalización", no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se requiere el uso de pruebas no paramétricas para examinar las hipótesis correspondientes. En este caso, se utilizará la prueba

de correlación de Rho de Spearman, que es apropiada cuando los datos no cumplen con el supuesto de normalidad.

La tabla proporciona los resultados específicos para cada dimensión y variable. Para la dimensión "D1\_Cansancio emocional" (Síndrome de Burnout), se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de 0.121, con un valor de p de 0.006. Esto indica una correlación débil y significativa entre el cansancio emocional y las variables relacionadas.

En cuanto a la dimensión "D2\_Despersonalización", se encontró un coeficiente de correlación de Rho de 0.171, con un valor de p de 0.000, lo que indica una correlación moderada y altamente significativa entre la despersonalización y las variables analizadas.

Para la dimensión "D3\_Realización personal", se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de 0.247, con un valor de p de 0.000, indicando una correlación moderada y altamente significativa con relación a la realización personal y las variables estudiadas.

En relación con la variable "V1\_Síndrome de Burnout", se encontró un coeficiente de correlación de Rho de 0.107, con un valor de p de 0.025, lo que indica una correlación débil pero significativa entre el síndrome de burnout y las variables relacionadas.

Por último, para la variable "V2\_Satisfacción laboral", se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de 0.161, con un valor de p de 0.000, lo que indica una correlación moderada y altamente significativa entre la satisfacción laboral y las variables examinadas.

57

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### 4.3.1. Hipótesis general

En el ámbito estadístico, la hipótesis  $H_i$  se refiere a la afirmación propuesta por el investigador que será objeto de análisis y evaluación. Por otro lado, la hipótesis nula  $H_0$  establece que no existe una relación o diferencia significativa entre las variables o fenómenos que están siendo investigados.

**$H_i$ :** Existe relación entre satisfacción en el trabajo y síndrome Burnout del recurso humano de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

**$H_0$ :** No existe relación entre satisfacción en el trabajo y síndrome Burnout del recurso humano de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

35

**Tabla 13.**

*Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis general.*

#### Correlaciones

Rho de Spearman	de	V1_ Síndrome Burnout	de	Coefficiente correlación	de	V1_ Síndrome de Burnout
						1,000
				Sig. (bilateral)		80
				N		
		V2_ Satisfacción laboral		Coefficiente correlación	de	,723**
				Sig. (bilateral)		,000
				N		80

Nota: Se realizó una corrección de significación de Lilliefors para validar los datos recopilados del cuestionario. El software SPSS V.26 fue utilizado para recopilar y analizar los datos. El análisis estadístico nos proporcionó resultados y conclusiones relevantes sobre las variables examinadas en el cuestionario.

#### Interpretación:

El p-valor obtenido de 0.000, inferior al nivel de significancia establecido de 0.05, lo cual rechaza la  $H_0$  y proporciona una sólida evidencia estadística para respaldar la aceptación de la hipótesis planteada por el investigador ( $H_i$ ).

El significativo coeficiente de correlación Rho de 0.723\*\* revela una muy fuerte relación positiva entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima durante el año 2023.

Esto implica que existe una asociación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar la satisfacción laboral como parte integral de la prevención y gestión del síndrome de Burnout en el ámbito de la enfermería.

#### 4.3.1.1. Hipótesis Específica 1

En el contexto estadístico, la hipótesis  $H_1$  se refiere a la afirmación formulada por el investigador que será sometida a un análisis y evaluación rigurosos. Por otro lado, la hipótesis nula  $H_0$  establece que no hay una relación o diferencia significativa entre las variables o fenómenos que están siendo investigados.

**$H_1$ :** Existe relación entre satisfacción en el trabajo y cansancio emocional del recurso humano de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

**$H_0$ :** No existe relación entre satisfacción en el trabajo y cansancio emocional del recurso humano de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

**tabla 14.**

*Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1.*

#### Correlaciones

			D1_Cansancio emocional
Rho de Spearman		1	
	D1_Cansancio emocional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000
		N	80
	V2_Satisfacción en el trabajo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,698** ,000
		N	80

Nota: Se realizó una corrección de significación de Lilliefors para validar los datos recopilados del cuestionario. El software SPSS V.26 fue utilizado para recopilar y analizar los datos. El análisis estadístico nos proporcionó resultados y conclusiones relevantes sobre las variables examinadas en el cuestionario.

#### Interpretación:

El análisis del valor de p mostró que el resultado es menor a 0.05, lo que indica que existe una relación significativa entre la satisfacción en el trabajo y el cansancio



Interpretación:

<sup>3</sup> El valor de  $p$  obtenido fue de 0.000, lo cual es menor al nivel de significancia establecido de  $p < 0.05$ . Esto indica que existe una correlación significativa entre la satisfacción en el trabajo y la despersonalización del personal <sup>29</sup> de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima - 2023.

Además, <sup>2</sup> el análisis de los datos <sup>3</sup> reveló una correlación positiva entre ambas variables, como se evidencia en el coeficiente de correlación Rho de 0.691. Este valor sugiere una relación consistente entre la satisfacción en el trabajo y la despersonalización.

En conclusión, los resultados del análisis demuestran <sup>50</sup> una correlación <sup>23</sup> significativa y positiva entre la satisfacción en el trabajo y la despersonalización del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Lima - 2023. Estos hallazgos <sup>3</sup> pueden tener implicaciones importantes para la comprensión del bienestar y el ambiente <sup>3</sup> laboral de los profesionales de enfermería en esta unidad hospitalaria.

### Hipótesis específica 3.

<sup>1</sup> Dentro del contexto estadístico, la hipótesis  $H_1$  se refiere a la afirmación formulada por el investigador que será sometida a un análisis y evaluación detallados. Por otro lado, la hipótesis nula  $H_0$  establece que no existe una relación o diferencia significativa entre las variables o fenómenos que están siendo investigados.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación <sup>1</sup> entre satisfacción en el trabajo y realización personal de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

**H<sub>0</sub>:** No <sup>30</sup> existe relación entre satisfacción en el trabajo y Realización personal de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

**Tabla 16.**

*Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 3.*

**Correlaciones**

			D3_ Realización personal
Rho de Spearman	D3_ Realización personal	1	
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000
		N	80
	V2_Satisfacción en el trabajo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,661**
		N	,000 80

Nota: Se realizó una corrección de significación de Lilliefors para validar los datos recopilados del cuestionario.

**Interpretación:**

El análisis estadístico reveló una correlación positiva entre la satisfacción en el trabajo y la realización personal de las enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima en el año 2023. Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de 0.661, lo cual indica una relación entre estas dos variables.

Además, el valor de p calculado de 0.000 es menor que el nivel de significancia establecido de  $p < 0.05$ . Esto significa que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa.

## DISCUSIÓN

<sup>3</sup> El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el síndrome Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en Lima en el año 2023.

Como primer resultado <sup>2</sup> para la variable síndrome de burnout, observamos que aproximadamente <sup>7</sup> el 28,4% de la muestra analizada experimentó niveles "altos" de síndrome de burnout. Además, el 71,6 % tenía niveles "moderados" de agotamiento, lo que indica <sup>5</sup> que la mayoría de los participantes tenían niveles moderados de agotamiento. No se produjo ningún caso de agotamiento "bajo". Comparando los resultados con el estudio de Tello y Pereira (2021), se encontraron diferencias significativas. En su estudio, en 2021, el 79,3% <sup>3</sup> del personal de enfermería del Hospital de Iquitos experimentó un desgaste moderado, mientras que las proporciones en este estudio fueron diferentes. Asimismo, Tello y Pereyra (2021) reportaron una tasa de burnout "baja" del 0%, y a diferencia de este estudio <sup>1</sup> no hubo casos en este nivel. Los resultados de la correlación mostraron una relación <sup>15</sup> significativa entre el agotamiento y la satisfacción laboral en las enfermeras de emergencia. Los resultados confirman una relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermeras de urgencias de un hospital de Lima. Es importante considerar los pasos <sup>3</sup> para lidiar con el agotamiento y crear un ambiente de trabajo más satisfactorio para el bienestar del personal de enfermería.

<sup>2</sup> En cuanto a los resultados de la investigación, se observó que un pequeño grupo de participantes, aproximadamente el 7.4% del total de la muestra, experimentaba un nivel "Alto" de Cansancio Emocional. Esto sugiere que este grupo de individuos enfrentaba un nivel destacado de agotamiento emocional. Por otro lado, la gran mayoría de los participantes, alrededor del 92.6% del total, se encontraban en el nivel "Medio" de Cansancio Emocional. Esta cifra significativamente mayor que la del nivel "Alto" indica que la mayoría de los participantes se situaban en una condición intermedia en términos de cansancio emocional. Cabe mencionar que no se registraron casos en el nivel "Bajo" de Cansancio Emocional, lo que implica que ninguno de los participantes se encontraba en la categoría bajo. <sup>2</sup> Por lo tanto, el agotamiento emocional y el agotamiento emocional experimentado por algunos participantes fueron el resultado de una situación estresante o exigente prolongada en el trabajo o en el entorno personal. Por el contrario, un estudio <sup>25</sup> realizado por Morales (2021) mostró una alta satisfacción personal, un moderado <sup>72</sup> agotamiento emocional y una baja <sup>25</sup> despersionización en el burnout. Los factores relacionados con la satisfacción laboral incluyen la participación, los factores

intrínsecos, los factores de bienestar, los factores ambientales y los factores de supervisión. Estas coincidencias demuestran que los paramédicos del centro de emergencias del Hospital Lima - 2023 y la empresa Life and Hope S.A. tienen empleados que enfrentan los desafíos del agotamiento, experimentan una satisfacción laboral moderada similar. Sin embargo, al interpretar los resultados, es importante considerar las diferencias en los escenarios y las muestras de los dos estudios.

Los resultados para la dimensión Despersonalización, fue que en el nivel "Alto" de se registraron 11 casos, lo que representa aproximadamente el 16.2% del total de la muestra. Esto sugiere que un número significativo de participantes experimenta un nivel elevado de despersonalización. Por otro lado, en el nivel "Medio" de Despersonalización, se encontraron 57 casos, lo que representa aproximadamente el 83.8% del total. Esta cifra es considerablemente mayor que la del nivel "Alto", lo que indica que la mayoría de los participantes se encuentran en una situación intermedia en términos de despersonalización. No se encontraron casos en el nivel "Bajo" de Despersonalización, lo que implica que ninguno de los participantes se encuentra en esta categoría.

Comparando estos resultados con el estudio realizado por Pullatasig (2021), ella obtuvo resultados que mostraron una correlación positiva significativa de 0,002 entre el burnout y la satisfacción laboral, lo que apoya la hipótesis de investigación de que la presencia de burnout afecta la satisfacción laboral de los compañeros de trabajo. Al comparar estos hallazgos con los resultados de este estudio, se puede enfatizar que ambos estudios encontraron niveles significativamente "altos" de despersonalización, mientras que la mayoría de los participantes se encontraban en niveles "medios". Esto sugiere que los participantes experimentaron un nivel de despersonalización de moderado a alto tanto en los servicios de emergencia del hospital Lima-2023 como en la empresa Sanavid, lo que podría afectar su satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos en el estudio indican lo siguiente: en el nivel "Alto" de Realización Personal, se encontraron 59 casos, lo que representa aproximadamente el 86.6% del total de la muestra. Por otro lado, en el nivel "Medio" de Realización Personal, se registraron 10 casos, lo que representa aproximadamente el 13.4% del total. Esta cifra es considerablemente menor que la del nivel "Alto", lo que sugiere que existe una proporción relativamente pequeña de participantes que experimentan una gestión urbana intermedia en el contexto de la vivienda social. En cuanto al nivel "Bajo" de Realización Personal, no se encontraron casos en la muestra analizada.

Estos hallazgos pueden ser comparados con el estudio realizado por Saboya (2019) en el que se investigó la predominancia del síndrome de Burnout en profesionales de la salud que trabajan en el servicio de urgencia. En dicho estudio, se encontró que el 48.3% de los trabajadores evaluados mostró una baja realización personal. Aunque la prevalencia del síndrome de Burnout fue baja en la población de estudio, el alto porcentaje de baja realización personal indicó un riesgo elevado de que los colaboradores desarrollen el síndrome. Los resultados son semejantes a los obtenidos en el presente trabajo, estudio, donde se encontró un nivel "Alto" de Realización Personal en la mayoría de los participantes de la muestra.

Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar y prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores profesionales de la salud, así como en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Lima. Mejorar la realización personal y promover condiciones laborales saludables puede contribuir a aumentar la satisfacción laboral y prevenir el agotamiento emocional en este grupo de trabajadores.

Para la variable satisfacción laboral, se tuvieron que los resultados en cuanto al nivel "Alto" de Satisfacción Laboral, se encontraron únicamente 2 casos, lo que representa aproximadamente el 2.9% del total de la muestra. En el nivel "Medio" de Satisfacción Laboral, se registraron 58 casos, lo que equivale a aproximadamente el 85.3% del total. Por último, en el nivel "Bajo" de Satisfacción Laboral, se encontraron 8 casos, lo que representa aproximadamente el 11.8% del total de la muestra. Estos resultados proporcionan información sobre la distribución de los niveles de satisfacción laboral entre los participantes.

Estos hallazgos pueden ser comparados con el estudio realizado por Fontova, Suñer y Juvinyà (2020) los resultados mostraron una puntuación media de 6.98 en satisfacción laboral y 68.26 en la escala de satisfacción general. Se encontró una correlación significativa entre la antigüedad y el cansancio emocional, donde los profesionales con más experiencia obtuvieron puntuaciones más altas en cansancio emocional. Además, se observó una relación inversa entre la realización personal y la antigüedad. También se encontró una relación inversa entre el optimismo y el cansancio emocional, y una relación positiva con la realización personal, mayor satisfacción laboral. Además, se encontró una asociación significativa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral

Los resultados obtenidos en el presente estudio revelan lo siguiente: aproximadamente el 69.1% de los encuestados experimentan un alto nivel de tensión laboral. Por otro lado, aproximadamente el 30.9% de los encuestados reportan un nivel intermedio de tensión laboral. No se encontraron casos en el nivel "Bajo" de Tensión Laboral, lo que indica que ninguno de los encuestados se encuentra en esta categoría. Estos hallazgos proporcionan una visión más detallada de la situación actual en relación a la Tensión Laboral.

Los hallazgos pueden ser comparados con el estudio de Malander (2019). El análisis estadístico incluyó una regresión. Lo que mostraron que la insatisfacción laboral tiene un impacto significativo en la aparición del síndrome de burnout y sus diferentes dimensiones. Específicamente, se encontró que los factores internos relacionados con la satisfacción laboral fueron los que mejor predijeron el nivel de, despersonalización, realización personal y agotamiento emocional en los participantes. Los factores extrínsecos solo predijeron de manera significativa la dimensión del agotamiento emocional. Aquellas personas que están más satisfechas con su trabajo, motivadas y autor realizadas tienen una menor propensión a desarrollar el síndrome de burnout. En cuanto a las variables sociodemográficas, la edad fue la única que pudo predecir de manera significativa el burnout, y los profesores más jóvenes presentaron una mayor predisposición al síndrome.

Para la dimensión tensión laboral los resultados obtenidos en el presente estudio indican que aproximadamente el 69.1% de los encuestados experimentan un alto nivel de tensión laboral, mientras que aproximadamente el 30.9% reportan un nivel intermedio de tensión laboral. No se encontraron casos en el nivel "Bajo" de Tensión Laboral, lo que sugiere que ninguno de los encuestados se encuentra en esta categoría. Estos resultados proporcionan una visión más detallada de la situación actual en relación a la Tensión Laboral.

Estos hallazgos pueden ser comparados con el estudio realizado por Jiménez (2020), Los resultados del estudio indicaron que la magnitud de "Interrelaciones personales con compañeros" arrojó satisfacción en el trabajo. El recurso humano en salud de primera línea mostró satisfacción en el trabajo (3.47) y bienestar mental (2.34), mientras que el de segunda línea presentó satisfacción en el trabajo (3.54) y bienestar psicológico (2.33). En conclusión, se puede inferir que el recurso humano en salud, específicamente los colaboradores del Hospital III Daniel Alcides Carrión - EsSalud, Tacna, durante el año 2020, demostraron un nivel satisfactorio de satisfacción en el trabajo (3.5) y bienestar psicológico (2.33).

Los presentes estudios revelan un alto nivel de tensión laboral en la muestra estudiada, con una predominancia de niveles altos de tensión. Estos resultados pueden ser comparados con el estudio de Jiménez (2020), donde se encontraron niveles satisfactorios de satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en profesionales de la salud durante el inicio de la pandemia de SARS-CoV-2 en el Hospital III Daniel Alcides Carrión - EsSalud, Tacna.

En el estudio realizado, se analizaron los niveles de Competencia Profesional entre los encuestados. En el nivel "Alto" de Competencia Profesional, se encontraron 5 casos, lo que representa aproximadamente el 7.4% del total de la muestra. Esto indica que un pequeño porcentaje de los participantes se percibe a sí mismos como altamente competentes en su trabajo.

En el nivel "Medio" de Competencia Profesional, se registraron 6 casos, lo que representa aproximadamente el 8.8% del total. Esto sugiere que otro grupo de participantes se sitúa en un nivel intermedio de competencia en su desempeño profesional. Por último, en el nivel "Bajo" de Competencia Profesional, se encontraron 57 casos, lo que representa aproximadamente el 83.8% del total de la muestra. Este resultado indica que la gran mayoría de los encuestados perciben tener un nivel bajo de competencia en su trabajo. Estos hallazgos nos brindan información valiosa sobre la distribución de los niveles de competencia profesional entre los participantes del estudio. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la competencia profesional no solo se basa en la autopercepción, sino que también puede influir la formación académica, la experiencia laboral y otros factores externos. Comparando con Berrío et al., (2022) mencionado, se destaca que la competencia profesional es una percepción que las enfermeras tienen sobre su capacidad para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y satisfactoria. Este enfoque coincide con el estudio realizado, en el cual se evaluaron los niveles de competencia profesional de los participantes en función de sus respuestas y autopercepciones.

En el estudio realizado, se examinaron los niveles de Relación Interpersonal entre los encuestados. En el nivel "Alto" de Relación Interpersonal, se encontraron 6 casos, lo que representa aproximadamente el 9% del total de la muestra. Esto indica que un pequeño porcentaje de los participantes perciben tener una relación interpersonal sólida y positiva en su entorno laboral. En el nivel "Medio" de Relación Interpersonal, se registraron 27 casos, lo que representa aproximadamente el 40.3% del total. Esto sugiere que un número significativo de los encuestados informaron tener una relación interpersonal moderada en su lugar de trabajo. Por último, en el nivel "Bajo" de Relación

Interpersonal, se encontraron 34 casos, lo que representa aproximadamente el 50.7% del total de la muestra. Este resultado indica que la mayoría de los participantes perciben tener una relación interpersonal deficiente o poco satisfactoria en su entorno laboral. Estos resultados nos brindan información sobre la distribución de los niveles de relación interpersonal entre los encuestados, destacando una proporción considerable de participantes con niveles medios y bajos en este aspecto laboral. Comparando con Carrasco, Castillo, Salas, y Reyes, (2020), se evidencia que la relación interpersonal en el entorno de trabajo es un tema relevante en el ámbito de la enfermería. En el estudio mencionado, se encontró que los factores del ambiente y de las personas estaban relacionados con la satisfacción laboral de las enfermeras en el contexto de la pandemia COVID-19.

Esta relación entre los estresores del ambiente y las personas, así como la satisfacción laboral, coincide en cierta medida con los hallazgos del presente estudio, donde se evaluaron los niveles de relación interpersonal entre los encuestados. Ambos estudios destacan la importancia de un entorno de trabajo favorable y relaciones interpersonales positivas para la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

## CONCLUSIONES

**Primera:** mediante el coeficiente de correlación Rho obtenido (0.723\*\*) indica una asociación significativa entre ambas variables. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar la satisfacción laboral como parte integral de la prevención y gestión del síndrome de Burnout en el ámbito de la enfermería.

**Segunda:** mediante el coeficiente de correlación Rho (0.698) indica una asociación significativa entre satisfacción laboral y el nivel de cansancio emocional. Estos resultados respaldan la hipótesis alternativa planteada y subrayan la importancia de promover la satisfacción laboral para mitigar el cansancio emocional en los profesionales de enfermería.

**Tercera:** mediante el coeficiente de correlación Rho (0.661) demuestra una relación entre la satisfacción en el trabajo y la realización personal de las enfermeras. Estos hallazgos sugieren la importancia de abordar la satisfacción laboral como un factor clave para prevenir y reducir la despersonalización en el personal de enfermería.

**Cuarta:** mediante el coeficiente de correlación Rho (0.661) demuestra una relación entre la satisfacción en el trabajo y la realización personal de enfermería. Estos hallazgos resaltan la importancia de promover la satisfacción en el trabajo como un factor clave para fomentar la realización personal y el bienestar laboral de las enfermeras en el servicio de Emergencia de un hospital de Lima.

## RECOMENDACIONES

**Primera** Se recomienda proporcionar un espacio seguro <sup>33</sup> donde los profesionales de enfermería puedan expresar sus preocupaciones y recibir el apoyo necesario puede contribuir a mejorar su bienestar emocional y prevenir el síndrome de Burnout.

**Segunda** Fomentar un ambiente laboral positivo: de forma colaborativa y respetuosa puede aumentar la satisfacción en el trabajo y reducir la despersonalización. Se deben reconocer y valorar los esfuerzos y logros del personal de enfermería. Además, se deben establecer políticas y prácticas que promuevan un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y el tiempo de descanso, evitando la sobrecarga laboral y facilitando el autocuidado.

**Tercera** Ofrecer oportunidades en el desarrollo y el crecimiento profesional en el campo de enfermería. Esto puede incluir programas de capacitación y formación continua, promoción de la participación en conferencias y eventos relacionados con la enfermería, y facilitar la actualización de conocimientos y habilidades. Estas oportunidades permiten a los profesionales de enfermería sentirse valorados y empoderados en su trabajo.

**Cuarta** Es esencial proporcionar a los profesionales de enfermería herramientas y estrategias para gestionar el estrés y fomentar el autocuidado. Esto puede incluir la promoción de actividades de relajación y mindfulness, la fomentación de la actividad física regular, la facilitación de espacios de descanso adecuados, y la promoción de hábitos de sueño saludables. Al brindar a los profesionales de enfermería recursos y estrategias para cuidarse a sí mismos, se contribuye a su bienestar y a la prevención del agotamiento y el desgaste emocional.

# Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Lima, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b>	<b>21%</b>	<b>6%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.utp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>worldwidescience.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>moam.info</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

9	<a href="https://repositorio.escuelamilitar.edu.pe">repositorio.escuelamilitar.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="https://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="https://patents.google.com">patents.google.com</a> Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
13	<a href="https://repositorio.enamm.edu.pe">repositorio.enamm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="https://dspace.udla.edu.ec">dspace.udla.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="https://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="https://theibfr.com">theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %

20	<a href="http://revistas.ucv.edu.pe">revistas.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Tecnológica de los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
22	<a href="http://repositorio.unjbg.edu.pe">repositorio.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://www.icn.ch">www.icn.ch</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://search.scielo.org">search.scielo.org</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to TAFE Queensland Brisbane Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %

31

[dspace.esPOCH.edu.ec](https://dspace.esPOCH.edu.ec)

Fuente de Internet

&lt;1 %

32

Alfaro Salazar, Ronald | Leyton Giron, Sara | Meza Solano, Antonio | Saenz Torres, Ivonne. "Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2021

Publicación

&lt;1 %

33

[Submitted to Universidad Técnica de Machala](#)

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

34

[faea.uncoma.edu.ar](https://faea.uncoma.edu.ar)

Fuente de Internet

&lt;1 %

35

[repositorio.unu.edu.pe](https://repositorio.unu.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

36

[Submitted to Universidad Señor de Sipan](#)

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

37

[Submitted to Universidad Andina del Cusco](#)

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

38

[convencion.uclv.cu](https://convencion.uclv.cu)

Fuente de Internet

&lt;1 %

39

[core.ac.uk](https://core.ac.uk)

Fuente de Internet

&lt;1 %

40

[repositorio.uct.edu.pe](https://repositorio.uct.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

41

[repositorio.unjfsc.edu.pe](https://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

42

[www.upt.edu.pe](http://www.upt.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

43

Cezar Augusto da Silva Flores. "Liderança autêntica e satisfação no trabalho de coordenadores e docentes de cursos de graduação em enfermagem de universidades federais", Universidade de Sao Paulo, Agencia USP de Gestao da Informacao Academica (AGUIA), 2022

Publicación

<1 %

44

[colombiamedica.univalle.edu.co](http://colombiamedica.univalle.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

45

[repositorio.unac.edu.pe](https://repositorio.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

46

[tdx.cat](http://tdx.cat)

Fuente de Internet

<1 %

47

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

<1 %

48

[www.maximaformacion.es](http://www.maximaformacion.es)

Fuente de Internet

<1 %

49

[www.theibfr.com](http://www.theibfr.com)

Fuente de Internet

<1 %

50

Submitted to College of Alameda

Trabajo del estudiante

<1 %

51

Salazar Sánchez, Adriana del Rocío. "Grado de Uso de la Información Financiera en el Proceso de Toma de Decisiones por Directivos de Empresas en la Región Citrícola de Nuevo León, México", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2022

Publicación

<1 %

52

[de.slideshare.net](https://de.slideshare.net)

Fuente de Internet

<1 %

53

[pesquisa.bvsalud.org](https://pesquisa.bvsalud.org)

Fuente de Internet

<1 %

54

[www.adamedtv.com](http://www.adamedtv.com)

Fuente de Internet

<1 %

55

[www.elsevier.es](http://www.elsevier.es)

Fuente de Internet

<1 %

56

[www.hispanicmoney.com](http://www.hispanicmoney.com)

Fuente de Internet

<1 %

57

Arquinigo Chavez, Herlinda Ursula. "Estudio Comparativo de la Produccion Escrita Entre ninos y Ninas de 6to Grado de Primaria de Instituciones Educativas Privadas del Distrito de san Juan de Lurigancho", Pontificia

<1 %

58

Carbonell Marques, angela. "Brechas de las Politicas Publicas y la Intervencion Profesional: Familismo y Cuidados en Salud Mental", Universitat de Valencia (Spain), 2021

Publicación

---

<1 %

59

Iran Iran, Iran Iran, Iran Iran, Iran Iran. "Burnout and its influencing factors between frontline nurses and nurses from other wards during the outbreak of Coronavirus Disease - COVID-19- in Iran", Investigación y Educación en Enfermería, 2020

Publicación

---

<1 %

60

M V Rademakers. "Tratamiento quirúrgico de 109 fracturas de meseta tibial: resultados tras un seguimiento de entre 5 y 27 años", Journal of Orthopaedic Trauma, 01/2007

Publicación

---

<1 %

61

[catalonica.bnc.cat](http://catalonica.bnc.cat)

Fuente de Internet

---

<1 %

62

[dentaltiempopress.blogspot.com](http://dentaltiempopress.blogspot.com)

Fuente de Internet

---

<1 %

63

[documents.mx](http://documents.mx)

Fuente de Internet

---

<1 %

64

Fuente de Internet

&lt;1 %

65

[repositorio.unasam.edu.pe](https://repositorio.unasam.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

66

[repositorio.une.edu.pe](https://repositorio.une.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

67

[repositorio.upagu.edu.pe](https://repositorio.upagu.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

68

[revistasguatemala.usac.edu.gt](https://revistasguatemala.usac.edu.gt)

Fuente de Internet

&lt;1 %

69

[www.madrid.ccoo.es](http://www.madrid.ccoo.es)

Fuente de Internet

&lt;1 %

70

[www.sefh.es](http://www.sefh.es)

Fuente de Internet

&lt;1 %

71

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Fuente de Internet

&lt;1 %

72

Ruiz Cortés, Lizbeth Karina. "Grado De satisfacción Laboral Autopercebida Por Docentes En Cinco Colegios De La Iglesia Adventista Del Séptimo Día De La Unión Colombiana Del Sur", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2022

Publicación

&lt;1 %

73

Oscar Alexander Gutiérrez-Lesmes, Nelly Johana Loba-Rodríguez, Javier Martínez-

&lt;1 %

Torres. "Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016", Universidad y Salud, 2017

Publicación

74

sedici.unlp.edu.ar

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado