



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción laboral en  
Enfermeras del Servicio de Emergencia HNDAC, Callao 2018”**

**TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ENFERMERÍA**

**AUTORA:**

Flores Huacaychuco, Ivoska Katherine

**ASESORA:**

Mg. Tejada Torres Tania

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Salud Mental

LIMA – PERÚ

**2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Presidente

Dra. Teresa Pinto Espinoza

---

Secretaria

Mg. Luz María Cruz Pardo

---

Vocal

Mg. Tania Tejada Torres



## **DEDICATORIA**

A mis padres por guiarme durante cada etapa, por darme siempre su apoyo y amor incondicional durante estos años. A mi hija por ser mi mayor motivación y mi mayor orgullo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por cuidarme y guiarme en cada paso en mi camino. A mi asesora por sus enseñanzas, dedicación, orientación y paciencia brindada en cada oportunidad.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo, Flores Huacaychuco Ivoska Katherine, identificada con DNI N°46260961, cumpliendo con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Facultad de Ciencias Médicas y de la Escuela Profesional de Enfermería declaro bajo solemne juramento que toda documentación que adjunto es de completa veracidad y autenticidad.

En tal sentido asumo la responsabilidad de encontrarse falsedad, ocultamiento u omisión de datos en la presente investigación, por tanto me someto a lo dispuesto por las Normas éticas y Académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 13 de Julio del 2018

.....  
**FLORES HUACAYCHUCO**

**IVOSKA KATHERINE**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Como parte del cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento mi tesis titulada “Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción Laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia HNDAC, Callao 2018”, la misma que someto a su juicio, esperando que cumpla los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Enfermería.

**FLORES HUACAYCHUCO, IVOSKA KATHERINE**



## ÍNDICE

CARÁTULA.....	I
PÁGINA DEL JURADO .....	tII
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	IX
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Realidad Problemática .....	2
1.2 Trabajos previos.....	4
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	8
1.3.1 Síndrome de Burnout .....	8
1.3.2 Dimensiones del síndrome de Burnout .....	9
1.4 Formulación del Problema .....	17
1.5 Justificación del estudio .....	18
1.6 Hipótesis .....	18
1.7 Objetivos .....	19
II. METODOLOGIA .....	20
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
2.3. Cuadro de Operacionalización de variables .....	22
2.4. Población y muestra .....	24
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	24
2.6. Métodos de análisis de datos.....	28
<b>2.7. Aspectos éticos</b> .....	28
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN .....	36
V. CONCLUSIONES .....	42
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	46
VIII. ANEXOS.....	51

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del HNDAC, Callao 2018. **Metodología:** Estudio cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo, transversal. Población conformada por licenciadas de enfermería que trabajan en el área de emergencia en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, aquella muestra se realizó con 34 profesionales, aplicando el cuestionario de Maslach Burnout y Escala de satisfacción laboral S20/23. **Resultados:** La edad promedio fue de 40,18 años, predominando las damas (88.2%), respecto a la situación laboral en su mayoría son fijos (82.4%), según el tipo de horario la mayoría tiene turnos rotativos (82.4%). La población mayor fue profesionales asistenciales (94.1%). Así mismo se muestra un 17.6% de relación en el nivel bajo respecto al nivel de síndrome de burnout y el nivel de satisfacción laboral, un 5.9% relacionado al nivel medio. Se realizó la correlación de Kendall, teniendo como resultado un p-valor de 0.047, por lo cual existe relación entre ambas variables. Esta situación desfavorable durante ejercicio de la profesión de enfermería es influenciada por diversos factores, dado que los profesionales están expuestos a situaciones que generan estrés permanente. **Conclusión:** Podemos deducir del estudio que a un nivel de significancia del 5%, existiendo correlación, obteniendo en la variable Burnout un alto porcentaje de acuerdo a los ítems agotamiento emocional (50.0%) y despersonalización (55.9%). Respecto a satisfacción laboral la escala evaluó nivel bajo de satisfacción laboral (70.6%).

**Palabra Clave:** Burnout, satisfacción laboral, Enfermera, estrés.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between burnout syndrome and job satisfaction in nurses of the HNDAC emergency service, Callao 2018. **Methodology:** quantitative, non-experimental, descriptive and cross-sectional study. The population consisted of nurses working in the emergency service of the Daniel Alcides Carrión National Hospital, the sample was formed by 34 nurses, applying the Maslach Burnout questionnaire and the S20/23 job satisfaction scale. Results: The average age was 40.18 years, the predominant sex is female (88.2%), with respect to the employment situation, most are fixed (82.4%), according to the type of Schedule most have rotating shifts (82.4%). The largest population are healthcare professionals (94.1%). Likewise, a 17.6% relationship is shown in the low level between the level of burnout syndrome and the level of job satisfaction, a 5.9% relationship in the middle level. The Kendall correlation was performed, resulting in a p-value of 0.047, which is why there is a relationship between burnout syndrome and job satisfaction. This unfavorable situation in the exercise of the nursing profession is influenced by several factors, given that professionals are exposed to situations that generate permanent stress. **Conclusion:** We can deduce from the study that at a level of significance of 5%, correlation exists, obtaining in the variable burnout a high percentage in the dimension of emotional exhaustion (50.0%) and depersonalization (55.9%). Regarding job satisfaction, it presents a low level of job satisfaction (70.6%)

**Keyword:** Burnout and job satisfaction.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad Problemática

Durante la cotidianidad del cuidado, las enfermeras se exponen a diversas situaciones complejas e imprevistas en la provisión del cuidado a la persona hospitalizada y a su entorno familiar; más aún cuando las exigencias laborales y las condiciones físicas del ambiente en el que laboran no son favorables, por lo que podría verse afectada tanto su estado de salud física como emocional al generarse estrés laboral que puede devenir en el síndrome de burnout<sup>1</sup>.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), muestran su preocupación por las escasas estrategias para impedir aquellas causas que conllevan a un proceso patológico de la salud psíquica vinculado a la sobrecarga en el trabajo, nombrado Síndrome de Burnout llamado también “Síndrome del quemado”, “Desgaste profesional”, entre otros. Para el año 2013, la OMS calculo que, a nivel global, existe un porcentaje del 5% y 10% de los empleados en aquellas naciones llamadas del tercer mundo, sufren de tensión en el trabajo de grado crónico, también en naciones que tienen un alto grado de realización industrial tiene un porcentaje entre 20% y 50% los empleados que padecen por aquella enfermedad<sup>2</sup>.

Se realizó un estudio en Latinoamérica sobre la influencia de componentes individuales, profesionales y transnacionales del síndrome de Burnout en trabajadores de salud españoles y de hispanoamericanos, se encontró de acuerdo a las ocupaciones, la prevalencia de dicha patología para Enfermería fue de 7.2%; en cambio, psicología odontología y nutrición obtuvieron porcentajes mínimos del 6%<sup>3</sup>. Las cifras en síndrome de Burnout respecto a la profesión de medicina obtuvieron una porcentaje del 12,1% mientras que enfermería resulto con un 7,2%.<sup>3</sup>

La profesión de Enfermería demanda un desgaste tanto mental como físicamente, ya que las enfermeras son responsables directas del cuidado humanizado y las encargadas de brindar asistencia según la necesidad del paciente, motivos por los cuales se ha identificado elevados indicadores de tensión laboral en ellos<sup>4</sup>. Un 47% de licenciados en enfermería de España padecen de la sintomatología de este síndrome, encontrándose esta prevalencia en incremento, provocando la preocupación de la sociedad y de salud pública que lleva a un elevado coste de la economía. Esta situación altera la práctica profesional de enfermería, deteriorando la calidad de los cuidados aumentando la probabilidad de producirse consecuencias no esperadas para el paciente<sup>5</sup>.

En Perú se realizó un estudio, relacionado al incremento de la tensión laboral en el área asistencial. Por ello la Dirección de Salud Lima Este, obtuvo como resultado episodios de tensión laboral en un 31.4% en general, predominando las damas con un 79.3% y en relación al cargo ocupacional se encontró en segundo puesto profesionales licenciadas de enfermería con un 19.5%, teniendo en cuenta que los trabajadores contratados presentaron incremento de casos de tensión siendo el 68.3% y mayor prevalencia de tensión en el conjunto de 1 a 5 años de labor en la empresa con un 57.7%<sup>6</sup>. En la investigación realizada por Dávalos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, con enfermeras de diversas áreas, reveló un 57% de las participantes con nivel de estrés laboral medio, y un 20% con un nivel alto, resultados parecidos se vieron en una investigación en licenciadas de enfermería del Hospital Nacional de Emergencia José Casimiro Ulloa, en el que aproximadamente el nivel de estrés es de un 60% aproximadamente<sup>7</sup>.

El impacto del síndrome de Burnout en enfermería, representa riesgo ocupacional, dirigiendo al desgaste corporal, mental y afectando los resultados en su centro laboral, en la empresa, provocando inasistencias, incremento de problemas interpersonales, disminución de la calidad del cuidado, incremento de accidentes ocupacionales, y la intención de abandonar la profesión. Además de que se les exige trabajar sin equivocaciones, así brindar cuidado con calidez, mostrando humanismo con el padecimiento del paciente y su familia durante la prolongada estadía en el hospital<sup>8</sup>.

La insatisfacción laboral refleja un problema en todas las instituciones públicas y privadas, porque la satisfacción es un elemento que influye en toda actividad laboral, pudiendo ser un factor negativo de apoyo, agravando los problemas personales y de superación personal<sup>9</sup>. Así mismo, es un conjunto de características personales y características del entorno laboral del trabajador<sup>10</sup>. Algunos investigadores, mencionan que el cansancio mental, las relaciones interpersonales inadecuadas, falta de descansos en la actividad laboral, equipamientos inadecuados, pocas horas para dormir, desconcentración en la preparación de la medicina, escasas de capacitaciones, cambios de servicio, etc.; todos estos factores desencadenan insatisfacción laboral<sup>11</sup>. Un empleado sin satisfacción laboral puede padecer un conjunto de inconvenientes de salud, por lo cual se podría presentar ausencia laboral, incremento de inversión en salud para el trabajador y gastos para la institución<sup>12</sup>.

La insatisfacción laboral puede estar ligada a las deficientes interrelaciones personales entre los compañeros de trabajo y con pacientes, el personal se siente insatisfecho con los salarios e presenta inconformidad con las condiciones laborales<sup>13</sup>. La Organización mundial de la Salud, el Consejo Internacional de Enfermería y la Organización Internacional del Trabajo, reconocieron las malas condiciones del personal de enfermería en sus centros de trabajo, la existencia de sobrecarga laboral, falta de seguridad, sueldos bajos, insuficiente personal humano, agotamiento y reducción en calidad de servicios<sup>14</sup>.

Un estudio realizado en Colombia confirma que son las enfermeras mujeres aquellas que presentan menor satisfacción laboral en relación a los enfermeros varones; así mismo, los profesionales que desempeñaron la profesión por 7 años a mas fueron hallaron con una mayor insatisfacción por su trabajo que aquellos que tuvieron un periodo menor de tiempo<sup>15</sup>. Otras investigaciones revelan que los enfermeros profesionales, presentan un nivel medio de satisfacción laboral, por lo que se considera importante favorecer la un ambiente laboral adecuado entre los profesionales enfermeros, para así fortalecer a las mejoras en la atención del usuario<sup>9</sup>.

Cifuentes aduce que algunos profesionales de Enfermería en los diferentes servicios expresan que se sienten cansados cuando recién llegan al trabajo porque vienen de trabajar en otro lugar, otros sienten que no reconocen sus esfuerzos, esperan que pronto se acabe el turno, la complejidad y la demanda de los pacientes a veces son causas de agotamiento.<sup>6</sup>

## **1.2 Trabajos previos**

### **Antecedentes Nacionales**

En el año 2017, en Perú, Chuquimez y Manchay, realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del Hospital César Garayar García – Iquitos. Dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo, nivel relacional, observacional, prospectivo, transversal. La muestra estuvo conformada de 90 enfermeros profesionales. Se emplearon instrumentos como la Encuesta de satisfacción laboral Baremada y la Escala de Maslach y Jackson, esta última para la evaluación de Síndrome de Burnout.

Se obtuvo como resultados un nivel de satisfacción laboral general de 83,3%, un nivel medio de satisfacción laboral y 75,6% según dimensiones; además de un nivel alto de satisfacción laboral en el desarrollo personal, seguido de un 71,1% que tuvieron un nivel de satisfacción medio en las relaciones sociales. De tal manera que, el síndrome de Burnout según dimensiones, resaltó por un 77,8% de los profesionales estudiados con una elevada ausencia de realización personal. Concluyendo con la existencia de relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout<sup>10</sup>.

Flores G.<sup>16</sup> en el año 2017 en Perú, realizó una investigación para determinar el nivel de Síndrome de Burnout en enfermeras(os) del área de emergencia del Hospital San José Callao. De tipo cuantitativo y con corte transversal. Con 18 enfermeras como muestra, se empleó un instrumento llamado Maslach Burnout Inventory. Como resultados se obtuvieron, que de un 100% de la población, presentaron Burnout en diferentes niveles, siendo así que un 17% obtuvo un alto porcentaje, mientras que el 66% un nivel medio y solo el 17% un nivel bajo. Por otro lado, la dimensión cansancio emocional, tuvo un mayor porcentaje en el nivel medio (50%), seguido de un 28% bajo y sólo 22% alto. En cambio, la despersonalización tuvo 61% en medio y 28% en alto; en la realización personal un porcentaje medio de 50% y 28% alto. Teniendo así, profesionales de enfermería, en su mayoría dentro del nivel medio a bajo, debido a que sienten que el trabajo diario implica un gran esfuerzo, produciéndoles estrés en su ambiente laboral.

En Perú, Castillo y Lipa, en el año 2016, realizaron un estudio de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal, con la finalidad de establecer la relación existente entre la presencia del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería. La conformó una población de 52 enfermeras de áreas críticas, utilizándose dos instrumentos: Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir el síndrome de Burnout y el Font-Roja de Aranaz y Mira, para el nivel de satisfacción laboral. El 92% presentaron una alta satisfacción laboral y solo un 5.8% del profesional de enfermería presentó Síndrome de Burnout. Además, no se obtuvo correlación entre las variables de estudio; por otro lado, los factores de la satisfacción laboral básica y global, si evidenció una correlación significativa con la tensión relacionada al trabajo. De la población de estudio un 76.9% tuvo un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización, a diferencia del 48.1% con un nivel alto de realización personal<sup>17</sup>.

Huwasquiche, realizó un trabajo de investigación en el año 2015, en el Perú, para lograr evaluar el nivel del síndrome de Burnout y el estrés laboral de enfermeros que trabajaban en el servicio de emergencias. Durante el año 2014, todo el personal de enfermería lo conformaban 24 profesionales enfermeros(as); obteniéndose así resultados comprometedores, teniendo un 50% con nivel alto de Burnout, mientras que un 29% lo presentaron en un nivel medio. El Síndrome en mención se presentó en mayores porcentajes en aquellos que trabajaban en atención directa con personas, durante el transcurso de su estancia hospitalaria, según las diferentes necesidades demandadas por el paciente<sup>1</sup>.

En el año 2014, Taípe, en el Perú, realizó una investigación para determinar el estrés y satisfacción laboral del licenciado enfermero en el área de neonatología del INMP 2013. De tipo cuantitativo y corte transversal, constituida por una población de 147 profesionales, y una muestra de 42 enfermeras, los instrumentos utilizados fueron el inventario de Maslach Burnout y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Como resultados se obtuvieron que el 55% presentó un nivel de estrés medio y 24% con nivel alto dentro de los profesionales de enfermería; en relación a la satisfacción laboral, el 45% tienen satisfacción media, 29% satisfacción baja y sólo el 26% presenta una satisfacción alta. De manera general, se pudo concluir que el grado de estrés de los profesionales de enfermería tuvo un predominio de medio a alto, y respecto a la satisfacción laboral, la satisfacción fue de media a baja<sup>18</sup>.

### **Antecedentes Internacionales**

Vega, Gómez, Caballero y Contreras, en el año 2017, en Colombia, realizaron una investigación teniendo como objetivo la descripción del Síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral del personal asistencial de una institución de salud de segundo nivel. El estudio fue de diseño descriptivo y correlacional. Se empleó el Inventario de Burnout de Maslach y el cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35], aplicándolos a 62 trabajadores asistenciales. Se obtuvo alta y moderada severidad con 38.7% de encuestados; no obstante, la realización personal unida a la motivación interna de los profesionales de salud, significó un factor protector ante la carga laboral. Las condiciones laborales de los profesionales del área de la salud, conforman factores determinantes en la aparición del síndrome de Burnout, afectando la calidad de vida laboral<sup>19</sup>.

Cañadas G, et al., en el año 2016, en España, estudiaron los niveles de síndrome de Burnout en el personal de enfermería de urgencias con jornada física complementaria y su relación con características de personalidad de los profesionales de enfermería. El estudio tuvo una muestra de 1.225 profesionales de enfermería de urgencias del Servicio Andaluz de Salud; se usó como instrumento Maslach Burnout Inventory y NEO-Five Factor Inventory. Resultados: se encontró un 44,1% de enfermeros que realizaban trabajo físico adicional presento dicho síndrome elevado frente al 38% de los no realizaban dichas actividades adicionales. Según dimensiones, en agotamiento emocional fue un 15.3%, despersonalización fue un 17.9%. La actividades físicas complementarias afecta de forma adversa a los enfermeros de urgencias lo cual conllevaría a la prevalencia y desarrollo de Burnout en ellos<sup>20</sup>.

En el año 2016, Grisales, Muñoz, Osorio y Robles, en Colombia, realizaron un estudio para determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout (SB) en el personal de enfermería y su relación con variables demográficas. Estudio de tipo cuantitativo y corte transversal, de muestra aleatoria y representativa con 174 enfermeras(os). Se usó el instrumento de MBI, teniendo como resultados una prevalencia de Burnout con un 20.1% y un 52,3% que estuvieron en riesgo de sufrirlo. Los trabajadores de enfermería en servicios administrativos, oncología, camillero, esterilización y quienes refieren poseer más de un contrato, fueron quienes presentaron indicadores de la proporción de Burnout mayores del 20,1%. En comparación a otros estudios, el presente revela que la prevalencia del síndrome de Burnout en el hospital de referencia es superior<sup>21</sup>.

Leal y otros autores, en el año 2015, en España, realizaron un estudio el cual tuvo por objetivo analizar la relación entre las habilidades de comunicación y síndrome de Burnout en profesionales de la salud. El estudio fue transversa con en una muestra de 927 profesionales sanitarios, dentro de los cuales hubieron 197 médicos, 450 enfermeras y 280 auxiliares en enfermería. Se usaron la Escala sobre Habilidades de Comunicación en Profesionales de la Salud (EHC-PS) y el Maslach Burnout Inventory. Existió una correlación significativa y negativa entre las diferentes dimensiones de habilidades de comunicación, agotamiento emocional y despersonalización del Burnout. De manera que, encontraron como evidencia que las habilidades de comunicación de los profesionales de la salud protegen y disminuyen los porcentajes del síndrome de Burnout<sup>22</sup>.

Portero y Vaquero, en el año 2015, en España, describieron las características socio-laborales del personal de enfermería de un hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público. Estudio descriptivo transversal, con una muestra de 258 enfermeros(as) y técnicos de enfermería. Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. Obteniéndose así que el desgaste profesional evidenció un nivel medio de agotamiento emocional y elevado para la despersonalización, y por último un nivel bajo en la realización personal. Se pudo concluir la existencia de un nivel elevado para la dimensión despersonalización y medio para agotamiento emocional<sup>23</sup>.

En España, Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer, en el año 2015, realizaron un estudio para explorar y analizar el fenómeno de la satisfacción laboral. Metodología: El estudio fue de tipo cuantitativo; la muestra estuvo compuesta por 546 profesionales de salud pertenecientes a un Hospital Universitario público. Se utilizó la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción). Los resultados de satisfacción general media para “compañeros de trabajo” y “superior inmediato” fueron los criterios mejores calificados. Representando así importantes diferencias en los distintos niveles de satisfacción correspondientes a la categoría profesional, los grupos de gestión y los médicos residentes fueron los más satisfechos, mientras que otros profesionales manifiestan niveles de satisfacción más reducidos<sup>24</sup>.

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

#### **1.3.1 Síndrome de Burnout**

El Síndrome de Burnout es resultado de la reacción general del individuo frente a diversa sensación agresora o momento estresante<sup>16</sup>. La palabra burnout conocido también como síndrome de quemazón es definido como: errar, agotarse, tener la sensación de encontrarse exhausto por la demanda exagerada de rendimiento físico o recursos, en caso de que otro trabajador del hospital no participa al 100% de sus funciones<sup>18</sup>.

El término “síndrome del quemado” es un término difícil de traducir ya que se trata de un término coloquial, el cual no es un agotamiento simple o estar cansado, está relacionado a la actitud del profesional frente a su labor por no manifestar ánimo. Actualmente según diversos estudios este síndrome se manifiesta en su mayoría en trabajadores de la salud, resaltando los licenciados de enfermería, por ello se observa un elevado interés por evaluar esta situación. Si consideramos el género, diferentes estudios señalan a las mujeres como representantes de mayor predominio en relación a los hombres<sup>18</sup>.

Por lo tanto el síndrome de burnout, indica particularmente al reflejo en la actitud en el desenvolvimiento profesional y tiene que distinguirse de trastorno depresivo que afecta diferentes esferas presentes en la vida<sup>1</sup>.

### 1.3.2 Dimensiones del síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout, posee diversas dimensiones, por ello los autores Maslach y Jackson lo conceptualizaron como el agotamiento emocional que conlleva a una derrota de motivación y llega a manifestarse en dirección al lado emocional, sensaciones negativas y fracaso. Fueron agrupados en tres dimensiones por los autores:

- a. **Agotamiento Emocional:** Esta dimensión indica el agotamiento y fatiga que se manifiesta física y mentalmente, o ambas al mismo tiempo. Respecto al ámbito laboral se conceptualiza a la percepción que la propia persona siente, esta sensación de no poder rendir más de sí mismo. Esta dimensión se refleja cuando el individuo es consciente de su falta de capacidad para continuar atendiendo a los pacientes con las mismas ganas y vocación, respecto a cómo lo hacía en un inicio de su desempeño laboral<sup>1 y 10</sup>.
- b. **Despersonalización:** Se refiere a las actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas en su entorno laboral, junto al incremento de irritabilidad y una escasa motivación hacia las actividades laborales. Los profesionales lograran experimentar un evidente alejamiento de su trabajo y de sus compañeros, mostrando irritabilidad, ironía y actitud despectiva, atribuyéndole la responsabilidad a sus frustraciones y su falta de rendimiento laboral<sup>1 y 10</sup>.
- c. **Falta de Realización Personal:** Definido como el sentir de la necesidad de éxito que poseemos los seres humanos para alcanzar la excelencia. Los ítems de ello están reflejados al cumplimiento de una actividad, con nosotros mismos o con otros. Dichos comportamientos se mezclan con emociones de orgullo y una alta satisfacción<sup>1 y 10</sup>.

### 1.3.3 Niveles del síndrome de Burnout

Los niveles del síndrome de Burnout, son las respuestas que manifiesta cuando el personal de enfermería se encuentran trabajando en situaciones de emergencia, llegando a manifestarse en: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en su ámbito laboral. Será evaluado a través del cuestionario de Maslach, quien lo valora en nivel bajo, medio y alto respectivamente<sup>1</sup>.

Diversos estudios mencionan que los síntomas del síndrome de burnout pueden dividirse en tres estadios de evolución o niveles:

- a. **Bajo:** En este nivel, presentan síntomas físicos dentro los cuales tenemos cefalea intensa, dorsalgia, lumbalgia, contracturas musculares, dificultad para movilizarse, etc. Se puede evidenciar en transformaciones del carácter y la reducción de jornada laboral, irritabilidad, ansiedad, insomnio llevando a problemas de atención.
- b. **Medio:** Se caracteriza por manifestar problemas para dormir, falta de concentración, inadecuadas relaciones interpersonales, aumento o pérdida del peso corporal, apetito sexual disminuido, negativismo, ausentismo laboral, fatiga, indecisión e indiferencia, aumento de comportamientos de peligro como la ingesta de bebidas alcoholicas, café, cigarrillos, etc.
- c. **Alto:** Se presenta disminución de la productividad en el trabajo y sensación de disgusto, baja autoestima, aumenta la frecuencia del consumo de alcohol y psicofármacos; pueden presentarse afecciones de la salud (cefalea, dolor de estómago, afecciones digestivas y cardiovasculares), aislarse, aislamiento, desequilibrio existencial, trastorno depresivo y peligro de autolesionarse, llevando a la muerte<sup>18 y 16</sup>.

#### 1.3.4 Sintomatología

El síndrome de Burnout, se caracteriza por presentar diversas alteraciones a nivel conductual, siendo las más frecuentes las que detallaremos a continuación: Agotamiento emocional, fatiga y depresión, sintomatología en relación con el ejercicio laboral, fuerte permanencia de dichos síntomas en el campo mental y de comportamientos sobre el agotamiento corporal, inicio de la aparición de sintomatología en individuos normales sin tener historia de antecedentes psicopatológicos e inefectividad y escaso desempeño en su centro de labores.

El autor Paine, considera que existen cinco categorías para distribuir los síntomas del síndrome de Burnout y es como sigue:

- a. **Síntomas Físicos:** Caracterizados por incremento de fatiga y agotamiento físico, molestias, malestar general, y dolores musculares, problemas funcionales en los diferentes sistemas y ansiedad.

- b. Desarrollo de conductas de exceso:** Se caracterizan por la aparición de conductas de riesgo, hiperactivas y agresivas; aumento de estimulantes y otro tipo de sustancias como: tabaco, alcohol y café. Prevalen hábitos viciosos que ponen en riesgo la salud de la persona.
- c. Problemas de ajuste emocional:** Se manifiesta el agotamiento emocional, alucinaciones, trastorno depresivo, sentirse atrapado, miedo a volverse loco, etc. Emocionalmente se produce un desequilibrio en la persona lo cual afecta su vida cotidiana y su desempeño laboral.
- d. Alteración de las relaciones interpersonales:** Se caracteriza por el aislamiento de la persona y negación a comunicarse con los demás; por la aparición de conflictos interpersonales, indiferencia y frialdad con las personas de su entorno.
- e. Síntomas actitudinales, cambios en los valores y en creencias del individuo:** Podemos encontrar sarcasmo e ironía hacia los usuarios de la organización, sensación de frustración, impotencia y fracaso<sup>25</sup>.

El síndrome de Burnout que es desencadenado por el estrés, está relacionado con el ambiente laboral; debido a que el profesional de enfermería dedica la mayor parte de su tiempo en funciones propias de su trabajo para con los pacientes, las 24 horas del día, por lo cual deberá adaptarse a otro medio, el cual no es su hogar y no está acostumbrada, se debe relacionar con otros individuos y realiza tramos distantes desde su vivienda hacia su ámbito entre otras. Como resultado la tensión daña su salud completa, física y mental, así como su desenvolvimiento laboral<sup>16</sup>, esto puede favorecer con más frecuencia la aparición del síndrome de Burnout, pudiendo volverse crónico.

### **1.3.5. Causas del síndrome de Burnout**

Las causas suelen asociarse a numerosos factores, y se inicia primordialmente en las carreras profesionales de alto contacto con individuos o pacientes (en el área de la salud) y con horarios de trabajo excesivos. Diversos estudios muestran que afecta principalmente cuando la jornada laboral sobrepasa su horario habitual, también cuando se mantiene la rutina en el mismo ambiente laboral por mucho tiempo y la remuneración financiera es inadecuada, cuando no se cambia de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y la remuneración económica es insuficiente o inadecuada<sup>1</sup>.

Las causas de Burnout están relacionadas con las actividades laborales, lo cual pueda ser insignificante y no presentarse en otro tipo de actividades; aquellos profesionales que interactúan directamente con personas como los doctores, enfermeros, consultores, trabajadores sociales, maestros, etc., tienen mayor riesgo de desarrollar este síndrome. Esta condición suele caracterizarse por las excesivas horas de trabajo, altos niveles de exigencia, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos<sup>10</sup>.

Este agotamiento ocupacional está relacionado a las disconformidades con los colegas de trabajo y con los directivos o superiores, esto es influenciado por tener un mal ambiente laboral, ya que a veces pueden tener malas condiciones incluso llegando a ser inhumanas<sup>1</sup>. Todos estos factores pueden desencadenar el síndrome de burnout.

Existen múltiples factores determinantes que propician el síndrome de burnout, dentro de las principales tenemos: la infraestructura del trabajo, elementos referentes a la organización, y manejo del centro laboral, factores laborales intrínsecos propios de la tarea y factores personales<sup>1</sup>.

### **1.3.6 Teoría del Estrés de Richard Stanley Lazarus**

El estrés es conceptualizado por Lazarus y Folkman, tanto una relación entre la persona y su ambiente, el cual es examinado a través el propio individuo como peligro o escapa de sus posibilidades, pone en riesgo su bienestar físico y mental. Esta definición de estrés de Lazarus y Folkman se conoce como “Teoría Transaccional del Estrés”, la cual explica que para iniciarse una respuesta de estrés debe haber condiciones tanto internas como externas. Esto aclara porque cada persona puede responder de manera diferente ante un mismo estímulo y según su historia, experiencias y características personales, tendrá a diferentes interpretaciones y estilos de afrontamiento ante cada situación<sup>26</sup>.

La profesión de Enfermería necesita una coordinación de actividades ya que necesita poseer un buen control mental y emocional, ya que el profesional está expuesto a diferentes situaciones donde se debe preservar la vida como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico delicado, proporcionar cuidado, en su mayoría se prolonga su hospitalización para ello se exige elevada concentración y compromiso, provocando cansancio físico y psicológico, adicionalmente enfrentar la situación del paciente con la familia, el tiempo de angustia, tristeza y dolor<sup>25</sup>.

La presencia del síndrome afecta de manera alarmante la calidad de vida de las enfermeras lo que va en contravía de los criterios de búsqueda de la satisfacción de los usuarios a través del mejoramiento continuo de la calidad, adecuada tecnología, brindar atención humanizada, personal calificado y plenamente comprometido con la institución<sup>21</sup>.

### **1.3.7 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral en la actualidad está en un proceso dinámico porque está en constante estructuración y reestructuración<sup>10</sup>. Para Barraza y Ortega el concepto de satisfacción laboral se puede conceptualizar como la actitud que expresa el personal frente a sus labores, y que esta se basa en sus ideales, convicciones y principios que el personal desempeña de su propia labor, la cual necesariamente afectara de manera importante en sus conductas particulares y en sus resultados personales<sup>18</sup>.

También es definida como la actitud general de una persona hacia su trabajo. Las actividades laborales que un trabajador desempeña requieren interacción con sus compañeros y con los directivos, cumplir con los reglamentos y normas organizacionales, cumplir con los estándares de desempeño laboral, sobrellevar las condiciones de trabajo<sup>10</sup>.

Bajo las mismas líneas, Aamodt menciona que la satisfacción laboral es entendida como el estado emocional que se tiene sobre la percepción subjetiva de las experiencias laborales, que afecta directamente a la calidad del servicio de una organización<sup>26</sup>.

La satisfacción o insatisfacción de los profesionales de enfermería en un ambiente de trabajo es resultado de la relación con su ocupación y sus actitudes frente a la organización, siendo la carga motivacional aquella que se desarrolla en la práctica, los ámbitos remunerativos, el ambiente de trabajo y las influencias de sus relaciones interpersonales con sus compañeros y atención de los pacientes<sup>28</sup>.

### **1.3.8 Dimensiones de la satisfacción laboral**

Locke, hace referencia al conjunto de características de satisfacción laboral que hace posible la ocurrencia de los eventos, a través de las siguientes dimensiones:

- a. Condiciones Físicas y/o materiales:** Las condiciones laborales a las cuales un trabajador está expuesto, es determinante para su adecuado desempeño; estas condiciones hacen referencia específicamente a las condiciones del medio laboral, los horarios de trabajo, las exigencias laborales, las sobrecargas laborales, los ruidos y la iluminación en el ambiente de trabajo etc.<sup>29</sup>.

Es necesario que toda organización brinde las mejores condiciones laborales a sus empleados, puesto que es un factor determinante para el adecuado desenvolvimiento del trabajador, así como para los intereses personales y organizacionales.

- b. Beneficios laborales y remunerativo:** Es la situación individual en el ámbito laboral, las oportunidades de preparación y superación, las dificultades, horas y exigencias en el trabajo, etc.<sup>29</sup>. Así mismo, la satisfacción en el trabajo, es el respuesta de las actitudes que tiene un trabajador hacia su ambiente laboral y pueden verse influenciados por múltiples factores.

Los beneficios remunerativos, es la valoración acerca del aspecto remunerativo, la equidad respecto a las exigencias, aumentos, etc.; esta satisfacción se refleja en el desempeño laboral óptimo y la sensación de estar augusto en su ambiente laboral<sup>29</sup>.

Cabe mencionar, que la satisfacción con el salario, es la sensación de bienestar que tiene un trabajador con su salario; esta satisfacción viene porque cubre sus necesidades básicas y necesarias. Sin embargo, puede ser negativo cuando un trabajador, sólo busca lucrar sin hacer méritos por conseguir mejores salarios.

- c. Políticas administrativas:** Las políticas administrativas de una organización son un aspecto fundamental para el adecuado desenvolvimiento de su personal; es un aspecto que tiene que ver con la relación que tienen el trabajador con el jefe inmediato, el apoyo que recibe del jefe inmediato y la valoración que recibe por el trabajo realizado.

Así mismo, la supervisión en una organización es fundamental para alcanzar los objetivos y metas como una organización, así mismo, contribuye en el desempeño laboral de sus empleados, focalizados en un objetivo en común; la satisfacción con la supervisión involucra las formas en las que se realiza la supervisan, las técnicas, los periodos y grado de supervisión <sup>29</sup>.

- d. Relaciones sociales:** Las relaciones interpersonales son un factor indispensable en una organización, las cuales ayudan a trabajar en equipo para contribuir de manera eficaz en su desempeño laboral diario.

La satisfacción con los compañeros de trabajo, envuelve las relaciones tanto con los compañeros del mismo nivel como con los directivos, las competencias entre ellos, el apoyo que reciben de los directivos y compañeros, la comunicación entre compañeros de trabajo, etc.<sup>30</sup>.

Cubre las necesidades como el ambiente laboral adecuado y agradable, así como la solidaridad con los Compañeros de trabajo.

- e. **Desarrollo personal:** El ser humano es un ser con aspiraciones múltiples, es así que, la satisfacción el desarrollo personal, hace mención en cierto grado a las promociones o incentivos que un trabajador responsable puede conseguir en un determinado lugar y tiempo, así mismo, motiva al trabajador a seguir trabajando en favor de la organización y en favor de sus intereses personales. El desarrollo personal busca el reconocimiento que obtiene un trabajador fruto del esfuerzo y el trabajo en un determinado ambiente laboral<sup>29</sup>.

La satisfacción con el desarrollo personal va acompañada por los factores motivacionales que presenta una organización a sus trabajadores para alcanzar sus metas y objetivos laborales; puesto que la motivación de un trabajador es un aspecto determinante de su desempeño profesional.

- f. **Desempeño de tareas:** Está dirigido a la satisfacción que un empleador siente en relación de los beneficios que recibe de una organización, en cuanto a las tareas cumplidas, incluye a las retribuciones económicas o materiales, las vacaciones, los permisos con licencia, entre otros<sup>29</sup>.

Promover un adecuado desempeño laboral, a través de recompensas y el reconocimiento, es una estrategia fundamental dentro de una organización; el buen trato a los trabajadores por cumplir sus obligaciones, se verá beneficiado la misma organización a través de un desempeño laboral de calidad.

- g. **Relaciones con autoridades:** Las relaciones de un trabajador con los directivos de una organización, deben ser las más cordiales y de confianza.

La satisfacción del trabajador en cuanto a la situación exterior de una organización para con sus empleados, deben guardar estrecha relación, con las políticas de beneficios y salarios de una organización<sup>30</sup>. Pueden afectar positiva o negativamente en los empleados; la organización debe buscar el bienestar de sus empleados para que también sean beneficiados como una organización.

Para Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989) la satisfacción laboral presenta las siguientes dimensiones:

**Satisfacción con la supervisión:** Hace referencia a aquellos que responden a la forma en la que los superiores o jefes sentencian la labor de sus subordinados, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el soporte recibido y las relaciones personales de los superiores, la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa<sup>35</sup>.

**Satisfacción con el ambiente físico de trabajo:** Relacionado al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación, además de la infraestructura del lugar, con la que el trabajador se sentiría más y mejor satisfecho<sup>35</sup>.

**Satisfacción con las prestaciones recibidas:** Referidos al grado que se da la negociación con la empresa, el salario que se recibirá, las oportunidades de promoción y de formación<sup>35</sup>.

**Satisfacción intrínseca del trabajo:** Se rige en base a las satisfacciones, oportunidades que ofrece el trabajo de hacer lo que gusta o en lo que podría desempeñarse mejor, además de los objetivos, metas y producción a alcanzar<sup>35</sup>.

**Satisfacción con la participación:** Regido por la satisfacción en conjunto con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, de la sección o de la propia tarea<sup>35</sup>.

### 1.3.9 Niveles de satisfacción laboral

Los niveles de satisfacción laboral, son las respuestas producto de la interacción del profesional de enfermería con su entorno laboral. El nivel de satisfacción laboral será obtenido a través de la aplicación de un instrumento, que mide en los siguientes niveles:

- Nivel bajo: La satisfacción laboral se ve afectada negativamente y puede desencadenar conductas de riesgo.
- Nivel medio: La satisfacción laboral se manifiesta por un regular estado de motivación hacia el trabajo, la indiferencia es una característica que se repite con frecuencia en este nivel.
- Nivel alto: La satisfacción laboral se ve afectada positivamente y puede favorecer en la motivación del individuo en cuanto a su trabajo y entorno laboral<sup>10</sup>.

La satisfacción laboral se conceptualiza como la manifestación expresada por el profesional de enfermería, relacionado a la sensación de bienestar, el goce que experimenta ante su centro de labores y que se refleja en la aceptación de la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y con la participación colectiva, el cual será medido a través de la escala de satisfacción laboral s20/23 validada de Peiró, el cual es valorado en alto, medio y bajo<sup>18</sup>.

### **1.3.10. Teoría de Frederick Irving Herzberg**

También conocida como “Teoría de Motivación e Higiene”, en la que se propone una teoría de motivación en el trabajo, caracterizada por dos diferentes necesidades que influyen en la conducta humana: La satisfacción como producto de los factores de motivación, relacionados con el trabajo que la persona desempeña por ejemplo el reconocimiento, la responsabilidad, el trabajo estimulante, el crecimiento y desarrollo personal, aquellos ayudan a aumentar la satisfacción del individuo. La insatisfacción como resultado de los factores ambientales o higiénicos, ubicados en el entorno que los rodea y dirigidos por la empresa generando las condiciones de trabajo, que en parte no logra satisfacer totalmente las necesidades del ser humano, si dichos factores faltan o son inapropiados causará insatisfacción<sup>30</sup>.

## **1.4 Formulación del Problema**

Por lo expuesto, se ha creído conveniente realizar un estudio para:

¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia del HNDAC, Callao 2018?

### **1.5 Justificación del estudio**

La salud física y mental de los profesionales de enfermería es indispensable para mantener equilibrio en sus actividades, para brindar una atención de calidad al paciente<sup>1</sup>. En este sentido, el estudio se justifica porque el trabajo de la enfermera es muy demandante y agotador, considerando que el nivel de los pacientes es de alta complejidad y la relación enfermera-número de pacientes es desproporcionado, lo que menoscaba su satisfacción laboral.

A nivel valor metodológico los hallazgos de estudio pretenden servir de marco de referencia para que mejoren las condiciones laborales y por ende la satisfacción laboral de la enfermera, así como la calidad del cuidado brindado en el servicio de emergencia

A nivel teórico este estudio intenta construir nuevos conocimientos, considerando que aún no se han realizado en el servicio de emergencia del HNDAC, investigaciones que abordan la relación existente entre las dos variables de estudio.

A nivel práctico esta investigación puede servir como fuente confiable para futuras investigaciones. Los resultados permitirán las intervenciones oportunas para a la promoción de actividades que disminuyan el estrés en el personal de enfermería ya que afecta la calidad del cuidado y laboral del profesional.

### **1.6 Hipótesis**

No existe relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia del HNDAC, Callao 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia del HNDAC, Callao 2018.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- Describir las características socio-demográficas en las enfermeras del servicio de emergencia del HNDAC, Callao 2018,
- Identificar el nivel de Síndrome de Burnout en las enfermeras del servicio de emergencia del HNDAC, Callao 2018.
- Identificar el nivel de Síndrome de Burnout en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en las enfermeras del servicio de emergencia de HNDAC, Callao 2018.
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en las enfermeras del servicio de emergencia de HNDAC, Callao 2018.
- Identificar el nivel de Satisfacción laboral en las dimensiones: satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo, con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo y con la participación en las enfermeras del servicio de emergencia del HNDAC, Callao 2018.

## **II. METODOLOGIA**

## 2.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio de esta investigación pertenece al enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal.

La investigación es de tipo cuantitativo, debido a que los datos son producto de mediciones, se representa mediante números (cantidades) y se deben analizar con métodos estadísticos<sup>31</sup>.

El estudio es de tipo descriptivo correlacional, ya que la característica más importante de este nivel es que posee análisis estadístico bivariado (dos variables) como son: El síndrome de Burnout y la satisfacción laboral; el estudio tiene por intención correlacionar, asociar y medir la fuerza de asociación o correlación entre las variables de estudio<sup>32</sup>.

El diseño de investigación es de corte transversal porque la variable en estudio fue medida en una sola ocasión; y no experimental, ya que no existe manipulación activa de alguna de las variables, y en las que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos<sup>33 y 31</sup>.

### 2.3. Cuadro de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout es una respuesta inadecuada al estrés emocional crónico <sup>10</sup> . Es un estado de agotamiento físico, mental en el que los profesionales de enfermería llegan a perder el sentido de responsabilidad e interés en sus labores.	Es la respuesta inadecuada frente al estrés emocional crónico en enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión acerca de las manifestaciones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, cuyo valor final será: alto (68-132), medio (47-67) y bajo (0-46) <sup>34</sup> .	<p><b>Agotamiento Emocional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio emocional.</li> <li>- Agotamiento físico.</li> <li>- Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo</li> </ul>	<p>Ítems:</p> <p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8 y 9.</p>	Ordinal
			<p><b>Despersonalización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato impersonal hacia los pacientes.</li> <li>- Falta de preocupación de los problemas de los compañeros.</li> <li>- Respuesta negativa hacia uno mismo.</li> </ul>	<p>Ítems:</p> <p>10, 11, 12,13 y 14.</p>	
			<p><b>Realización Personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respuesta negativa del trabajo que desempeña.</li> <li>- Sentimientos negativos de mi labor.</li> <li>Auto concepto negativo.</li> </ul>	<p>Ítems:</p> <p>15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.</p>	



Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y miembros de la organización <sup>10</sup> .	Es la percepción subjetiva sobre las experiencias laborales en enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión a través de las dimensiones: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación, cuyo valor final será alto (127-161), medio (117-126) y bajo (23-116).	<b>Satisfacción con la supervisión</b> Relativos a la forma en la que los superiores califican la tarea y la supervisión, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido, las relaciones personales con los superiores; y la igualdad y justicia de trato por parte de la empresa.	Ítems: 13, 14, 15, 16,17 y 18.	Ordinal
			<b>Satisfacción con el ambiente físico de trabajo</b> Referente al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación	Ítems: 6, 7, 8, 9 y 10.	
			<b>Satisfacción con las prestaciones recibidas</b> Referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, como se da la negociación, el salario y las oportunidades de promoción y de formación.	Ítems: 4, 11, 12, 22 y 23.	
			<b>Satisfacción intrínseca del trabajo</b> Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y objetivos, metas y producción a alcanzar	Ítems: 1, 2, 3 y 5.	
			<b>Satisfacción con la participación</b> Se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea	Ítems: 19, 20 y 21	

## **2.4. Población y muestra**

### **2.4.1. Población:**

La población estuvo conformada por 34 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides. El presente estudio no tuvo muestra ya que se utilizó a la totalidad de la población.

#### **a. Criterio de inclusión:**

- Todos los profesionales de enfermería que laboren en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, que firmen el consentimiento informado.
- Todos los profesionales de enfermería que firmen el consentimiento informado.

#### **b. Criterio de exclusión:**

- Los profesionales de enfermería que durante el periodo de recolección de los datos estuvieron de vacaciones, licencia por incapacidad.
- Los profesionales de enfermería que no acepten participar en el estudio.

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

### **2.5.1. Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando dos instrumentos documentales para el síndrome de burnout el cuestionario “Maslach Burnout Inventory” de Maslach y Jackson (1981). Para la satisfacción laboral se usó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de José Peiró, la encuesta busca conocer las respuestas de la población de estudio.

### **2.5.2. Instrumentos de recolección de datos**

#### **ESCALA DE MASLACH**

Para síndrome de Burnout se usó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI)<sup>34</sup> que consta de 22 ítems dividido en tres dimensiones:

- **Agotamiento emocional:** conformada por los Ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.
- **Despersonalización:** conformada por los Ítems: 10, 11, 12, 13 y 14.
- **Realización personal:** conformada por los Ítems: 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.

Las respuestas de los ítems se valoraron según la escala de Likert, con siete niveles de intensidad:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

### **Valoración Global**

Nivel alto = 68 - 132

Nivel medio = 47 - 67

Nivel bajo = 0 - 46

### **Valoración por dimensiones**

Dimensión agotamiento personal

Nivel alto = 24 - 54 puntos.

Nivel medio = 7 - 23 puntos.

Nivel bajo = 0 - 6 puntos

Dimensión despersonalización

Nivel alto = 11 - 30 puntos.

Nivel medio = 3 - 10 puntos.

Nivel bajo = 0 - 2 puntos.

Dimensión realización personal

Nivel alto = 41 - 48 puntos.

Nivel medio = 30 - 40 puntos.

Nivel bajo = 0 - 29 puntos.

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Para la satisfacción laboral, el instrumento que se aplicó fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de José L. Meliá / José M. Peiró (1989) Valencia – España; la versión S20/23 fue seleccionados a partir de la versión S4/82 mediante un proceso interactivo complejo multicriterial; que consta de 23 ítems<sup>35</sup>. Presenta las siguientes alternativas de respuesta:

1 = Muy Insatisfecho

2 = Bastante Insatisfecho

3 = Algo Insatisfecho

4 = Indiferente

5 = Algo Satisfecho

6 = Bastante Satisfecho

7 = Muy Satisfecho

**Dimensiones:** El S20/23 presenta cinco dimensiones que permiten evaluar la satisfacción: Satisfacción con la supervisión (Ítems: 13, 14, 15, 16, 17 y 18), Satisfacción con el ambiente físico (Ítems: 6, 7, 8, 9 y 10), Satisfacción con prestaciones recibidas (Ítems: 4, 11, 12, 22 y 23), 1 Satisfacción intrínseca del trabajo (Ítems: 1, 2, 3 y 5) y Satisfacción con la participación (Ítems: 19, 20 y 21).

Su aplicación es de forma individual o colectiva, en personas adultas, con un tiempo promedio de duración de 20 minutos.

### Valoración Global

Satisfacción baja = 23 - 116

Satisfacción media = 117 - 126

Satisfacción alta = 127 - 161

### Valoración por dimensiones

*Satisfacción con la supervisión*

Satisfacción baja = 6 - 31

Satisfacción media = 32 - 34

Satisfacción alta = 35 - 42

*Satisfacción con el ambiente físico*

Satisfacción baja = 5 - 25

Satisfacción media = 26 - 29

Satisfacción alta = 30 - 35

*Satisfacción con prestaciones recibidas*

Satisfacción baja = 5 - 23

Satisfacción media = 24 - 26

Satisfacción alta = 27 - 35

*Satisfacción intrínseca del trabajo*

Satisfacción baja = 4 - 21

Satisfacción media = 22 - 24

Satisfacción alta = 25 - 28

*Satisfacción con la participación*

Satisfacción baja = 3 - 14

Satisfacción media = 15 - 17

Satisfacción alta = 18 - 21

### **2.5.3. Validez y confiabilidad de instrumento**

**Validez:** La validez del instrumento Maslach y Jackson (Maslach y Jackson 1986) según diversos estudios obtuvieron correlaciones significativas entre diversas escalas conductuales del MBI. Respecto al cuestionario S20/23 presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores, con significancia de 0.05.

**Confiabilidad:** Para la confiabilidad de los instrumentos, se realizó a través de la evaluación de una prueba piloto, para determinar la confiabilidad del cuestionario que midió el síndrome de Burnout de Maslach (22 ítems) y satisfacción laboral S20/23 (23 ítems). Los resultados se sometieron al coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron los siguientes: Síndrome de Burnout: Alfa de Cronbach = 0.89 y Satisfacción laboral: Alfa de Cronbach = 0.92. Lo que se traduce en que el instrumento muestra un índice de confiabilidad alta.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Para la recolección de los datos y el análisis de los mismos, fueron presentados en tablas y/o gráficos para su análisis e interpretación. En cuanto la medición de las variables: síndrome de burnout y satisfacción laboral se utilizó las escalas mencionadas anteriormente, valorándose en alto, medio y bajo.

Se usó el paquete estadístico SPSS versión 24 en español.

## 2.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se tomó en cuentas los cuatro principios bioéticos definidos por Beauchamp y Childress.

**Principio de autonomía:** Los profesionales de enfermería fueron informados sobre el presente estudio y sus fines, a través del consentimiento informado, y podrán decidir si desean participar o no.

**Principio de beneficencia:** Este estudio busca promover y mejorar la calidad de vida de los profesionales de enfermería, durante la prestación del cuidado, la satisfacción laboral y un adecuado clima laboral pueden prever y/o minimizar los efectos del síndrome de burnout.

**Principio de no maleficencia:** La información brindada por los profesionales de enfermería son de estricta confidencialidad, no se divulgará ningún dato que intencionadamente puedan causar daño o perjudicar a otros, sino buscar mejorar sus condiciones de vida.

**Principio de justicia:** Todos los profesionales de enfermería podrán ser sujeto de estudio, no se discriminará a las profesionales por razones de empatía, credo, personalidad, creencias, ideologías, capacidad económica, etc. Por lo que, se impone la obligación de tratar por igual a todos sin distinción ni discriminación.

## **III. RESULTADOS**

**Tabla 1**

**RELACIÓN ENTRE SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNDAC,  
CALLAO 2018.**

<b>Correlación tau b de Kendall entre las variables “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral”</b>		
<b>MUESTRA: 34 (100%)</b>		
		<b>SATISFACCION LABORAL</b>
NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT	Coefficiente de correlación	,342*
	Sig (bilateral)	,047

En la tabla 5, se observa el estadístico de prueba (Correlación de Kendall) y como resultado se tiene un p-valor de 0,047, este valor es menor al nivel de significancia 5% (0,05). En consecuencia, existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia del HNDAC, Callao 2018.

**Tabla 2**

**CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS DE LAS ENFERMERAS DEL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNDAC, CALLAO 2018.**

VARIABLES	F	%
<b>Edad</b>		
27_35 años	18	53
36_45 años	2	5.9
46_62 años	14	41.1
Total	34	100
<b>Sexo</b>		
Masculino	4	11.8
Femenino	30	88.2
Total	34	100
<b>Grado de Instrucción</b>		
Licenciados	34	100
Total	34	100
<b>Situación Laboral</b>		
Trabajo sin contrato	2	5.9
Contrato hasta 2 años	4	11.8
Fijos	28	82.3
Total	34	100
<b>Tipo de Horario</b>		
Turnos Fijos	6	17.6
Turnos rotativos	28	82.4
Total	34	100
<b>Horas semanales de Trabajo</b>		
8	2	5.9
36	8	23.5
48	16	47.1
72	8	23.5
Total	34	100
<b>Categoría Jerárquica</b>		
Empleado o trabajador	32	94.1
Supervisor	2	5.9
Total	34	100

Se realizó el estudio en la población que estuvo conformada por todas las enfermeras que laboraban en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides, las cuales fueron 34 profesionales; tuvieron una edad promedio de 40,18 años, siendo la edad mínima 27 años y máxima 62 años.

En la tabla 1, se muestra los datos generales de la población de estudio, en la que según el sexo de los participantes, el 88,2% corresponde al sexo femenino y el 11,8% es masculino.

Según la situación laboral, la mayoría 82,3% (28) son fijos, el 11,8 (4) poseen un contrato de 2 años y el 5,9% (2) tienen un trabajo sin contrato. Según el tipo de horario, el 82,4% (28) tienen turnos rotativos, mientras que el 17,6% (6) turnos fijos. Según las horas semanales de trabajo, el 47,1% cuentan con 48 horas semanales, el 23,5% con 36 y 72 horas. Finalmente, el 94,1%(32) de los profesionales son trabajadores asistenciales y el 5,9%(2) son supervisores.

**Tabla 3**

**NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HNDAC, CALLAO 2018**

<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	10	29.4
Medio	14	41.2
Alto	10	29.4
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

La tabla 2, muestra que el nivel de Síndrome de Burnout global de los profesionales de enfermería, la mayoría presenta un nivel medio de 41,2% (14), seguido del nivel alto y bajo con 29,4% (10) cada uno.

**Tabla 4**

**NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN LAS DIMENSIONES:  
AGOTAMIENTO EMOCIONAL, DESPERSONALIZACIÓN Y REALIZACIÓN  
PERSONAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DEHNDAC, CALLAO 2018.**

Síndrome de Burnout	Bajo		Medio		Alto	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Agotamiento emocional	3	8.8	14	41.2	17	50.0
Despersonalización	3	8.8	12	35.3	19	55.9
Realización Personal	20	58.8	10	29.4	4	11.8
<b>Total de Muestra</b>			<b>34</b>		<b>100%</b>	

La tabla 3, muestra los resultados del nivel de Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional del profesional de enfermería, de los cuales el 50,0% (17) presenta un nivel alto de agotamiento emocional, el 41,2%(14) presenta un nivel medio de agotamiento emocional y sólo el 8,8% (3) presenta un nivel bajo de agotamiento emocional. Según la dimensión despersonalización del profesional de enfermería, de los cuales el 55,9% (19) presenta un nivel alto de despersonalización, 35,3% (12) presenta un nivel medio de despersonalización y el 8,8% (3) presenta un nivel bajo de despersonalización. Finalmente según la dimensión de realización personal del profesional de enfermería, presenta un nivel bajo de realización personal del 58.8% (20), el 29,4% (10) presenta un nivel medio de realización personal y sólo el 11,8%(4) presenta un nivel alto de realización personal.

**Tabla 5**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HNDAC, CALLAO 2018.**

<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	24	70.6
Medio	8	23.5
Alto	2	5.9
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

La tabla 4, muestra que la satisfacción laboral global de los profesionales de enfermería, es baja en 70,6% (24) de la población, seguido del 23,5% (8) con satisfacción media y sólo el 5,9% (2) presenta satisfacción alta.

**Tabla 6**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS DIMENSIONES: SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN, CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO, CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS, SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO Y CON LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNDAC, CALLAO 2018.**

Satisfacción Laboral Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Satisfacción con la supervisión	22	64.7	8	23.5	4	11.8
Satisfacción con el ambiente físico	20	58.8	8	23.5	6	17.6
Satisfacción con las prestaciones percibidas	24	70.6	10	29.4	0	0
Satisfacción intrínseca del trabajo	14	41.2	16	47.1	4	11.8
Satisfacción con la participación	18	52.9	10	29.5	6	17.6
<b>Total de Muestra</b>			<b>34</b>		<b>100%</b>	

La tabla 5, muestra los resultados del nivel de satisfacción con la supervisión de los profesionales de enfermería, de los cuales la mayoría 64,7% (22) presenta satisfacción baja, el 23,5% (8) presenta satisfacción media y sólo el 11,8% (4) presenta una satisfacción alta respecto a la supervisión. Según los resultados del nivel de satisfacción con el ambiente físico de los profesionales de enfermería, presenta satisfacción baja de 58.8% (20), el 23,5% (8) presenta satisfacción media y el 17,6% (6) presenta una satisfacción alta respecto al ambiente físico. Según los resultados del nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas en los profesionales de enfermería, presenta satisfacción baja de 70,6% (24) y en nivel medio presenta 29,4% (10) presenta satisfacción media; sin embargo, no se presentaron profesionales con satisfacción alta respecto a las prestaciones recibidas en el centro laboral. En la cuarta dimensión la tabla muestra los resultados del nivel de satisfacción intrínseca del trabajo de los profesionales de enfermería, presenta una satisfacción media de 47,1% (16), el 41,2% (14) presenta satisfacción baja y sólo el 11,8% (4) presenta una satisfacción alta respecto a los factores intrínsecos del centro de trabajo. Finalmente, la tabla, muestra los resultados del nivel de satisfacción con la participación en los profesionales de enfermería, presenta una satisfacción baja de 52,9% (18), el 29,51% (10) presenta una satisfacción media y el 17,6% (6) presenta una satisfacción alta, respecto a la participación en el centro de trabajo.

## **IV. DISCUSIÓN**

Según la Organización Mundial de Salud, la OPS y la OIT 2016, reconoce el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los profesionales sanitarios, debido a los avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico, y condiciones que con frecuencia exceden los límites de las habilidades y capacidades, siendo capaces de reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral del profesional, obteniendo como resultado el estrés crónico en el profesional de enfermería, siendo un vínculo a producir afecciones física, mentales y sociales. Por ello estas organizaciones indican un reto para todos, implementando recomendaciones, directrices y acciones para la prevención de problemas de salud, a través de la remoción de políticas y medidas para reducir la exposición a este síndrome que afecta su vida profesional y personal.

**Según el objetivo general:** Establecer la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia del HNDAC, Callao 2018.

Los resultados del presente estudio muestran que mientras exista un nivel de significancia del 5%, existiría una correlación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia del HNDAC, Callao 2018, dado que el p-valor obtenido fue de 0,047.

Por su parte, los reportes de Chuquimez y Manchay, denominado “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, Hospital Iquitos César Garayar García”, encontraron resultados similares en cuanto a la relación entre las variables Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería, el reporte muestra que a un nivel de significancia del 5%, los valores encontrados fueron:  $p=0,037$  (Si  $p<0,05$ , entonces existe una relación significativa), por lo tanto, existió una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout.

**Según el primer objetivo específico:** Identificar las características socio-demográficas en las enfermeras del servicio de emergencia del HNDAC, Callao 2018.

De 34 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. La edad promedio fue de 40,18 años, el sexo predominante fue femenino con el 88,2%, la situación laboral que predomina es fijo con un 82,3%, el 82,4% tienen turnos rotativos, el 47,1% cuentan con 48 horas semanales y el 94,1% de los profesionales son trabajadores asistenciales.

Según el estudio realizado por Chuquimez y Manchay (2017) encontraron características socio-demográficas similares al reportado en el presente estudio, predominan en los enfermeros el sexo femenino (67%), de los cuales son casada 62,2%, según el nivel de estudios, el 60% son Licenciado/as y según la condición laboral el 45% son nombrados.

**Según el segundo objetivo específico:** Identificar el nivel de síndrome de Burnout en las enfermeras del servicio de emergencia de HNDAC, Callao 2018.

Los resultados del nivel de Síndrome de Burnout global de los profesionales de enfermería, muestran que la mayoría presentan un 41,2% con nivel medio, seguido de un nivel alto con 29,4% y nivel bajo con 29,4%.

En un estudio realizado por Flores, denominado “Síndrome de Burnout en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San José Callao” encontró resultados muy similares al reportado en el presente estudio, dado que el nivel de síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería, de 18 profesionales, el 66% tienen un nivel medio, el 17% nivel alto y 17% nivel bajo.

Esta situación poco favorable de la profesión de enfermería, se encuentra influenciada por diversos factores, dado que los profesionales están expuesta a situaciones que generan estrés permanente, esta situación se ve reflejada en la siguiente expresión “trabajar todo el día con pacientes implica un gran esfuerzo, es complicado por las exigencias y responsabilidades que se debe cumplir”. Las profesiones de salud en general, sobre todo enfermería, a meritan de mucha dedicación, esfuerzo, motivación y sobre todo vocación.

**Según el tercer objetivo específico:** Identificar el nivel del síndrome de Burnout en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en las enfermeras del servicio de emergencia del HNDAC, Callao 2018.

El agotamiento emocional hace referencia a la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa mediante el cansancio al final de una jornada de laboral, fatiga, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, frustración laboral, sentirse acabado, etc.

Los resultados de Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional del profesional de enfermería, muestran que el 50,0% presentan un nivel alto, el 41,2% presentan un nivel medio y sólo el 8,8% presentan un nivel bajo de agotamiento emocional.

Así mismo, en el estudio reportado por Flores (2017), muestran resultados diferentes en cuanto a la dimensión agotamiento emocional, dado que el 50% de los profesionales

presentan un nivel medio, el 28% nivel bajo y el 22% nivel alto. Sin embargo, esta diferencia no es muy significativa, puesto que pocos profesionales presentan niveles de agotamiento emocional bajo.

La despersonalización puede significar el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, de respuestas frías e impersonales hacia las personas del entorno, por lo tanto se puede expresar de distinta manera como tratar a sus compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales, mostrar insensibilidad, despreocupación de lo que ocurre a sus compañeros, sensación de culpabilidad de problemas ajenos, etc.

Los resultados de Síndrome de Burnout según la despersonalización del personal de enfermería, muestran que el 55,9% presentan un nivel alto, el 35,3% presentan un nivel medio y el resto que corresponde al 8,8% presentan un nivel bajo de despersonalización.

Del mismo modo, Flores (2017), reporta en su estudio resultados diferentes en cuanto a la dimensión despersonalización, en los niveles alto y medio, dado que el 61% de los profesionales presentan un nivel medio, seguido del nivel alto (28%), sin embargo, se encontró similitudes en el nivel bajo, dado que el 11% de los profesionales presenta un nivel bajo de despersonalización.

La realización personal consiste en la valoración negativa del trabajo que uno mismo realiza, se evidencia a través de los aspectos: cognitivo, somático y emocional, se refiere a la comprensión que sienten para con sus compañeros, buscar soluciones para problemáticas de sus compañeros, influyendo positivamente en su entorno laboral, sentirse muy activo, proporcionar un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de una jornada laboral, satisfacción por los logros obtenidos, afrontamiento de problemas emocionales con tranquilidad, etc.

Los resultados de Síndrome de Burnout según la dimensión de realización personal del profesional de enfermería, muestran que el 58,8% presentan un nivel bajo, el 29,4% presentan un nivel medio y sólo el 11,8% presentan un nivel alto de realización personal.

Finalmente, Flores, también reporta en su estudio resultados diferentes en cuanto a la dimensión de realización personal, dado que el 50% de los profesionales presentan un nivel medio, seguido del nivel alto (28%) y el 22% de los profesionales presenta un nivel bajo de realización personal.

**Según el cuarto objetivo específico:** Identificar el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia de HNDAC, Callao 2018.

Los resultados para la satisfacción laboral global de los profesionales de enfermería, muestran que el 70,6% (24) presentan un nivel bajo, el 23,5% (8) presentan un nivel medio y sólo el 5,9% (2) presentan un nivel de satisfacción laboral alta.

Por su parte, Cabezas, S. (2013) en su estudio titulado “Nivel de Satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de pediatría del INEN” encontró resultados en cuanto a los niveles de satisfacción laboral, el 23% (5) presenta un nivel bajo, el 45% (10) presenta nivel medio de satisfacción laboral y el 32% (7) presenta nivel alto de satisfacción laboral.

Dado los datos, se observan diferencias en cuanto al nivel bajo de satisfacción laboral, siendo que los resultados reportados por Cabezas, muestran que los profesionales de enfermería presentan mejores resultados en cuanto al nivel de satisfacción laboral respecto a los reportados en el presente estudio, en embargo, la tendencia de insatisfacción está presente en ambos estudios.

Bajo esta premisa, es necesario realizar un análisis más profundo respecto a los factores relacionados y causales de la insatisfacción laboral en los centros asistenciales de salud.

**Según el quinto objetivo específico:** Identificar los niveles de la satisfacción laboral según las dimensiones: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo y Satisfacción con la participación, en las enfermeras del servicio de emergencia del HNDAC, Callao 2018.

Los resultados según el nivel de satisfacción con la supervisión, muestran que el 64,7% presentan satisfacción baja, el 23,5% presentan satisfacción media y sólo el 11,8% presentan un nivel de satisfacción alta. Según el nivel de satisfacción con el ambiente físico, muestran que el 58,8% presentan satisfacción baja, el 23,5% presentan satisfacción media y el 17,6% presentan un nivel de satisfacción alta. Según el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas, muestran que el 70,6% presentan satisfacción baja y el 29,4% presentan un nivel de satisfacción media, no se encontró niveles de satisfacción alta. Según el nivel de satisfacción intrínseca del trabajo, muestran que el 47,1% presentan satisfacción media, el 41,2% presentan satisfacción baja y sólo el 11,8% presentan un nivel de satisfacción alta.

Según el nivel de satisfacción con la participación, muestran que el 52,9% presentan satisfacción baja, el 29,5% presentan satisfacción media y el 17,6% presentan un nivel de satisfacción alta.

Así mismo, Cabezas, en el 2013, se encontró resultados similares en cuanto a las dimensiones de satisfacción laboral, siendo así que según la Dimensión Supervisión, el 45.33% presentó un nivel bajo, el 10,67% presenta un nivel promedio y el 44% presenta un nivel alto. Según la Dimensión Ambiente Físico, el 44% presenta un nivel bajo, mientras que el 24% presentó un nivel promedio y el 32% un nivel alto. Según la Dimensión Prestaciones, el 37.34% presentó un nivel bajo, el 17.33% un nivel promedio y el 45.33% uno alto.

Según la Dimensión Intrínseca el 34.67%, presenta un nivel bajo, el 24% presenta un nivel promedio y el 41.33% presenta un nivel alto. Según la Dimensión Participación el 41.33% presenta un nivel bajo, el 16% presenta un nivel promedio y el 42.67% presenta un nivel alto.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se establece a un nivel de significancia adecuado, existe correlación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia del HNDAC, Callao 2018 (p-valor 0,047).
2. Las características socio-demográficas de la enfermeras del servicio de emergencia del HNDAC, indican predominio del sexo femenino, la edad promedio es de 40 años, la mayoría posee situación laboral fija y laboran en turnos rotativos con cuarenta y ocho horas semanales en su mayoría. El personal predominante son los profesionales asistenciales de enfermería.
3. Los profesionales de Enfermería respecto al nivel de Síndrome de Burnout presentan en su mayoría nivel medio, lo cual se manifiesta en problemas para dormir, falta de concentración, negativismo, adicciones, indecisión e indiferencia.
4. Según las dimensiones del síndrome de Burnout, la mayoría presenta un nivel alto de agotamiento emocional, así mismo presentan un nivel alto de despersonalización y un alto porcentaje presenta un nivel bajo de realización personal. Las cuales se manifiestan en el profesional a través de la productividad disminuida en el trabajo, sensación de disgusto, trastorno depresivo, baja autoestima, llevando a padecer afecciones que ponen en riesgo su integridad física y mental.
5. Respecto a la satisfacción laboral global de los profesionales de enfermería, la mayoría presenta un nivel bajo de satisfacción, porque no sienten satisfacción en el rol que cumplen, lo cual puede desencadenar conductas de riesgo.
6. Según las dimensiones de Satisfacción laboral, la mayoría de los profesionales presentan con la supervisión un nivel bajo de satisfacción, con el ambiente físico un nivel bajo, con las prestaciones recibidas un nivel bajo, respecto a la satisfacción intrínseca con el trabajo la mayoría presenta nivel medio y en satisfacción con la participación la mayoría presenta nivel bajo. Lo cual manifiesta no haber satisfacción laboral en la mayoría de profesionales, manifestando inconformidad y descontento, siendo factores para afectar la salud del trabajador.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Informar a la Jefa del Servicio de Emergencia, la importancia de fomentar un entorno laboral adecuado, a través de estrategias educativas, trabajo en equipo, motivación, etc., que permitan mejorar la calidad de vida en el centro de trabajo de los profesionales de enfermería, con la finalidad de aumentar la satisfacción laboral evitando la aparición y permanencia del estrés que se reflejan en el síndrome de Burnout.

Plantear estrategias de solución respecto a la insatisfacción laboral y el síndrome de Burnout, desde el departamento de enfermería con la finalidad de mantener un entorno laboral adecuado, formado desde la participación, toma de decisiones autónomas, reconocimientos continuos, capacitación y actualización continua, fomentar el sentido de compromiso organizacional, condiciones de trabajo óptimas, relaciones interpersonales armónicas, de colaboración, respeto y buscar la satisfacción desde sus factores intrínsecos o motivacionales.

Realizar estudios, desde el punto de vista de las ciencias económicas, con la finalidad de crear modelos y estrategias que permitan potencializar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, puesto que el aspecto económico es fundamental en la satisfacción de los profesionales en cualquier ámbito laboral.

Realizar más estudios y continuar con la línea de investigación, añadiendo comparaciones con demás factores relaciones como el absentismo, clima laboral, calidad de vida profesional, etc., con la finalidad de demostrar relaciones y explicaciones, que permitan plantear estrategias de solución.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Huasasquiche R. Nivel del síndrome de burnout de los enfermeros que laboran en área de urgencias de plan vital minera Chinalco Perú, zona remota Junín, diciembre 2014. [Tesis de Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Facultad de Medicina Humana; 2015.
2. Shewartzmann L. Estrés laboral, Síndrome de desgaste (quemado), Depresión: ¿Estamos hablando de lo mismo? Ciencia Trabajo. 2014; 6(14): pp. 174-184. Disponible en: <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-420804>
3. Grau A, Flichtentrei D, Suñer R, Prats M, Braga F. Influencia de Factores Personales, Profesionales y Transnacionales en el Síndrome de Burnout en Personal Sanitario Hispanoamericano y español. Rev Esp Salud Pública. 2012; 83: pp. 215-230.
4. Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. Manual de salud ocupacional. Lima: 2013. Disponible en: [http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual\\_deso.PDF](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF)
5. Cáceres, C. Burnout y Condiciones Laborales en Enfermeras y Técnicas de Cuidados Intensivos Neonatales. [Tesis de Postgrado]. Lima: PUCP; 2013. Disponible en: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5099/CACE\\_RES\\_PAREDES\\_CRISTINA\\_BURNOUT\\_CONDICIONES.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5099/CACE_RES_PAREDES_CRISTINA_BURNOUT_CONDICIONES.pdf?sequence=1)
6. Rivero E. Prevalencia de stress laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima este. Trabajo de investigación MINSA Salud ocupacional. Lima;; 2009.
7. Toledo E. Prevalencia del Síndrome de Burnout en el Personal de Salud de la Clínica Masón de Santé de Lima. [Tesis de Postgrado]. Lima: UNMSM; 2016. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4649/1/Toledo\\_ne.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4649/1/Toledo_ne.pdf)
8. Grazziano E, Ferraz E. Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. Enferm. glob. 2010 Octubre; 18. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412010000100020&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000100020&lng=es).
9. Hernández M, Hernández A, Nava G, Pérez T, Hernández G, Matus R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud.

- Enfermería Universitaria. 2012 Enero-Marzo; 9(1): pp. 7-15. Disponible en: <http://revistas.unam.mx/index.php/reu/article/viewFile/33252/30431>
10. Chuquimez E, Manchay A. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería, Hospital Iquitos César Garayar García. [Tesis de Licenciatura]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín, Facultad Ciencias de la Salud; 2017.
  11. Alba A, Papaqui J, Zarza M, Fajardo G. Errores de enfermería en la atención hospitalaria. Rev. Enferm Inst Mex Seguro. 2011; 19(3): p. 140-154. Disponible en: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumen.cgi?IDARTICULO=31773>
  12. Broncano Y. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé 2012. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Escuela Profesional de Enfermería; 2012. Disponible en:
  13. [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2141/1/broncano\\_byn.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2141/1/broncano_byn.pdf)
  14. Díaz S. Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, Distrito la Victoria, Chiclayo – 2012. [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela Profesional de Psicología; 2013.
  15. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Organización Internacional del Trabajo. [Online].; 2007 [cited 2017 Noviembre. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/papers/health/convention149.pdf>.
  16. Cifuentes J. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. [Tesis de Maestría]. Bogotá - Colombia: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería; 2012.
  17. Flores G. Síndrome de Bournot en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San José Callao - Perú 2015. [Tesis de Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2017.
  18. Castillo F, Lipa R. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja. [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad De Ciencias de la Salud; 2016.

19. Taipe N. Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013. [Tesis de Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Facultad de Medicina Humana ; 2014.
20. Vega E, Gómez J, Caballero I, Contreras F. Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*. 2017; 17(1): pp. 87-105. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a05>
21. Cañadas G, García L, Inmaculada de la Fuente E, San Luis C, Gómez J, Cañadas G. Síndrome de burnout en profesionales de enfermería que realizan jornada física complementaria en servicios de cuidados críticos y urgencias. *Rev Esp Salud Pública*. 2016 Setiembre 14; 40: pp. e1-e9.
22. Grisales H, Muñoz Y, Osorio D, Robles E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014. *Enfermería Global*. 2016 Enero; 1(41): pp. 244-257.
23. Leal C, Díaz J, Tirado S, Rodríguez J, Van-der C. Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. *An. Sist. Sanit. Navar*. 2015; 38(2): p. 213-223.
24. Portero S, Vaquero M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2015 Febrero 10;p p. 1-10.
25. Carrillo C, Martínez M, Gómez C, Meseguer M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Universidad de Murcia*. 2015 Mayo; 31(2): p. 645-650.
26. Tello J. Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2009. [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Facultad de Medicina Humana; 2010.
27. Gómez, V. Richard Stanley Lazarus (1922-2002): *Revista Latinoamericana de Psicología*. 2005; 33(1): pp. 207-209. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80537112.pdf>

28. Gálvez P, Grimaldi M, Sánchez A, Fernández J, García J. Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. *Revista de Psicología del Deporte*. 2017 Junio 17; 26(4): pp. 104-109.
29. Ascarza K. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación; 2017.
30. Cercado K, Gonzales K. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016. [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias de la Salud; 2017.
31. Ioana T, Iturbe J, Osorio D. La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio. [Tesis de Maestría]. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Administración Estratégica de Empresas; 2011
32. Hernandez R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. Sexta ed. México: McGraw-Hill; 2014.
33. Supo J. Seminarios de investigación científica - Metodología de la investigación para las ciencias de la salud. Segunda ed. Arequipa; 2014.
34. Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica Lima: San Marcos; 2002.
35. Ayala E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2012. [Tesis de Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Facultad de Medicina Humana; 2013.
36. Meliá J, Peiró J. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*. 1989; 5: p. 59-74.

## **VIII. ANEXOS**

## ANEXO N°1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi deseo de participar en la investigación titulada: “Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción Laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia del HNDAC, Callao 2018”.

“Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos; y teniendo la seguridad plena que la información obtenida por los instrumentos viertan será únicamente para fines de investigación en mención; confió en que la misma utilizara adecuadamente dicha información, con total confidencialidad.”

FIRMA:.....

DNI:.....

.....

AUTORA

FLORES HUACAYCHUCO

IVOSKA KATHERINE

## ANEXO N°2

### ESCALA DE MASLACH BURNOUT

#### I.- PRESENTACION

Estimado(a) licenciado(a) Buenos días, en esta oportunidad estoy realizando un estudio sobre el nivel de síndrome de burnout y satisfacción laboral de la enfermera, por lo cual solicito su colaboración a fin de que proporcione respuestas sencillas y veraces, garantizándole que es de carácter anónimo y confidencial Agradezco anticipadamente su participación.

#### II INSTRUCCIONES:

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

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

N°	ENUNCIADOS	Respuesta						
		0	1	2	3	4	5	6
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a la jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
6	Me siento frustrado en mi trabajo.							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							



9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.								
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>									
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.								
11	Siento que me he hecho más duro con la gente.								
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocional mente.								
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.								
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.								
<b>FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL</b>									
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.								
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.								
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.								
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.								
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.								
20	Me siento estimado después de haber trabajado cordialmente con mis pacientes.								
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.								

## ANEXO N°3

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

#### DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo).

En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo:

---

B.- Cuál es su categoría laboral? (Ejemplo: aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.)

---

Sexo:  Varón  Mujer

Edad (Escriba su edad en años): \_\_\_\_\_

Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- Ninguno
- Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- Formación Profesional Primer Grado
- Formación Profesional Segundo Grado
- Bachiller (ES, BUP, COU)
- Titulación Media (Técnico, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- Licenciados, Doctores, Masters universitarios

**Situación laboral:**

- Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- Contrato de seis meses o menos.
- Contrato hasta un año.
- Contrato hasta dos años
- Contrato hasta tres años
- Contrato hasta cinco años.
- Fijos.

**¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Jornada partida fija.           | <input type="checkbox"/> Jornada parcial  |
| <input type="checkbox"/> Jornada intensiva fija.         | <input type="checkbox"/> Turnos fijos.    |
| <input type="checkbox"/> Horario flexible y/o irregular. | <input type="checkbox"/> Turnos rotativos |

**¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?:**

\_\_\_\_\_

**Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:**

- Empleado o trabajador
- Supervisor o capataz
- Mando intermedio
- Directivo
- Alta dirección o dirección general

**¿Cuál es su antigüedad en la empresa?:** Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:**

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

Muy Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
4	El salario que usted recibe							
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
8	La iluminación de su lugar de trabajo							
9	La ventilación de su lugar de trabajo							
10	La temperatura de su local de trabajo							
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							
12	Las oportunidades de promoción que tiene							
13	Las relaciones personales con sus superiores							
14	La supervisión que ejercen sobre usted							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea							
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa							
18	El apoyo que recibe de sus superiores							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección							
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa							
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales							



## ANEXO N°4

Re: Solicitud de Consentimiento para uso de instrumentos "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23"



José María Peiró <josemaria.peiro@ivie.es>

mar 15/05, 23:42

Usted: BLANCA LUCIA RODRIGUEZ ROJAS (brodriguez@ucv.edu.pe); TEJADA TORRES TANIA ELISA (telisatt@ucv.edu.pe) ↕

Responder | v

Reenvíaste este mensaje el 17/05/2018 23:49

Estimada Maestra Rodríguez: Muchas gracias por su amable correo electrónico. Por la presente le comunico mi autorización para la realización del estudio que planea de la estudiante Katherine Flores Huacaychuco utilizando para ese propósito y sin ánimo de lucro el cuestionario de Satisfacción laboral 20/23.

Agradecere nos informes de las publicaciones o trabajos que se realicen con el mismo

Un cordial saludo

Prof. José M. Peiró PhD. ([www.uv.es/jmpeiro](http://www.uv.es/jmpeiro))

Past-President of the International Association of Applied Psychology. [www.iaapsy.org](http://www.iaapsy.org)

Director of the University Research institute of Human Resources Psychology IDOCAL

University of Valencia. Spain phone +34 963864689

El 14/5/18 a las 22:03, BLANCA LUCIA RODRIGUEZ ROJAS escribió:

**Estimado Profesor Peiró,**

Reciba mis afectuosos y a la vez agradezco anticipadamente su colaboración y disposición para el uso de su instrumento para el trabajo de nuestra estudiante

Katherine Flores Huacaychuco

de la Escuela de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, en Lima-Perú, actualmente viene desarrollando una tesis de investigación para optar por el grado de Licenciada en Enfermería. El título de la tesis es Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en Enfermeras con el objetivo de determinar la relación entre las dos variables.

Se vio por conveniente el pedido de su consentimiento para el uso de su cuestionario sobre "Satisfacción Laboral S20/23" y poder dar uso para dicha investigación. Es por ello esta misiva para solicitarle su consentimiento para su aplicación respetando el autor y las fuentes respectivas

Le agradezco su atención a la presente y esperando sea esta positiva

PD. Su Asesora es la Mgtr. Tania Tejada Torres



feedback studio | ivoska katherine flores huacaychuco | TESIS



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**29 %**

Resumen de coincidencias

**1** Entregado a EP NBS S... 3 %  
Trabajo del estudiante

**2** pt.scribd.com 1 %  
Fuente de Internet

**3** digibug.ugr.es 1 %  
Fuente de Internet

**4** tesis.ucsm.edu.pe 1 %  
Fuente de Internet

**5** Entregado a Universida... 1 %  
Trabajo del estudiante

**6** repositorio.udh.edu.pe 1 %  
Fuente de Internet

**7** www.upd.edu.mx 1 %  
Fuente de Internet

**29**

**2** "Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia HNDAC, Callao 2018"

TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Autora  
Flores Huacaychuco, Ivoska Katherine

Text-only Report | High Resolution | Activado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Tania Tejada Torres, docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada "Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia HNDAC, Callao 2018", de la estudiante Flores Huacaychuco, Ivoska Katherine, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 30 de Julio del 2018

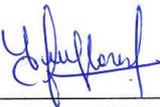
  
 .....  
 Firma DNI 25602341

Mg. Tania Tejada Torres

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **Ivoska Katherine Flores Huacaychuco**, identificado con DNI N.º **46260961**, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia HNDAC, Callao 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 46260961

Los Olivos, 30 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FORMATO DE SOLICITUD

Solicita: Visto bueno para la entrega de tesis digital

Escuela ENFERMERIA  
Yo, IVOSKA KATHERINE FLORES HUACAYCHUCO con  
DNI: 46260961 y domicilio en CALLE LOS GORRIONES 180 MZA 2+2 Urb. Los Nogales  
Ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:  
Que en mi condición de egresado de la escuela profesional de ENFERMERIA del  
Semestre 2018-I, identificado con código de matrícula 6700268312 de la facultad  
De Ciencias Médicas, recurro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto bueno para la entrega de tesis digital con título  
4. SINDROME DE BURNOUT Y SU RELACION CON SATISFACCION  
LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA  
HUNDAC, CALLAO - 2018.

Por lo expuesto agradeceré ordenar a quien corresponde atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 20 de AGOSTO de 2018.

Firma del solicitante:   
Teléfono: 982346655  
Correo: ivoska\_23@hotmail.com

