



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DEL
ENFERMERO(A) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO
LOAYZA, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO DE GESTION EN SALUD**

Presentado por:

JULISSA HAYDÉE CERCADO CUYA

Lima - Perú

2020

Tesis

**Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout del Enfermero(a) en
el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo
Loayza, 2019**

Asesora:

Dra. Claudia Milagros Arispe Alburqueque

Dedicatoria

A Dios, por la vida, la salud y todas las bendiciones recibidas.

A mis padres, Julio y Haydée, por su cariño y apoyo incondicional.

A mi pequeña Anita, quien desde el cielo me guía y me cuida.

A mi princesa Lucianita, quien es la luz de mí día a día y el motivo de mi existir.

Agradecimiento

A la Dra. Martina Obando Zegarra, Enfermera Jefa del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza por su valiosa colaboración con el estudio.

A la Dra. Claudia Arispe Alburqueque, por su apoyo constante en la asesoría de la presente tesis.

ÍNDICE

	Página
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del problema.....	01
1.2. Formulación del problema.....	03
1.2.1. Problema general.....	03
1.2.2. Problemas específicos.....	03
1.3. Objetivos de la investigación.....	03
1.3.1. Objetivo general.....	03
1.3.2. Objetivos específicos.....	04
1.4. Justificación de la investigación.....	04
1.5. Limitaciones de la investigación.....	05
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	06
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	06

2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	10
2.2.	Bases teóricas.....	13
2.3.	Formulación de la hipótesis.....	29
2.3.1.	Hipótesis general.....	29
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	30
2.3.3.	Hipótesis nula.....	30
2.4.	Operacionalización de variables e indicadores.....	30
2.5.	Definición de términos básicos.....	36

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1.	Tipo y nivel de investigación.....	38
3.1.1.	Tipo.....	38
3.1.2.	Nivel.....	38
3.2.	Diseño de la investigación.....	39
3.3.	Población y muestra.....	39
3.3.1.	Población.....	39
3.3.2.	Muestra.....	39
3.3.3.	Criterios de selección.....	40
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.4.1.	Descripción de instrumentos.....	40
3.4.2.	Validación de instrumentos.....	41

3.5.	Procesamiento y análisis de datos.....	43
3.6.	Aspectos éticos.....	44
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		
4.1.	Procesamiento de datos: Resultados.....	45
4.2.	Prueba de hipótesis.....	56
4.3.	Discusión de resultados	57
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1.	Conclusiones.....	60
5.2.	Recomendaciones.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		63
ANEXOS.....		69

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE TABLAS

Nº	TÍTULO	PÁGINA
1	Características generales del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.	46
2	Satisfacción laboral según sus dimensiones del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.	48
3	Síndrome de burnout según sus dimensiones del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.	50
4	Análisis bivariado. Dimensiones de la satisfacción laboral según la dimensión de cansancio emocional del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.	52
5	Análisis bivariado. Dimensiones de la satisfacción laboral según la dimensión de despersonalización	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	TÍTULO	PÁGINA
1	Satisfacción laboral del enfermero(a) del servicio de de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.	47
2	Síndrome de burnout del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.	49
3	Satisfacción laboral y síndrome de burnout del enfer- mero(a) del servicio de emergencia del Hospital Na- cional Arzobispo Loayza,2019.	51

RESUMEN

La presente investigación: "Satisfacción laboral y síndrome de burnout del enfermero(a) en el servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza, 2019", tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Satisfacción laboral y Síndrome de burnout en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

La investigación es de diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por los 97 enfermeros(as) que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza y la muestra estuvo conformada por 66 enfermeros(as), la cual fue obtenida mediante el muestreo aleatorio simple. La técnica fue la encuesta, se aplicó el Cuestionario Font Roja y el Cuestionario Maslach Burnout Inventory, ambos cuestionarios se utilizaron para medir la satisfacción laboral y síndrome de burnout con sus dimensiones respectivamente.

Se concluyó que no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza.

Palabras claves: satisfacción laboral, síndrome de burnout, enfermero(a).

ABSTRACT

The present investigation: "Job satisfaction and burnout syndrome of the nurse in the emergency service of the Hospital Arzobispo Loayza, 2019". The objective was to determine the relationship between job satisfaction and burnout syndrome in the nurse of the emergency service of the national Hospital Arzobispo Loayza, 2019.

The research is of non-experimental trasversal and correlational desing. The population consisted of the 97 nurses who work in the emergency service of the national Hospital Arzobispo Loayza and the sample consisted of 66 Nurses, which was obtained by simple random sampling. The technique was the survey, the Red Font Questionnaire and the Maslach Burnout Inventory Questionnaire were applied, both questionnaires were used to measure the job satisfaction and burnout syndrome with their dimensions respectively.

It was concluded that a statistically significant relationship was not found between the level of job satisfaction and the burnout syndrome in the nurse of the emergency service of the Hospital Arzobispo Loayza.

Keywords: job satisfaction, burnout syndrome, nurse.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, titulada: “Satisfacción laboral y síndrome de burnout del enfermero(a) en el servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza, 2019”, es de gran importancia puesto que hoy en día en toda empresa y/o centro de trabajo es necesario saber si existe satisfacción laboral así como también es vital saber si el personal tiene síndrome de burnout.

La satisfacción laboral, es considerada el estado emocional positivo de la persona; muchas literaturas refieren que si una persona se siente satisfecha entonces va a sentirse bien consigo misma y por ende va a realizar un mejor trabajo.

En cuanto al síndrome de burnout, al cual se le conoce también como síndrome de quemarse en el trabajo o síndrome del quemado, es un trastorno emocional, una sensación negativa como de fracaso, que se genera por un agotamiento físico, emocional y mental.

El enfermero(a), cuida la salud física y mental de sus pacientes, proporcionando una atención de calidad; en el servicio de emergencia el enfermero(a) debe brindar estas atenciones de forma rauda, pues en este servicio los pacientes requieren atención inmediata; además de que existe un mayor número de pacientes, todo esto puede llevar al enfermero(a) a trabajar con tensión y esto sumado con otros factores podría conllevar a que el enfermero(a) presente síndrome de burnout.

La presente investigación se justifica porque nos permitirá conocer tanto la satisfacción como el síndrome de burnout del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, con la finalidad de mejorar lo primero y disminuir lo segundo para bienestar de usuarios internos(enfermeros) y usuarios externos(pacientes).

La investigación consta de: **Capítulo I: El Problema**, que consta de el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y las limitaciones. **Capítulo II: Marco Teórico**, consta de los antecedentes de la investigación, bases teóricas, formulación de la hipótesis, operacionalización de variables e indicadores y definición de términos básicos. **Capítulo III: Metodología**, consta del tipo, nivel, diseño de la investigación; población, muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos; procesamiento, análisis de datos y aspectos éticos. **Capítulo IV: Presentación y Discusión de los Resultados**, consta del procesamiento de datos, prueba de hipótesis y la discusión de resultados. **Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones del trabajo**, que consta de las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías con el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI (1).

El enfermero(a) que trabaja en el ámbito de la salud, lo hace diariamente en hospitales y clínicas se debe enfrentar a diversos problemas los cuales surgen de la atención directa al paciente, de la coordinación interna del equipo de salud y/o administración. La misión de servicio del enfermero(a) lo lleva a cuidar la salud física y mental de sus pacientes y brindar una atención de calidad. Para que esto ocurra el enfermero(a) debe estar bien y sentirse satisfecho en su centro de trabajo (2).

Es así que la falta de satisfacción laboral sumada a algunas variables individuales, actuarían como condicionantes para la aparición del síndrome de burnout, enfermedad laboral que afecta principalmente a profesionales

que brindan servicios (3). Se define como burnout, al agotamiento psíquico que surge cuando el trabajador advierte que han quedado defraudadas sus expectativas respecto al trabajo y no tiene medios para modificar el curso de las cosas (4). Por ello podemos decir que el burnout, es una patología laboral y emocional que sólo afecta a quien sufre una demanda emocional (5).

El síndrome de burnout y la insatisfacción laboral son riesgos profesionales con un aumento en su incidencia, siendo actualmente uno de los principales problemas psicosociales en el personal de enfermería. Las personas que padecen dicho síndrome presentan generalmente insatisfacción laboral (6).

En el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, se pudo observar que los enfermeros(as) presentaron un incremento de ausentismo laboral, somnolencia, agotamiento en los diversos turnos. Al interactuar con los enfermeros(as), ellos refirieron, los siguiente: “estoy cansada”, “por la noche debo ir a la clínica, tengo guardia”, “estoy con cefalea”, “me molesta mi lumbalgia”, “el sueldo es poco...no me alcanza”, “trabajaban a exigencia de rapidez al llamado del paciente”; así mismo se observa que hay incomodidad por parte del enfermero(a) cuando tiene que orientar al personal de reten y/o reciente ingreso; entre otras explicaciones, de aquí deriva la siguiente investigación: Satisfacción laboral y síndrome de burnout del enfermero(a) en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en el enfermero(a) que labora en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

-¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y cansancio emocional del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019?

-¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y despersonalización del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019?

-¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y realización personal del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

-Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

-Identificar la relación entre satisfacción laboral y cansancio emocional del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

-Identificar la relación entre satisfacción laboral y despersonalización del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

-Identificar la relación entre satisfacción laboral y realización personal del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En todas las Instituciones de salud, sean privadas o no, el potencial humano constituye el recurso más importante en el cuidado de la salud; es por ello que la salud física y mental del enfermero(a) es indispensable para lograr un equilibrio en su vida personal y profesional.

El enfermero(a) que labora en la emergencia, se ve sometido a diversos factores estresantes como por ejemplo :el número de pacientes, la sobrecarga laboral entre otros, esto influye en su satisfacción laboral y puede afectar su desempeño así como también la calidad del cuidado que brinda al paciente.

La presente investigación se justifica porque nos permitirá conocer tanto la satisfacción como el síndrome de burnout del enfermero(a) del servicio de

emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, con la finalidad de mejorar lo primero y disminuir lo segundo para bienestar de usuarios internos (enfermeros) y usuarios externos (pacientes).

Y por todas las consideraciones expuestas, la presente investigación busca verificar si existe relación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

-Limitación espacial: la presente investigación se realizó en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza por ende los resultados y conclusiones sólo son válidos para los enfermeros(as) de este hospital.

-Limitación metodológica: aquí podemos encontrar la limitación más importante que podría ser la falta de datos confiables puesto que la presente investigación depende de la fidelidad y veracidad de los enfermeros(as) al responder los instrumentos de la presente investigación.

Así mismo, también encontramos el tamaño muestral pues si esta es demasiado pequeña las pruebas estadísticas no podrían identificar relaciones significativas, cabe resaltar que para la presente investigación la muestra estuvo conformada por 66 enfermeros los cuales cumplían con los criterios de inclusión.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

-Agüero (7), con la tesis “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen. Valencia, Venezuela. Período enero-diciembre 2016”, Venezuela; 2016. Tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen ubicado en Valencia, periodo Enero-diciembre 2016. Material y métodos: la investigación tiene un diseño de campo, no experimental de tipo transversal con un nivel correlacional. La población y muestra estuvo constituida por 49 trabajadores. La técnica utilizada fue el interrogatorio y el instrumento un cuestionario que consta de tres partes: variables sociodemográficas y laborales, medición de satisfacción laboral (NTP394), medición de síndrome de burnout por la escala Maslach (MBI). Principales resultados: La población estudiada se encuentra medianamente satisfecha en un 57,2%. En cuanto las

dimensiones del burnout el 55,1% de la población ubicó la dimensión agotamiento en el nivel bajo, el 83,7% de la población centró la dimensión despersonalización en un nivel bajo y el 71,4% de la población presenta un nivel alto en cuanto a realización personal. Entre sus conclusiones, encontramos: Existe correlación positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout, así como el agotamiento y la despersonalización están inversamente correlacionados con la satisfacción laboral general. En virtud de estos hallazgos se muestra que existen oportunidades en esta empresa para lograr altos niveles de satisfacción y prevenir la aparición del síndrome aplicando las recomendaciones del estudio.

-Malandier (8), con la tesis “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario”, Argentina; 2016. Tuvo como objetivo determinar si la satisfacción laboral y algunas características socio-demográficas y laborales de los docentes de nivel secundario, pueden atenuar o bien potenciar el síndrome. Material y métodos: la investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo-correlacional, y transversal. Participaron 123 docentes de seis colegios de gestión privada de la provincia de Misiones, Argentina. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson; la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes, de Oros y Main. Principales resultados: Se encontró que son los factores intrínsecos los que mejor predicen la variabilidad del burnout. A mayor satisfacción intrínseca, menor es el cansancio emocional y la despersonalización y mayores los valores de realización personal. Principales conclusiones: la baja satisfacción laboral

predice significativamente el burnout y cada una de sus dimensiones. Los factores intrínsecos de la satisfacción laboral mostraron ser los mejores predictores del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Los factores extrínsecos predicen significativamente sólo la dimensión de cansancio emocional. Los individuos más satisfechos con su tarea, con mayor motivación y autorrealización son menos propensos a sufrir y desarrollar el síndrome. La única variable sociodemográfica y laboral que predijo significativamente el burnout, fue la edad. Los docentes más jóvenes mostraron mayor predisposición a padecer el síndrome.

-Portero, Vaquero (9), con la tesis “Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario 2015”, España; 2015. Tuvo como objetivo describir las características sociolaborales del personal de enfermería en un hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía, así como evaluar el grado de estrés laboral, el desgaste profesional y la satisfacción laboral del personal de enfermería y estudiar la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional, los niveles de estrés y la satisfacción laboral con variables de tipo sociolaboral. Material y métodos: la investigación fue un estudio descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 258 enfermeros/as y auxiliares. Como instrumentos de investigación se utilizó un cuestionario original y específico que recogía variables de tipo sociolaboral, el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. Principales resultados: obtuvieron puntuaciones medias en estrés laboral y satisfacción, de 44.23 y 65.46 puntos, respectivamente. Entre sus

conclusiones, encontramos: el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal.

-Hernández, Jiménez, Llergo, Mazzoni, Perandrés (10), con la tesis: “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal sanitario de España y Argentina”, España; 2014. Tuvo como objetivo investigar la prevalencia de burnout. En España y Argentina, así como también, comprobar si existe relación entre el burnout y la satisfacción laboral. Material y métodos: se realizó un estudio transversal sobre burnout y satisfacción laboral. La población estuvo conformada por 107 profesionales del ámbito sanitario hispanohablantes de España y Argentina. Médicos, enfermeros y auxiliares respondieron al cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) y al Inventario de Satisfacción Laboral (ISL *66). Principales resultados: Sólo se encontró correlación significativa en la dimensión de salud y condiciones laborales con realización personal en el personal español. En el resto de dimensiones, no se encontraron correlaciones significativas en ninguno de los dos países. Principales conclusiones: se encontró un mayor nivel de burnout en el personal sanitario español frente al argentino. Respecto a las dimensiones correspondientes al síndrome, se encontró una puntuación significativamente más alta en la población sanitaria española de las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización, en comparación con la argentina. No obstante, en la dimensión de realización personal, hallamos una puntuación significativamente más alta en la población sanitaria argentina. No se encontraron correlaciones significativas entre las dimensiones

correspondientes al Burnout y las de satisfacción laboral en ninguno de los dos países, exceptuando, eso sí, la dimensión de realización personal con la de salud y condiciones laborales, la cual resultó significativa en la población sanitaria española.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

-**Atalaya (11)**, con la tesis: “Satisfacción laboral y síndrome burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal”, Perú; 2018. Tuvo como objetivo analizar la relación entre satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout. Material y métodos: el método fue descriptivo con un diseño correlacional. La población, estuvo conformada por 616 de trabajadores administrativos de 12 facultades de la universidad estatal. Los instrumentos utilizados fueron: La Escala de Satisfacción laboral SPC de Palma (1999) y el Inventario Maslach Burnout Inventory - General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996). Principales resultados: el 74.5 %, tienen un nivel medio de satisfacción laboral y el 14.1% tienen un nivel alto de satisfacción laboral. La mayor parte de los participantes se ubican a nivel medio y alto en la dimensión agotamiento del síndrome de burnout. Respecto a la dimensión del burnout eficacia profesional, la mayor parte de los participantes se ubican a nivel alto (41.4%) y medio (27.3%).

-**Mendoza (12)**, con la tesis: “Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, 2017”, Perú; 2017. Tuvo como objetivo determinar la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermería en el Instituto Nacional de

Ciencias Neurológicas. Material y métodos: El método del estudio fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal. Principales conclusiones: existe una relación significativa inversa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, es decir, a menores niveles de burnout, habrá mayores niveles de satisfacción laboral.

-Trucios (13), con la tesis: “Síndrome de burnout en personal de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica 2016”, Perú; 2016. Tuvo como objetivo determinar la existencia de síndrome de burnout en personal de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica 2016. Material y métodos: el estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal. Principales conclusiones: En cuanto al síndrome de burnout del 100% (35), 71.4% (25) tienen medio, 17.1% (6) bajo y 11.4% (4) alto. El síndrome de burnout en el personal de enfermería, en su mayoría es de medio a alto, referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, no les preocupa lo que ocurra a los pacientes y no crean una atmósfera relajada para los pacientes con facilidad. En la dimensión agotamiento emocional el personal de enfermería tiene una baja posibilidad de tener síndrome de burnout, que va con la vivencia de estar exhausto con las demandas del trabajo.

-Flores (14), con la tesis: “Síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San José Callao – Perú 2015”, Perú; 2015. Tuvo

como objetivo determinar el nivel de síndrome de burnout en enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital San José Callao – Perú 2015. Material y métodos: el método del estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 18 enfermeras. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue Maslach Burnout Inventory (MBI). Principales conclusiones: el 66% de enfermeras presentó un nivel medio de síndrome de burnout, un 17% con un nivel bajo así como también un 17% presentaron nivel alto de síndrome de burnout. La mayoría de enfermeras presenta un nivel medio de síndrome de burnout.

-Ledesma, Quispe (15), con la tesis: “Síndrome de burnout en personal asistencial de la clínica del Hospital Hermilio Valdizán, Marzo-2015”, Perú; 2015. Tuvo como objetivo: Determinar la presencia del síndrome de burnout en sus diferentes dimensiones y su relación con los factores sociodemográficos, en los trabajadores asistenciales de la Clínica del Hospital “Hermilio Valdizán”. Material y métodos: el método del estudio fue de tipo cuantitativo de corte transversal. La población estuvo conformada por 47 trabajadores. El instrumento utilizado fue Maslach Burnout Inventory (MBI). Principales conclusiones: que el perfil del trabajador asistencial que labora en la Clínica del Hospital Hermilio Valdizán, afecto a las dimensiones del síndrome de burnout, corresponde a un profesional con experiencia laboral, que manifiesta un escaso grado de reconocimiento a su labor asistencial y un alto nivel de insatisfacción con la gestión de su centro de trabajo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Satisfacción laboral

2.2.1.1. Generalidades sobre satisfacción laboral

Abraham Maslow, psicólogo humanista, estableció una jerarquía de necesidades cuya satisfacción es vital, y enclavadas en el lugar más elevado están aquellas que permiten el desarrollo personal. Esta jerarquía incluye diferentes aspectos que influyen en la satisfacción, como son las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización (16).

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla. Hoppock (1935) publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión (17).

Locke, en 1976, precisó que la satisfacción laboral es “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Es una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados” (1).

La satisfacción es un sentimiento de bienestar, complacencia o placer que se tiene cuando se ha colmado, logrado un deseo o cubierto una necesidad. (Real Academia de Lengua Española, 2014) (18).

La satisfacción laboral, es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña(19).

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías con el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI (1).

La satisfacción laboral se ha convertido en uno de los principales objetivos de estudio para las organizaciones ya que la satisfacción de la persona con su trabajo es uno de los condicionantes básicos para la productividad de dichas organizaciones (20).

La satisfacción laboral, puntualiza un sentimiento positivo acerca de un trabajo, el cual surge de la evaluación de sus características. Es decir, un individuo con que tiene un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su trabajo, por el contrario alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. Los empleados satisfechos y comprometidos con su trabajo muestran tasas más bajas de rotación, ausentismo y aislamiento. Además tienen un mejor desempeño en su trabajo (21).

2.2.1.2. Factores de satisfacción laboral

Los factores de satisfacción laboral, son:

-Factor satisfacción por el trabajo: grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.

-Factor tensión relacionada con el trabajo: grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo. Se refleja en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.

-Factor competencia profesional: grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.

-Factor presión del trabajo: grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo.

-Factor promoción profesional: grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo.

-Factor relación interpersonal con sus jefes: grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes.

-Factor relación interpersonal con los compañeros: grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo.

-Factor características extrínsecas de estatus: grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como, a nivel de independencia de la organización y desempeño del puesto de trabajo.

-Factor monotonía laboral: grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo (6).

2.2.1.3. Elementos que aseguran una adecuada satisfacción laboral

Los elementos que aseguran una adecuada satisfacción laboral, son los siguientes:

- El grado de identificación del personal con la empresa y sus propósitos.
- El grado de integración de los equipos de trabajo y del conjunto de la organización.
- Las características y aceptación del liderazgo.
- Los niveles de conflicto y consenso dentro de la organización.
- Los niveles de motivación del personal (22).

2.2.1.4. Mejoría de la satisfacción laboral

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones.

Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades (23).

2.2.1.5. Medición de la satisfacción laboral

El conocimiento de la satisfacción del profesional puede constituir un método en sí mismo para identificar posibles problemas u oportunidades de mejora los cuales puedan repercutir en la calidad de los servicios prestados (24).

El cuestionario original Font-Roja, cuestionario de satisfacción laboral, es uno de los más usados en España en distintos entornos laborales del ámbito sanitario.

J. Aranaz y cols. elaboraron en 1988 un cuestionario para la medida de la satisfacción de los profesionales de la salud basado en el Tecumeh Community Health Study. La idea surge dentro del marco de control de calidad de su centro de trabajo (Hospital Virgen de los Lirios, Alcoy) y para ampliar la experiencia de aplicación de estudios sobre satisfacción de los profesionales al campo sanitario. Este cuestionario ha sido ampliamente utilizado en muchos estudios españoles. El primer cuestionario Font Roja constaba, además de unas preguntas sobre datos socio-demográficos, de 31 ítems agrupados en 9 factores que exploran las áreas definidas como componentes de la satisfacción para los profesionales sanitarios de un centro hospitalario. Estos factores fueron definidos a priori. Tras la revisión y análisis con que se determinó qué es lo que se estaba midiendo realmente se estableció una versión definitiva del cuestionario, los ítems quedaron reducidos a 24 y los factores definidos a posteriori; estos ítems son medidos en una escala tipo Likert (evaluados entre 1 y 5), agrupados en 9 factores, los cuales son:

-Factor 1: satisfacción por el trabajo. Ítems 7, 10, 11,16.

-Factor 2: tensión relacionada con el trabajo. Ítems 2, 3, 4, 5, 6.

- Factor 3: competencia profesional. Ítems 22, 23, 24.
- Factor 4: presión del trabajo. Ítems 18, 20.
- Factor 5: promoción profesional. Ítems 9, 12, 17.
- Factor 6: relación interpersonal con sus jefes/as. Ítems 13,19.
- Factor 7: relación interpersonal con los compañeros. Ítem 14.
- Factor 8: características extrínsecas de estatus. Ítems 8, 15.
- Factor 9: monotonía laboral. Ítems 1, 21.

En 2006 E. Núñez, GJ Estévez y otros colaboradores propusieron mejorar el cuestionario Font Roja, fue así que el instrumento fue ampliado con 2 ítems de otro cuestionario que está validado al español, para incluir una nueva dimensión que reflejase la satisfacción con el entorno físico de trabajo.

Cabe resaltar que los estudios existentes hasta ahora siguen utilizando el Font Roja clásico (25).

2.2.1.6. La insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral puede estar ocasionada por diversos factores psicológicos y sociales. Todas las personas poseen diferentes características individuales y sociales, las cuales les hacen responder de diferente manera a las exigencias que les demanda su organización y su empresa (como por ejemplo : la edad, el sexo, la vida familiar, el entorno social, etc.); y por su parte cada empresa demanda conforme a su tamaño, ubicación, tipo de producción, entre otros aspectos (26).

2.2.1.7. Factores de insatisfacción laboral

Los siguientes factores influyen en el sentido contrario, es decir, provocan insatisfacción laboral y sus temibles consecuencias, lo que hace que el trabajador no se siente involucrado con el proyecto general de la empresa, cometa errores, baje la calidad del trabajo y los mejores talentos acaben marchándose a la competencia.

-Salario bajo: para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario alineado con su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad.

-Mala relación con los compañeros o jefes; las actitudes prepotentes y desconsideradas, sobre todo por parte de los superiores, son el principal motivo de una mal ambiente laboral.

-Escasa o nulas posibilidades de promoción; es necesario flexibilizar las plantillas y que las personas vean en la empresa un lugar donde poder desarrollarse en lo personal y en lo profesional.

-Malas condiciones laborales; Falta de higiene en el trabajo, iluminación deficiente o espacios insuficientes, son algunos de los factores que crean sensación de malestar y fastidio en los trabajadores, impidiendo su bienestar.

-Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral; las empresas deben poner los medios necesarios, implantando unos horarios racionales, para que las personas puedan cuidar y atender a sus familias, en especial cuando tienen a su cargo personas mayores o enfermas y niños pequeños (27).

2.2.2. Síndrome de burnout

2.2.2.1. Generalidades del síndrome de burnout

El síndrome de burnout como tal, surge en la década de los 1970 de la mano de Herbert Freudenberger (psiquiatra estadounidense), dando lugar al concepto de burnout e incorporándolo a la psicología laboral tras realizar estudios como voluntario en una clínica para toxicómanos en Nueva York, allí se evidencia que los trabajadores presentaban síntomas de depresión y de ansiedad tras tres años de trabajo (28).

El síndrome de burnout, sirvió para describir las consecuencias del excesivo estrés en profesiones de servicio que implican altas dosis de sacrificio, tales como los médicos y las enfermeras (29).

El burnout laboral, también denominado síndrome de quemarse en el trabajo o síndrome del quemado, es un trastorno emocional, que puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico (30).

El síndrome de burnout, es definido como una sensación de fracaso y una experiencia agotadora, el cual resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador, generando un estado de agotamiento integral (físico, mental y emocional), y se desarrolla a lo largo de un periodo de tiempo largo (31).

Así mismo, el síndrome de burnout, es clásicamente definido como una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico, caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal (32).

En el año 2000 fue declarado por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral, afectando de modo importante a la salud de los trabajadores (28).

Muchos trabajadores de la salud y expertos en el clima laboral lo llaman “la enfermedad laboral del siglo XXI”, pues está causando estragos tanto en los trabajadores como en las empresas; los primeros ven seriamente afectado su bienestar físico y mental; mientras que las segundas padecen por la pérdida de productividad de sus empleados y los sobrecostos que supone dichas pérdidas (29).

En la mayoría de casos, el síndrome de burnout suele aparecer en las personas que han elegido su oficio de manera vocacional (es muy frecuente en enfermería, medicina y el profesorado) y con menos asiduidad en trabajos que se desempeñan de forma obligatoria (30). No obstante, en la actualidad se considera que puede afectar a todos los trabajadores, independientemente de su actividad o ramo (29).

El síndrome de burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, el cual lo podemos encontrar en la categoría más extensa de Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida” (15).

Se puede decir que el burnout, es una patología laboral y emocional y sólo afecta a quien sufre una demanda emocional (5).

2.2.2.2. Factores asociados al síndrome de burnout

Dentro de los factores asociados al síndrome de burnout, podemos destacar:

-La edad: Puede existir un periodo de sensibilización debido a que hay unos años en los que el profesional es especialmente vulnerable, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que en ese período se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, enfrentándose a la realidad en donde las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperada.

-El sexo: el femenino es el grupo más vulnerable, ya que por diferentes razones su carga de trabajo es el doble, por un lado su práctica profesional y por el otro su tarea familiar y la elección de especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer.

-El estado civil: las personas que no tienen pareja estable, solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

-Los turnos laborales: el horario laboral de estos profesionales pueden influir en la presencia del síndrome, aunque tampoco existe unanimidad en este criterio; siendo en enfermería donde esta influencia es mayor.

-La antigüedad profesional: algunos encuentran una relación positiva con el síndrome manifestado en dos periodos, el primero correspondiente a los dos años de carrera profesional y el segundo a los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome.

-La sobrecarga laboral: este factor produciría una disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas para los trabajadores asistenciales, sin embargo no parece existir una clara relación entre el número de horas de contacto con los pacientes y la aparición de Burnout, si bien si es referida por otros autores. También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de burnout en estos profesionales, aunque no queda claro en la literatura (15).

2.2.2.3. Síntomas del síndrome de burnout

Los principales síntomas de burnout son:

-Agotamiento extremo, producto de las excesivas demandas a las que ha de someterse y las estrategias empleadas poco a poco va provocando una fatiga crónica tanto a nivel corporal como mental.

-Disminución de la implicación laboral, el trabajador ante tanto estrés y frustración por no poder manejarlo, vive la jornada como interminable deseando que acabe y tratando de eludir el estrés no implicándose en las tareas.

-Hostilidad, provocando un trato desagradable hacía los demás: el burnout provoca fuertes cambios en el estado de ánimo dando lugar a conflictos y

malas contestaciones tanto con clientes como con compañeros. También puede mostrarse una total indiferencia o pasotismo.

-Negación de los síntomas existentes, se suele obviar los síntomas que se está padeciendo hasta que ya se ha acumulado mucho estrés y es cuando el sujeto colapsa y empieza a plantearse si está teniendo un posible problema.

-Problemas de concentración, debido al desgaste de tanta demanda cada vez es más complicado centrarse en las tareas.

-Estrés constante.

-Bajas expectativas con el trabajo, ante la imposibilidad de afrontar las tareas se empieza a desilusionar provocando unas expectativas de realización bajas y una valoración del futuro como negativo.

-Baja motivación por el trabajo.

-Baja autoestima laboral.

-Desilusión o apática por el trabajo.

-Síntomas de ansiedad y depresión, este manejo provoca grandes cantidades de ansiedad al ver como un potencial peligro no realizar de un determinado modo las tareas o no cumplirlas en determinado plazo, llevándonos esto a largo plazo a la tristeza por no poder cumplirlo y no ver ningún tipo de solución (28).

2.2.2.4. Causas del síndrome de burnout

Las causas del síndrome de agotamiento profesional son múltiples y en una misma persona pueden concurrir varias de esta y con distinta intensidad a lo

largo del tiempo. Hay que tener en cuenta que, el “burnout” es un proceso dinámico y se desarrolla por acumulación de estímulos (33).

Los principales causantes del síndrome de burnout, son:

-Las características del puesto de trabajo, la mayor causa es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. El sentimiento de grupo es fundamental para evitar el síndrome.

-Personalidad del trabajador, las personas más vulnerables son las que tienen un alto grado de autoexigencia con baja tolerancia al fracaso, buscan la perfección absoluta, necesitan controlarlo todo en todo momento, desarrollan el sentimiento de indispensabilidad laboral y son muy ambiciosos.

Entre los factores desencadenantes del síndrome de burnout tenemos:

-Sobrecarga de trabajo y/o ocupación poco estimulante

-Poca o nula participación en la toma de decisiones.

-Falta de medios para realizar la tarea.

-Excesiva burocracia.

-Pérdida de identificación con lo que se realiza.

-Percepción de que no se recibe refuerzo cuando el trabajo se desarrolla eficazmente, pero si se puede producir castigo por hacerlo mal.

-Baja expectativa de que hacer para que el trabajo sea tenido en cuenta y valorado como merece (6).

2.2.2.5. Dimensiones del síndrome de burnout

El síndrome de burnout tiene las siguientes dimensiones o características según Maslach y Jackson:

-Cansancio emocional (CE):

Consiste por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al final de la jornada de trabajo, y se manifiesta: fatiga en las mañanas cuando va a trabajar, trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, trabajar directamente con las personas produce estrés, sentirse acabado, entre otros.

-Despersonalización (DP):

Consiste en el desarrollo de sentimientos actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (alumnos, compañeros de trabajo), y se expresa: tratar algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión, preocupación de que el trabajo me endurezca emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros.

-Realización personal (RP):

Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas,

sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros, conseguir cosas satisfactorias y logros con su profesión, trato los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma (14).

2.2.2.6. Niveles del síndrome de burnout

Los niveles de síndrome de burnout, son:

-Bajo: presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención.

-Medio: generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.

-Alto: disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el uso de alcohol y/o de los psicofármacos y se manifiesta; depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares) (14).

2.2.2.7. Prevención y tratamiento del síndrome de burnout

Se puede comprender y abordar mejor desde una triple perspectiva:

-El trabajo personal, es un proceso adaptativo entre nuestras expectativas

iniciales y la realidad que se nos impone, también tendremos que aprender a equilibrar los objetivos de una empresa sin renunciar a lo más valioso de nuestra profesión que son los valores humanos.

-El trabajo en equipo, los compañeros de labores tienen un papel vital en el síndrome de burnout, principalmente porque son los primeros en darse cuenta antes que el propio interesado.

-El trabajo en las empresas, en el cual los puntos claves para su eficacia preventiva son su formación, organización y el tiempo (15).

2.2.2.8. Medición del síndrome de burnout

El Burnout, es un síndrome aparentemente nebuloso y ambiguo. Sin embargo, los investigadores han intentado valorarlo de forma objetiva, mensurable y comparable. Para esto Cristina Maslach(1986), elaboró un cuestionario que permite puntuar el grado de burnout de un individuo y por tanto puede medir su prevalencia en una institución (un hospital, por ejemplo). Lo llamó, en un prodigio de modestia Maslach Burnout Inventory (MBI) (34).

Este instrumento, de origen español, fue revisado por Seisdedos en 1997 y con validez en 8 países latinoamericanos incluido el Perú por Moreno en 2015. Tiene validaciones en diversos países como en España, Chile y México, además se ha usado en países como Argentina, Cuba y Bolivia. Cabe resaltar que en nuestro país se ha utilizado este instrumento en su versión validada en español en varios trabajos de investigación.

El Cuestionario Maslach, es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al

90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. Este cuestionario mide las tres dimensiones del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y realización personal (12).

El MBI, es el mejor cuestionario disponible sobre burnout y desde luego el más difundido. Sus dimensiones son:

-Cansancio emocional:

Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16 y 20.La puntuación máxima es de 54 puntos.

Cuánto más alta sea la puntuación, mayor es el cansancio emocional.

-Despersonalización:

Ítems 5, 10, 11, 15 22. La puntuación máxima es de 30 puntos. Cuánto más alta sea la puntuación, mayor es la despersonalización.

-Realización personal en el trabajo.

Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La puntuación máxima es de 48 puntos.

Cuánto más alta sea la puntuación, mayor será la realización personal en el trabajo.

A diferencia de los dos apartados anteriores, cuánto más alta sea la puntuación, menor será la incidencia del síndrome de burnout (5).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general:

-Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza,2019.

2.3.2. Hipótesis específicas:

-La satisfacción laboral tiene relación estadísticamente significativa con el síndrome de burnout, en su dimensión de cansancio emocional en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

-La satisfacción laboral tiene relación estadísticamente significativa con el síndrome de burnout, en su dimensión de despersonalización en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

-La satisfacción laboral tiene relación estadísticamente significativa con el síndrome de burnout, en su dimensión de realización personal en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

2.3.3. Hipótesis nula:

-No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza,2019.

2.4. Operacionalización de las variables e indicadores

2.4.1. Variables:

-Satisfacción Laboral

Es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre

el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña (19).

La cual será obtenida a través del Cuestionario Font Roja y será valorada en alta, media y baja.

-Síndrome de Burnout

Es una sensación de fracaso , que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador, generando así un estado de agotamiento integral (físico, mental y emocional), y se desarrolla a lo largo de un periodo de tiempo largo (31).

El cual será obtenido mediante el Cuestionario Maslach Burnout Inventory y será valorado en bajo, medio y alto.

2.4.2. Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	TIPO	ESCALA DE MEDICION	INDICADORES
Satisfacción Laboral	<p>La satisfacción laboral, es un estado emocional positivo, el cual deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña (19).</p> <p>El cuestionario de Satisfacción Laboral (Cuestionario Font Roja),</p>	Satisfacción por el trabajo.	Cualitativa	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción en mi trabajo. 2. Desinterés por mi trabajo. 3. Insatisfacción laboral. 4. Conformidad.
		Tensión relacionada con el trabajo.	Cualitativa	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad en el trabajo. 2. Cansancio al final del trabajo. 3. Preocupación por mi trabajo. 4. Rutina laboral. 5. Concepto del trabajador.
		Competencia profesional	Cualitativa	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación en el trabajo. 2. Recursos suficientes. 3. Estrés en el trabajo.

<p>el cual consta de 24 ítems, cuyo objetivo es medir la satisfacción laboral, cada ítem se valora con una respuesta que puede ser: muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo; los cuales son medidos en una escala tipo Likert (38).</p>	Presión del trabajo	Cualitativa	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de tiempo. 2. Exceso de trabajo.
	Promoción profesional.	Cualitativa	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprender cosas. 2. Reconocimiento en mi trabajo. 3. Capacidades.
	Relación con sus superiores.	Cualitativa	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relación con mi jefa. 2. Expectativa de mi jefa.
	Relación con sus compañeros.	Cualitativa	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relación con mis compañeros.
	Características extrínsecas de status.	Cualitativa	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Independencia en mi trabajo. 2. Adecuados ingresos.
	Monotonía laboral	Cualitativa	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rutina laboral. 2. Concentración en el trabajo.

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	TIPO	ESCALA DE MEDICION	INDICADORES
Síndrome de Burnout	El Síndrome de Burnout, se define como una sensación de fracaso que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador, generando así un agotamiento integral (físico, mental y emocional), y se desarrolla a lo largo de un periodo de tiempo largo (31).	Cansancio emocional	Cualitativa	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agotamiento por mi trabajo. 2. Vacío al terminar mi trabajo. 3. Fatiga por mi trabajo. 4. Mi trabajo me desgasta. 5. Cansancio por mi trabajo. 6. Frustración en mi trabajo. 7. Exceso de tiempo en mi trabajo. 8. Cansancio por contacto con la gente. 9. Al límite de mis posibilidades.

	<p>El cuestionario de Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory), consta de 22 ítems y su objetivo es medir las 3 dimensiones del síndrome de burnout: el cansancio emocional, despersonalización y la realización personal. Cada ítem se valora en cuanto a sus escalas de respuesta: todos los días, pocas veces a la semana, una vez a la semana, pocas veces al mes, una vez al mes o menos, pocas veces al año o menos o nunca (12).</p>	<p>Despersonalización</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Ordinal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siento que los pacientes son objetos impersonales. 2. Soy dura con la gente. 3. Siento que me estoy endureciendo emocionalmente. 4. Importancia de mis pacientes. 5. Sentimiento de culpa.
		<p>Realización personal</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Ordinal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empatía con mis pacientes. 2. Resolución de problemas. 3. Influencia positiva. 4. Me siento con mucha energía. 5. Puedo generar empatía. 6. Me siento estimado. 7. Ganancias en mi trabajo. 8. Tratamiento adecuado de problemas emocionales.

2.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

-MINSA

El MINSA o Ministerio de Salud del Perú, es el sector del Poder Ejecutivo encargado del área de salud (35).

-Hospital

Un hospital o nosocomio es un establecimiento destinado para la atención y asistencia a enfermos por medio de personal médico, enfermería, personal auxiliar y de servicios técnicos (36).

-Hospital Nacional Arzobispo Loayza

El Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL), es un centro hospitalario público peruano, administrado por el MINSA, cuya dirección es Av. Alfonso Ugarte 848 en el Cercado de Lima – Perú (37).

-Servicio de emergencia

Es la unidad orgánica o funcional, encargada de brindar atención médico quirúrgica de emergencia en forma oportuna y permanente durante las 24 horas del día a todas las personas cuya vida y/o salud se encuentre en situación de emergencia (38).

-Emergencia

Se entiende por emergencia toda condición repentina o inesperada que requiere atención inmediata al poner en peligro inminente la vida, la salud o que puede dejar secuelas invalidantes en el paciente (38).

-Enfermera

Es la persona del área de la salud cuya profesión es atender o asistir enfermos, lesionados, heridos y moribundos, sujeta a la prescripción de un médico (39).

La enfermera, es la responsable de la planificación, la administración y la evaluación de los servicios de enfermería en todas las circunstancias, teniendo como objetivo la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el cuidado y la rehabilitación de los enfermos, y su propia integración en el equipo sanitario (40).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo

El tipo de la presente investigación es aplicado. La investigación aplicada, parte de una realidad y buscará transformar esta realidad (41).

La presente investigación tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

La presente investigación presenta un enfoque cuantitativo.

3.1.2. Nivel

El nivel de la presente investigación es correlacional. La investigación correlacional, describe y predice como se relacionan mutuamente las variables, sin ningún intento por parte del investigador de alterarlas o asignarles causalidad (41).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental porque las variables no son manipuladas para obtener un resultado, también es transversal pues observa y analiza los datos de las variables recopiladas tal y como se presentan en la realidad en un periodo de tiempo y población predefinida.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por 97 Enfermeros(as) que trabajan en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL).

3.3.2. Muestra

Para el periodo de estudio se calculó el tamaño de la muestra utilizando la siguiente fórmula, considerando una prevalencia teórica del 50% por desconocer la prevalencia en estudios anteriores sobre el mismo tema en el mismo lugar de estudio, con un 95% de confianza y un 5% de error de muestreo.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N = Población	:	72
Z = Confianza (95%)	:	1.96
p = Prevalencia	:	0.5
q = 1 – p	:	0.5
d = error de muestreo	:	0.05
n = Tamaño de muestra	:	61

La muestra estuvo conformada por 66 Enfermeros(as), la cual fue obtenida mediante el muestreo aleatorio simple, mediante la fórmula.

3.3.3. Criterios de selección

-Los criterios de inclusión fueron:

- a) Enfermeros que laboren en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza con un tiempo de servicio mínimo de 1 año.
- b) Enfermeros que aceptaron participar en el estudio de investigación.

-Los criterios de exclusión fueron:

- a) Enfermeros que desempeñen labor administrativo.
- b) Enfermeros que se encuentren de licencia o de vacaciones.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Descripción de instrumentos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta. La encuesta, es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva a través de la cual se recopilará recopila datos mediante los cuestionarios seleccionados, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.

Así mismo, en la encuesta, el anonimato es importante para asegurar la veracidad de la información recolectada.

La encuesta que se utilizó, constó de tres partes:

- Primera parte, consta de la presentación y datos generales.
- Segunda parte, contiene el cuestionario de Font Roja.
- Tercera parte, contiene el cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

3.4.2. Validación de instrumentos

Para la presente investigación se utilizaron dos instrumentos anteriormente validados.

El cuestionario de Satisfacción Laboral (Cuestionario Font Roja), es uno de los más usados en España en distintos entornos laborales del ámbito sanitario (25).

El cual consta de 24 ítems, cada ítem se valora con una respuesta que puede ser: muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo; los cuales son medidos en una escala tipo Likert. La consistencia interna del cuestionario Font Roja clásico es de alfa de cronbach = 0,773 (42). En el Font Roja, los ítems 6,7,12,13,14,15,16,17 y 19 requieren calificarse de forma negativa a la satisfacción, por ende hay que recodificar al sumar la escala en forma inversa (43).

Los 24 ítems , se agrupan en nueve factores: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión en el trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con los superiores, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus, monotonía laboral.

Tiempo de resolución: 20 min (44).

SATISFACCIÓN LABORAL TOTAL	Baja	24 a 55
	Media	56 a 88
	Alta	89 a 120

El cuestionario de Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory), este instrumento fue revisado por Seisdedos en 1997 y con validez en 8 países latinoamericanos incluido el Perú por Moreno en 2015.

En nuestro país se ha utilizado este instrumento en su versión validada en español en varios trabajos de investigación. El instrumento, consta de 22 ítems y su objetivo es medir las 3 dimensiones del síndrome de burnout: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

El tiempo de aplicación estimado para este instrumento es de 15 minutos.

En cuanto a sus escalas de respuesta:

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

En cuanto a la confiabilidad: Valor del alfa de cronbach = 0,962 (12).

Las preguntas referentes al cansancio emocional, son la 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. La puntuación máxima es de 54 puntos. Cuánto más alta sea la puntuación, mayor es el cansancio emocional.

Las preguntas referentes a la despersonalización son la 5, 10, 11, 15, 22. La puntuación máxima es de 30 puntos. Cuánto más alta sea la puntuación, mayor es la despersonalización.

Las preguntas referentes a la realización personal en el trabajo son la 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La puntuación máxima es de 48 puntos. Cuánto más alta sea la puntuación, mayor será la realización personal en el trabajo. A diferencia de los dos apartados anteriores, cuánto más alta sea la puntuación, menor será la incidencia del síndrome de burnout (5).

SINDROME DE BURNOUT TOTAL	Baja	0 a 43
	Media	44 a 87
	Alta	88 a 132

Para ambos instrumentos, se realizó una prueba piloto, la cual se aplicó a 20 enfermeros que laboran en la emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia; obteniéndose para satisfacción laboral un alfa de cronbach de 0,668 y para síndrome de burnout se obtuvo un alfa de cronbach de 0,753; ambos resultaron confiables(anexo O).

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos, en un primer momento se utilizó la hoja de cálculo Excel para realizar el vaciado de datos y posteriormente fueron trasladados al programa estadístico SPSS (v.24). Se realizó estadística descriptiva para la obtención de frecuencias, porcentajes,

elaboración de cuadros estadísticos con porcentajes en filas para mejor entendimiento en el análisis, así como también gráficos estadísticos.

Dentro del análisis inferencial, se realizó en un primer momento la prueba Chi-cuadrado de independencia para evaluar la relación entre las variables principales de estudio, debido a que las frecuencias esperadas superaban el 20%, se decidió utilizar la prueba Exacta de Fisher con un IC del 95%; en el caso de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral y las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout por ser variables en escala ordinal y presentar resultados en una tabla de contingencia no pareada se optó por utilizar la prueba Tau-c de Kendall con un IC del 95% para evaluar asociación entre las variables.

3.6. Aspectos éticos

En la investigación se tendrá en cuenta en todo momento, las consideraciones éticas, las cuales se basan en los principios éticos y morales, así tenemos:

-El respeto tanto a las enfermeras (os), como a las autoridades del HNAL, a través de la obtención del permiso formal para la realización de la investigación.

-La confidencialidad, dada por el anonimato del enfermero(a) al responder la encuesta. Así también, la privacidad de la información.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos: resultados

El desempeño laboral de un profesional de enfermería es de vital importancia en el proceso de recuperación de salud de los pacientes que se encuentran dentro de las instalaciones de una entidad hospitalaria, y esto puede verse afectado por diversos factores, algunos de ellos son la satisfacción laboral o síndrome de burnout, los cuales fueron objeto del presente estudio.

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de las características generales del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

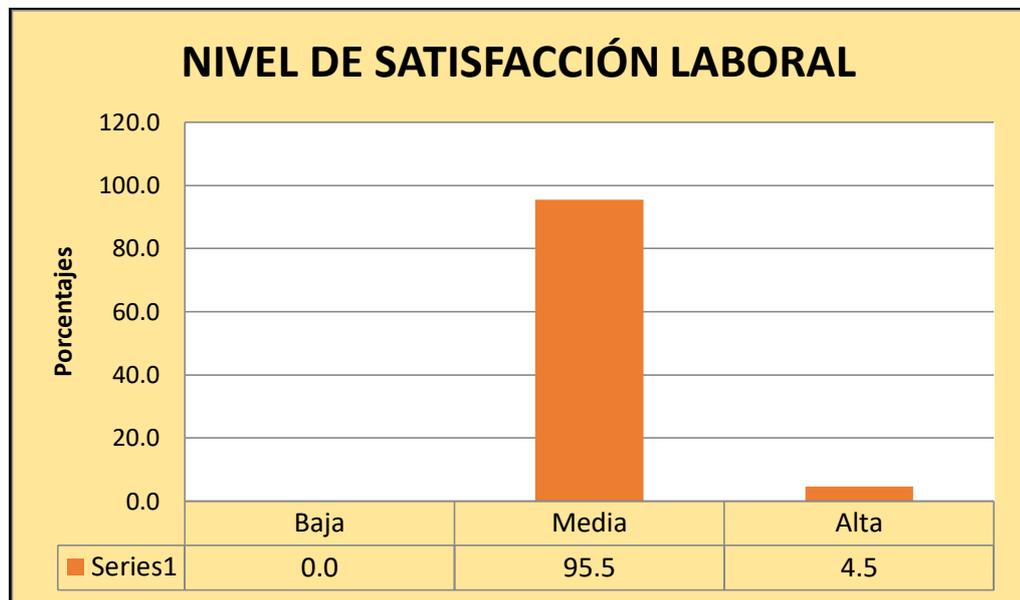
TABLA N° 1 Características generales del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

		n = 66	%
Edad			
De 21 a 30 años		16	24,2
De 31 a 40 años		29	43,9
De 41 a 60 años		21	31,8
Estado civil			
Soltero		35	53,0
Casado		22	33,3
Conviviente		8	12,1
Separado(a)		1	1,5
Condición laboral			
Contratado		4	6,1
Nombrado		38	57,6
PPR		24	36,4

Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

El grupo etario más frecuente fue de 31 a 40 años (43,9%), el 53,0% son solteros(as), el 57,6% son de condición laboral nombrados (Tabla N° 1).

Gráfico N° 1 Satisfacción laboral del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.



Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia del HNAL-2019

El 95,5% de los enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza presentan un nivel de satisfacción media y solo un 4,5% se encuentran altamente satisfechos con su trabajo (gráfico N° 1).

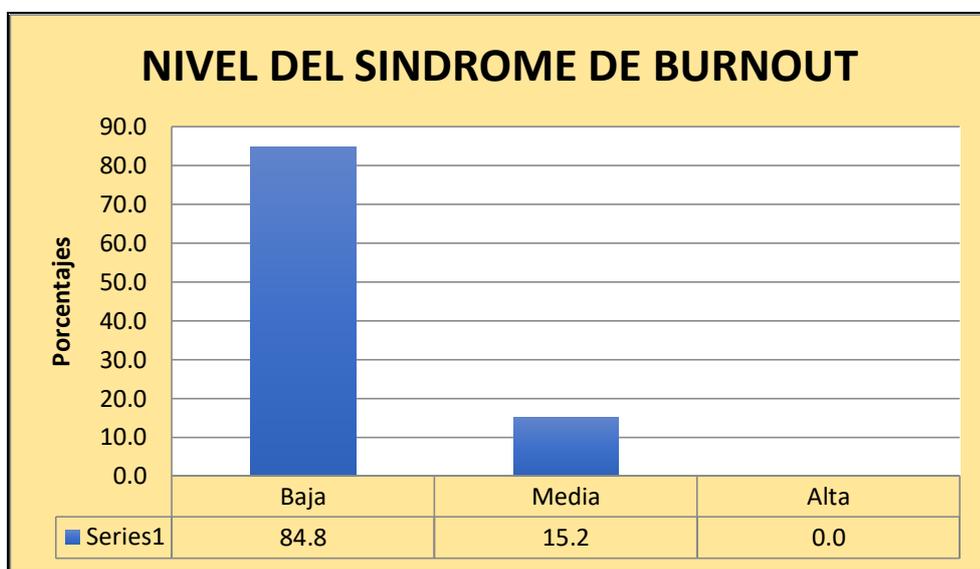
Tabla N° 2 Satisfacción laboral según sus dimensiones del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

Dimensiones	Baja		Media		Alta	
	n	%	n	%	n	%
Satisfacción por el trabajo	1	1,5	57	86,4	8	12,1
Tensión relacionada por el trabajo	1	1,5	56	84,8	9	13,6
Competencia profesional	2	3,0	46	69,7	18	27,3
Presión del trabajo	3	4,5	44	66,7	19	28,8
Promoción profesional	1	1,5	60	90,9	5	7,6
Relaciones interpersonales con sus jefes	52	78,8	11	16,7	3	4,5
Relaciones interpersonales con sus compañeros	59	89,4	4	6,1	3	4,5
Características extrínsecas de estatus	0	0,0	46	69,7	20	30,3
Monotonía laboral	21	31,8	45	68,2	0	0,0

Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

Dentro de las dimensiones de la Satisfacción Laboral en el Enfermero(a) del servicio de emergencia, el 90,0% presenta un nivel de satisfacción media en cuanto a la promoción profesional, más del 80,0% presenta un nivel de satisfacción media con el trabajo que realiza y la tensión producida por su trabajo; más del 65,0% presenta un nivel medio de satisfacción sobre la competencia profesional, la presión que el trabajo presenta, las características extrínsecas de estatus y la monotonía laboral; mientras que aproximadamente el 90,0% de profesionales de enfermería presenta un nivel bajo de satisfacción en las relaciones interpersonales con sus compañeros y un aproximado del 80,0% presenta un nivel bajo de satisfacción en cuanto a relaciones interpersonales con sus jefes (Tabla N°2).

Gráfico N° 2 Síndrome de burnout del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.



Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia del HNAL-2019

En la gráfico N° 2, se puede apreciar que el 84,8% de los Enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza presenta un bajo síndrome de burnout , el 15,2% presenta un nivel medio de síndrome de burnout y 0% presenta un alto síndrome de burnout.

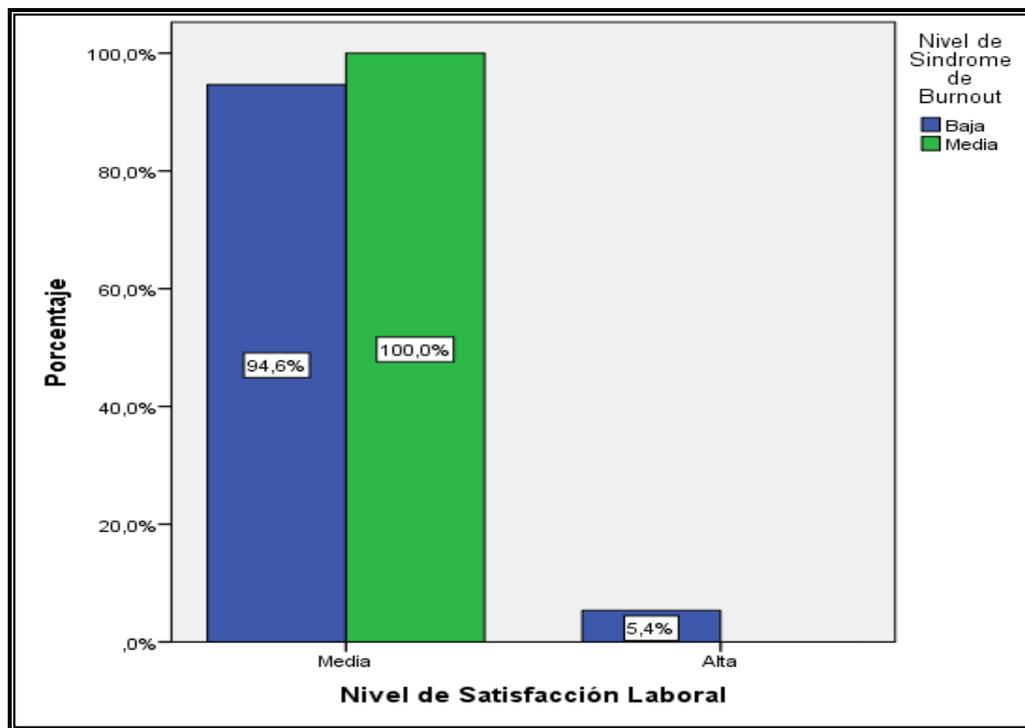
Tabla Nº 3 Síndrome de burnout según sus dimensiones en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

Dimensiones	Baja		Media		Alta	
	n	%	n	%	n	%
Cansancio emocional	54	81,8	11	16,7	1	1,5
Despersonalización	58	87,9	6	9,1	2	3,0
Realización personal	52	78,8	13	19,7	1	1,5

Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia del HNAL-2019

En la tabla Nº 3 se observa que aproximadamente el 80,0% de los enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza presentan un bajo nivel de Síndrome de Burnout en las dimensiones de cansancio emocional y realización personal y aproximadamente el 88,0% presenta un nivel bajo de Síndrome de Burnout en la dimensión de despersonalización; sólo un aproximado del 2,0% presentan un nivel alto de Síndrome de Burnout en las dimensiones de cansancio emocional y realización personal, sólo un 3,0% presenta un nivel alto de estrés en la dimensión de despersonalización.

Gráfico N° 3 Satisfacción laboral y síndrome de burnout del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019



Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia del HNAL-2019

En el gráfico N°3, se observa que del total de enfermeros(as) con un nivel bajo a la evaluación del síndrome de burnout, aproximadamente el 95,0% presenta nivel de satisfacción laboral medio y que del 100,0% de enfermeros(as) con nivel medio a la evaluación del síndrome de burnout, el 100,0% presenta un nivel bajo de satisfacción laboral.

No se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral y la evaluación del síndrome de burnout en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza

Tabla N° 4 Análisis bivariado. Dimensiones de la satisfacción laboral según la dimensión de cansancio emocional del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL		CANSANCIO EMOCIONAL						Tau-C de Kendall	p	
		Baja		Media		Alta				
		n	%	n	%	n	%			
Satisfacción por el trabajo	Baja	1	100,0	0	0,0	0	0,0	-0,014	0,737	
	Media	46	80,7	10	17,5	1	1,8			
	Alta	7	87,5	1	12,5	0	0,0			
Tensión relacionada por el trabajo	Baja	1	100,0	0	0,0	0	0,0	-0,066	0,018	
	Media	44	78,6	11	19,6	1	1,8			
	Alta	9	100,0	0	0,0	0	0,0			
Competencia profesional	Baja	1	50,0	1	50,0	0	0,0	-0,078	0,220	
	Media	37	80,4	8	17,4	1	2,2			
	Alta	16	88,9	2	11,1	0	0,0			
Presión del trabajo	Baja	2	66,7	1	33,3	0	0,0	-0,164	0,001	
	Media	33	75,0	10	22,7	1	2,3			
	Alta	19	100,0	0	0,0	0	0,0			
Promoción profesional	Baja	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,011	0,776	
	Media	49	81,7	10	16,7	1	1,7			
	Alta	4	80,0	1	20,0	0	0,0			
Relaciones interpersonales con sus jefes	Baja	45	86,5	7	13,5	0	0,0	0,115	0,110	
	Media	7	63,6	3	27,3	1	9,1			
	Alta	2	66,7	1	33,3	0	0,0			
Relaciones interpersonales con sus compañeros	Baja	47	79,7	11	18,6	1	1,7	-0,058	0,014	
	Media	4	100,0	0	0,0	0	0,0			
	Alta	3	100,0	0	0,0	0	0,0			
Características extrínsecas de estatus	Baja	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,018	0,835	
	Media	38	82,6	7	15,2	1	2,2			
	Alta	16	80,0	4	20,0	0	0,0			
Monotonía laboral	Baja	0	0,0	0	0,0	0	0,0	-0,197	0,049	
	Media	14	66,7	6	28,6	1	4,8			
	Alta	40	88,9	5	11,1	0	0,0			

Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia del HNAL-2019

Al relacionar las dimensiones de la Satisfacción Laboral y el nivel de cansancio emocional, se encontró que las dimensiones de: tensión relacionada con el trabajo, presión del trabajo, relaciones interpersonales con sus compañeros y la monotonía laboral se encuentran asociadas significativamente con el nivel de cansancio emocional (p -valor < 0,05) y

presentan un valor del estadístico Tau-c de Kendall menor a 0.30 por lo cual se considera una asociación débil; mientras que las dimensiones de satisfacción por el trabajo, competencia profesional, promoción profesional, relaciones interpersonales con sus jefes y las características extrínsecas de status no están asociadas significativamente con el nivel de cansancio emocional (Tabla N° 7).

Tabla N° 5 Análisis bivariado. Dimensiones de la satisfacción laboral según la dimensión de despersonalización del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL		DESPERSONALIZACIÓN						Tau-C de Kendall	p
		Baja		Media		Alta			
		n	%	n	%	n	%		
Satisfacción por el trabajo	Baja	1	100,0	0	0,0	0	0,0	-0,039	0,045
	Media	49	86,0	6	10,5	2	3,5		
	Alta	8	100,0	0	0,0	0	0,0		
Tensión relacionada por el trabajo	Baja	1	100,0	0	0,0	0	0,0	-0,001	0,986
	Media	49	87,5	5	8,9	2	3,6		
	Alta	8	88,9	1	11,1	0	0,0		
Competencia profesional	Baja	2	100,0	0	0,0	0	0,0	-0,045	0,290
	Media	39	84,8	5	10,9	2	4,3		
	Alta	17	94,4	1	5,6	0	0,0		
Presión del trabajo	Baja	3	100,0	0	0,0	0	0,0	-0,046	0,285
	Media	37	84,1	5	11,4	2	4,5		
	Alta	18	94,7	1	5,3	0	0,0		
Promoción profesional	Baja	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,021	0,574
	Media	53	88,3	5	8,3	2	3,3		
	Alta	4	80,0	1	20,0	0	0,0		
Relaciones interpersonales con sus jefes	Baja	46	88,5	5	9,6	1	1,9	0,012	0,809
	Media	9	81,8	1	9,1	1	9,1		
	Alta	3	100,0	0	0,0	0	0,0		
Relaciones interpersonales con sus compañeros	Baja	51	86,4	6	10,2	2	3,4	-0,039	0,028
	Media	4	100,0	0	0,0	0	0,0		
	Alta	3	100,0	0	0,0	0	0,0		
Características extrínsecas de estatus	Baja	0	0,0	0	0,0	0	0,0	-0,088	0,147
	Media	39	84,8	5	10,9	2	4,3		
	Alta	19	95,0	1	5,0	0	0,0		
Monotonía laboral	Baja	19	85,7	1	4,8	2	9,5	-0,037	0,647
	Media	40	88,9	5	11,1	0	0,0		
	Alta	0	0,0	0	0,0	0	0,0		

Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia del HNAL-2019

Al relacionar las dimensiones de la satisfacción laboral y el nivel de despersonalización, se encontró que las dimensiones de satisfacción por el trabajo y las relaciones interpersonales con sus compañeros están asociadas significativamente con el nivel de despersonalización (p -valor < 0,05) y presentan un valor del estadístico. Tau-c de Kendall menor a 0.30 por lo cual se considera una asociación débil; mientras que las dimensiones de tensión relacionada por el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relaciones interpersonales con sus jefes, las características extrínsecas de status y la monotonía laboral no están asociadas significativamente con el nivel de cansancio emocional (Tabla N° 5).

Tabla N° 6 Análisis bivariado. Dimensiones de la satisfacción laboral según la dimensión de la realización personal en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL		REALIZACIÓN PERSONAL						Tau-C de Kendall	p	
		Baja		Media		Alta				
		n	%	n	%	n	%			
Satisfacción por el trabajo	Baja	0	0,0	1	100,0	0	0,0	-0,01	0,884	
	Media	46	80,7	11	19,3	0	0,0			
	Alta	6	75,0	1	12,5	1	12,5			
Tensión relacionada por el trabajo	Baja	1	100,0	0	0,0	0	0,0	-0,033	0,445	
	Media	43	76,8	12	21,4	1	1,8			
	Alta	8	88,9	1	11,1	0	0,0			
Competencia profesional	Baja	0	0,0	2	100,0	0	0,0	-0,089	0,239	
	Media	37	80,4	8	17,4	1	2,2			
	Alta	15	83,3	3	16,7	0	0,0			
Presión del trabajo	Baja	2	66,7	1	33,3	0	0,0	-0,058	0,403	
	Media	34	77,3	9	20,5	1	2,3			
	Alta	16	84,2	3	15,8	0	0,0			
Promoción profesional	Baja	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0,05	0,317	
	Media	48	80,0	11	18,3	1	1,7			
	Alta	3	60,0	2	40,0	0	0,0			
Relaciones interpersonales con sus jefes	Baja	43	82,7	8	15,4	1	1,9	0,098	0,181	
	Media	8	72,7	3	27,3	0	0,0			
	Alta	1	33,3	2	66,7	0	0,0			
Relaciones interpersonales con sus compañeros	Baja	47	79,7	12	20,3	0	0,0	0,028	0,612	
	Media	2	50,0	1	25,0	1	25,0			
	Alta	3	100,0	0	0,0	0	0,0			
Características extrínsecas de estatus	Baja	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,041	0,663	
	Media	37	80,4	8	17,4	1	2,2			
	Alta	15	75,0	5	25,0	0	0,0			
Monotonía laboral	Baja	17	81,0	4	19,0	0	0,0	0,031	0,732	
	Media	35	77,8	9	20,0	1	2,2			
	Alta	0	0,0	0	0,0	0	0,0			

Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia del HNAL-2019

En la tabla N° 6 Se observa que las dimensiones de la satisfacción laboral no están asociadas significativamente con el nivel de realización personal (p-valor < 0,05).

4.2. Prueba de hipótesis

En el gráfico N° 3, se observa que del total de enfermeros(as) con un nivel bajo a la evaluación del síndrome de burnout, aproximadamente el 95,0% presenta un nivel de satisfacción laboral medio y que del 100,0% de enfermeros(as) con nivel medio a la evaluación del síndrome de burnout, el 100,0% presenta un nivel bajo de satisfacción laboral.

No se encontró una relación estadísticamente significativa ($p=0,606$) entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; por ende se rechaza la hipótesis.

De la tabla N° 4, se deduce que no se encontró una relación estadísticamente significativa ($p= 0,094$) entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; por ende se rechaza la primera hipótesis específica.

CANSANCIO EMOCIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL						Tau-C de Kendall	p
	Baja		Media		Alta			
	n	%	n	%	n	%		
Baja	0	0,0	51	94,4	3	5,6	-1,676	0,094
Media	0	0,0	11	100,0	0	0,0		
Alta	0	0,0	1	100,0	0	0,0		

De la tabla N° 5, se deduce que no se encontró una relación estadísticamente significativa ($p= 0,113$) entre la satisfacción laboral y despersonalización en el enfermero(a) del servicio de emergencia del

Hospital Nacional Arzobispo Loayza; por ende se rechaza la segunda hipótesis específica.

DESPERSONALIZACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL						Tau-C de Kendall	p
	Baja		Media		Alta			
	n	%	n	%	n	%		
Baja	0	0,0	55	94,8	3	5,2	-1,586	0,113
Media	0	0,0	6	100,0	0	0,0		
Alta	0	0,0	2	100,0	0	0,0		

De la tabla N° 6, se deduce que no se encontró una relación estadísticamente significativa ($p= 0,088$) entre la satisfacción laboral y realización personal en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; por ende se rechaza la tercera hipótesis específica.

REALIZACIÓN PERSONAL	SATISFACCIÓN LABORAL						Tau-C de Kendall	p
	Baja		Media		Alta			
	n	%	n	%	n	%		
Baja	0	0,0	49	94,2	3	5,8	-1,705	0,088
Media	0	0,0	13	100,0	0	0,0		
Alta	0	0,0	1	100,0	0	0,0		

4.3. Discusión de resultados

En la presente investigación podemos encontrar que:

El cuanto a las características generales del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, encontramos que en cuanto a la variable de estado civil, el mayor grupo es soltero(a) con un 53%, seguido por el grupo de casados(as) con un 33,3%, como se muestra en la tabla n° 1, lo cual coincide con la investigación de Agüero(2016), quien analizó la “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores

de un centro de diagnóstico por imagen” en 49 trabajadores, en Valencia-Venezuela, quien también encontró que el mayor grupo es soltero(a) con un 38,8%, seguido por el grupo de casados(as) con un 36,7%. Así mismo encontramos que en cuanto a la variable de condición laboral, el mayor grupo es nombrado(a) con un 57,6%, como se muestra en la tabla nº 1, lo cual también coincide con la investigación de Agüero (2016), quien también encontró que el mayor grupo se encuentra en nómina (nombrado) con un 81,6% (7).

En relación a la satisfacción laboral, encontramos que el 95,5% de los enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza presentan un nivel de satisfacción media, lo cual coincide con la investigación de Portero y Vaquero (2015), quienes estudiaron el “Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario”, en 258 enfermeros y auxiliares en un hospital universitario, en España, quienes también encontraron un nivel de satisfacción laboral media con un 65,46% (9).

En relación al síndrome de burnout, encontramos que la mayoría, el 84,8% de los enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza presentan un bajo síndrome de burnout, seguido por el 15,2% de los enfermeros(as) que presentan un nivel medio de síndrome de burnout y ningún enfermero(a) presenta un alto síndrome de burnout (0%), lo cual coincide con la investigación de Mendoza (2017) quien estudio el “Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas”, en 86 profesionales de enfermería, en Perú, quien encontró también que la mayoría, el 76,7% de los profesionales

de enfermería presentan un bajo síndrome de burnout, seguido por el 23,3% que presentan un nivel medio de síndrome de burnout y ningún profesional de enfermería presenta un alto síndrome de burnout (0%) (12).

Finalmente podemos decir que no se encontró una relación estadísticamente significativa ($p=0,606$) entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, por ende se rechaza la hipótesis; esto coincide con la investigación de Hernández y otros (2014), quienes investigaron el “Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal sanitario de España y Argentina” en 107 profesionales, quienes no encontraron correlación entre burnout y satisfacción laboral en el personal sanitario de ambos países (10).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Las conclusiones derivadas de la presente investigación son:

- El 95,5% de los enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza presentan un nivel de satisfacción media y solo un 4,5% se encuentran altamente satisfechos con su trabajo.

- El 84,8% de los Enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza presenta un bajo síndrome de burnout , el 15,2% presenta un nivel medio de síndrome de burnout y 0% presenta un alto síndrome de burnout.

-Al relacionar las dimensiones de la satisfacción laboral y el nivel de cansancio emocional, se encontró que las dimensiones de: tensión relacionada con el trabajo, presión del trabajo, relaciones interpersonales con sus compañeros y la monotonía laboral se encuentran asociadas significativamente con el nivel de cansancio emocional.

-Al relacionar las dimensiones de la satisfacción laboral y el nivel de despersonalización, se encontró que las dimensiones de satisfacción por el trabajo y las relaciones interpersonales con sus compañeros están asociadas significativamente con el nivel de despersonalización.

-Al relacionar las dimensiones de la satisfacción laboral y el nivel de realización personal, se encontró que no están asociadas significativamente.

5.2. Recomendaciones

Las recomendaciones derivadas de la presente investigación son:

-Realizar investigaciones que valoren la trascendencia de programas de prevención del síndrome de burnout.

-Se sugiere al dirección del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en coordinación con el departamento de enfermería y/o jefatura de enfermería del servicio de emergencia, implementen estrategias, como por ejemplo: dar reconocimientos(al mejor enfermero de forma anual); llevar a cabo cursos de capacitación (que sean gratuitos para el los enfermeros); crear programas de prevención(con el objetivo de desarrollar capacidades de control emocional en los enfermeros); proporcionar un lugar óptimo de trabajo, entre otras para mejorar la satisfacción laboral del enfermero(a) de emergencia.

-Se sugiere a la jefa del departamento de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza considerar dentro de su plan operativo anual un proyecto de prevención del síndrome de burnout, como por ejemplo: talleres, programas terapéuticos, técnicas de relajación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(1)García D. Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica [internet].2010, Jul. [Citado 18 de Mar. del 2019].Disponible desde:

<http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

(2)Hernández V., Quintana L. y otros. Motivación, Satisfacción Laboral, Liderazgo y su relación con la calidad de vida del servicio. Rev. Cub Med Mil v 38[internet].2009, Nov [citado el 18 de Mar del 2019] Disponible desde:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000100007

(3)Díaz M. y otros. Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos Córdoba- Argentina. [Internet].2010, Ene-Mar. [citado 19 de Mar. del 2019].Disponible desde:

<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n218/original2.pdf>

(4)CEPRIT. Boletín ESSALUD. Factores de Riesgo Psicosociales en el trabajo. [Internet].2015, Jun. [Citado el 19 de Mar. del 2019].Disponible desde:

http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm

(5)Mediano L, Fernández C. El Burnout y los médicos. Un peligro desconocido. 1^{era} ed. España: PRATS y asociados; 2001. 13,93p.

(6)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].Perú: Wiener Univ.; 2016.

- (7)Agüero A., Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. Período enero-diciembre 2016. . [Tesis].Valencia: Carabobo. Univ.; 2016.
- (8)Malandier N., Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes del Nivel Secundario –Argentina 2016[Tesis].Argentina: Misiones. Univ.; 2016.
- (9)Portero S. y Vaquero M., Desgaste profesional, estrés y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Universitario–España 2015[Tesis].España: Córdoba. Univ.; 2015.
- (10)Hernández M., Jiménez A. y otros, Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Personal Sanitario de España y Argentina. [Tesis].España: Granada. Univ.; 2014.
- (11)Atalaya M., Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal. [Tesis].Perú: San Marcos Univ.; 2018.
- (12)Mendoza M., Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. [Tesis].Perú: Cesar Vallejo. Univ.; 2017.
- (13)Trucios M., Síndrome de Burnout en personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica 2016. [Tesis].Perú: San Marcos Univ.; 2016.
- (14)Flores G., Síndrome de Burnout en Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao-Perú 2015. [Tesis].Perú: San Marcos. Univ.; 2015.

(15)Ledesma C y Quispe M., Síndrome de Burnout en Personal Asistencial de la Clínica del Hospital “Hermilio Valdizán”, Marzo- 2015. [Tesis].Perú: Ricardo Palma Univ.; 2015.

(16)Molina J, Avalos F., Valderrama L., Uribe A. Factores relacionados con la Satisfacción Laboral de Enfermería en un Hospital médico-quirúrgico. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2009, Dic. [Citado el 28 de Mar. del 2019]; 27(2). Disponible desde:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072009000200007

(17)Briseño C. y otros. Satisfacción Laboral en el personal de enfermería del Sector Público. Revista Electrónica de Medicina Intensiva. [Internet]. 2005, Abril. [Citado el 29 de Mar. del 2019]; 5(30).Disponible desde:

<https://remi.uninet.edu/2005/05/REMIA030.htm>

(18)Inga C. Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Centro Quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015. [Tesis].Perú: San Marcos. Univ.; 2015.

(19)Marín H, Placencia M. Motivación y Satisfacción Laboral del Personal de una Organización de Salud del Sector Privado. [Internet]. 2017, Dic. [Citado el 29 de Mar. del 2019]; 17(4). Disponible desde:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>

(20)López A. Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Centro Quirúrgico- Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis].Perú: Trujillo. Univ.; 2018.

(21)Robbins S, Judge T. Comportamiento Organizacional.15ava ed. México: Pearson; 2013.74,88 p.

(22)Ávila L, Satisfacción Laboral, Características y mejoras en el Ambiente de Trabajo. Scribd. [Internet]. 2012. [Citado el 30 de Mar. del 2019] pp 21.

Disponible desde:

<https://es.scribd.com/doc/53233854/SATISFACCION-LABORAL-CARACTERISTICAS-Y-MEJORAS-EN-EL-AMBIENTE-DE-TRABAJO>

(23)Atalaya, M. Satisfacción Laboral y Productividad. Revista de Psicología [Internet]. 1999, Set. [Citado el 30 de Mar. del 2019]; 3(5). Disponible desde:

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

(24)Iriarte L. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra. [Tesis].España: Navarra. Univ.; 2012.

(25)Núñez E, Estévez G, Hernández P, Marrero C. Una propuesta destinada a complementar el Cuestionario Font-Roja de Satisfacción Laboral. Gaceta Sanitaria. [Internet]. 2007, Mar. [Citado el 30 de Mar. del 2019]; 21(2). Disponible desde:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000200008

(26) Viñas J. Formación Básica en Prevención de Riesgos Laborales. [Internet]. Lex Nova; 2011, Jul. [Citado el 30 de Mar. del 2019]. Disponible desde:

<https://books.google.com.pe/books?isbn=8484067602>

(27)Calloapaza L, Condori S. Factores de la Satisfacción Laboral que influyen en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa local Arequipa norte Distrito de Sachaca, Arequipa,2017. [Tesis].Perú: San Agustín. Univ.; 2017.

(28)Cid S. ¿Cómo detectar el Síndrome de Burnout y cómo tratarlo? SANTIAGOCID. [Internet]. 2018, May. [Citado el 30 de Mar. del 2019].

Disponible desde:

<https://www.psicologoemadrid.co/sindrome-de-burnout/>

(29)Grupo RPP Noticias. ¿Qué es el Síndrome de Burnout? [Internet]. 2017, Jul. [Citado el 30 de Mar. del 2019]. Disponible desde:

<https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/que-es-el-sindrome-del-burnout-noticia-1067459>

(30)Colectivo A. Síndrome de Burnout: ¿la nueva depresión del siglo XXI? Boletín Informativo. [Internet]. 2016, Jul. [Citado el 30 de Mar. del 2019].

Disponible desde:

<http://www.bolinf.es/wp/archives/76089#.XKBPD5hKjIU>

(31)Fernández R. La Productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo. [Internet]. España: Club Universitario; 2013, Jun. [Citado el 31 de Mar. del 2019]. Disponible desde:

<https://books.google.com.pe/books?isbn=849948414X>

(32)Luna L, Mayor A, Taype A. Síndrome de Burnout en Estudiantes de pregrado de Medicina Humana: Un problema escasamente estudiado en Perú. Anales de la Facultad de Medicina.UNMSM.2015 Ene; 76(1): pp83

(33)Gómez X. Guía de Prevención de Burnout para profesional de Cuidados Paliativos. España: Arán; 2019, Jun. [Citado el 31 de Mar. del 2019]. Disponible desde:

<https://books.google.com.pe/books?id=defVRqO6xIQC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

(34) Miravalles J, Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Gabinete Psicológico. [Internet]. 2012. [Citado el 01 de Abr. del 2019]. Disponible desde:

<https://es.scribd.com/document/.../Cuestionario-de-Maslach-Burnout-Inventory>

(35)Wikipedia. Ministerio de Salud (Perú). [Internet]. 2019, Nov. [Citado el 11 de Enero del 2020]. Disponible desde:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Ministerio_de_Salud_\(Per%C3%BA\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Ministerio_de_Salud_(Per%C3%BA))

(36)Wikipedia. Hospital. [Internet]. 2020, Ene. [Citado el 11 de Ene. del 2020]. Disponible desde:

<https://es.wikipedia.org/wiki/Hospital>

(37)Wikipedia. Hospital Arzobispo Loayza. [Internet]. 2019, Nov. [Citado el 11 de Ene. del 2020]. Disponible desde:

https://es.wikipedia.org/wiki/Hospital_Arzobispo_Loayza

(38)MINSa. Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia. 1era Ed. MINSa. 2007

(39)Porporatto M. Enfermera. [Internet]. 2015, Abrl. [Citado el 02 de Abr. del 2019]. Disponible desde:

<https://quesignificado.com/enfermera/>

(40)AmezcuA M.L Enfermería como Profesión. [Internet]. Abrl. [Citado el 02 de Abr. del 2019]. Disponible desde:

<http://index-f.com/gomeres/wp-content/uploads/2015/01/TEMA-8a-Profesion.pdf>

(41)Behar d. Metodología de la Investigación.3ra ed. Ed. Shalon. 2008

(42)Moya S. Motivación y Satisfacción de los Profesionales en Enfermería: Investigación aplicada en un área quirúrgica. [Tesis].España: Cantabria Univ.; 2011.

(43)Manrique F., Herrera G. , Méndez Y. Validez y Fiabilidad en Colombia del Font Roja. Hacia la Promoción de la Salud. 2019 Dic.; 24(2)

(44)Vásquez C. Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II-Comas 2018. [Tesis].Perú: Vallejo Univ.; 2018.

ANEXO A

Instrumentos de Recolección de Datos UNIVERSIDAD NORBERT WIENER FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA DE POSGRADO

A)-PRESENTACION

Estimada(o) colega, soy la licenciada Julissa H. Cercado Cuya, estudiante de la Maestría de Gestión en Salud, de la Universidad Privada Norbert Wiener y estoy realizando un estudio de investigación, titulado: "Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout del Enfermero(a) en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019", para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces.

Le agradezco anticipadamente por participar en esta investigación.

B)-DATOS GENERALES:

1. Edad:

21 a 30 años

31 a 40 años

41 a 60 años

2. Tiempo de Servicio en la Emergencia:

Menor de 1 año

Mayor de 1 año

3. Estado Civil:

Soltero

Casado

Conviviente

Separado (a)

4. Condición Laboral

Contratado

Nombrado

PPR

C)-INSTRUCCIONES:

A continuación se le presentará dos cuestionarios, ambos con una serie de enunciados e instrucciones respectivas, para la cual se le solicita que responda cada uno de ellos, según ud. crea conveniente.

Cabe resaltar, que en ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas; lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta.

Así mismo, le recordamos que no es necesario firmar o colocar ningún dato de identificación personal, puesto que este instrumento es anónimo.

Muchas gracias.

D)-SATISFACCIÓN LABORAL:

A continuación, encontrará una serie de situaciones que pueden ocurrir de forma habitual en su trabajo.

Marque con una **X**, la alternativa que ud. considere conveniente:

	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1. Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.					
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el Hospital.					
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suelo encontrar muy cansado.					
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del Hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.					
5. Muy pocas veces me he obligado a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
6. Muy pocas veces mi trabajo en el Hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud o a mis horas de sueño.					
7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					

	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.					
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.					
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.					
12. Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es muy reconfortable.					
13. La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.					
14. La relación con mis compañeros/as son muy cordiales.					
15. El sueldo que percibo es muy adecuado					
16. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.					
17. Tengo muchas capacidades de promoción profesional.					
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
19. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as					
20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer					
21. Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar.					

	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.					
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable.					
24. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.					

E)-SÍNDROME DE BURNOUT:

Señale la respuesta que ud. considere adecuada, sobre la frecuencia que siente los siguientes enunciados:

0=Nunca.

1=Pocas veces al año o menos.

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.

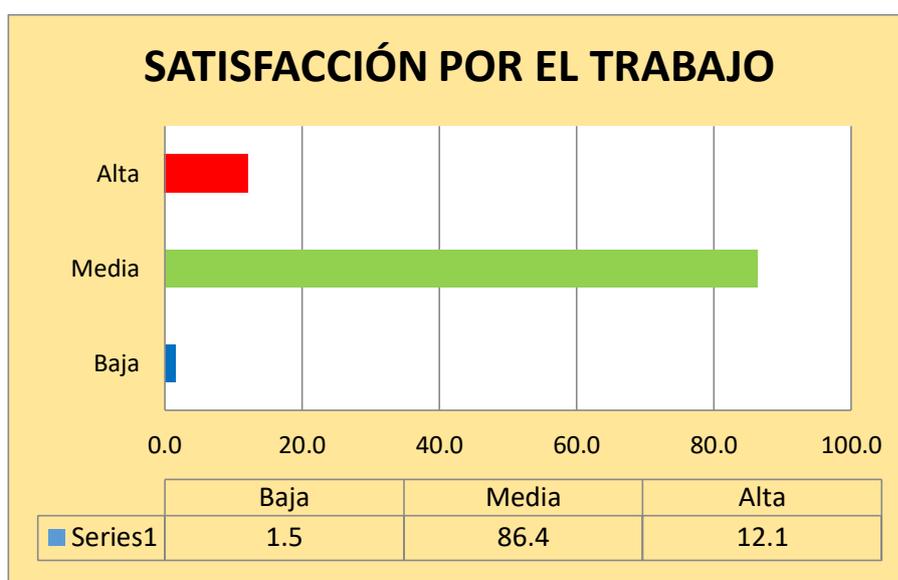
6=Todos los días.

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 otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	

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

ANEXO B

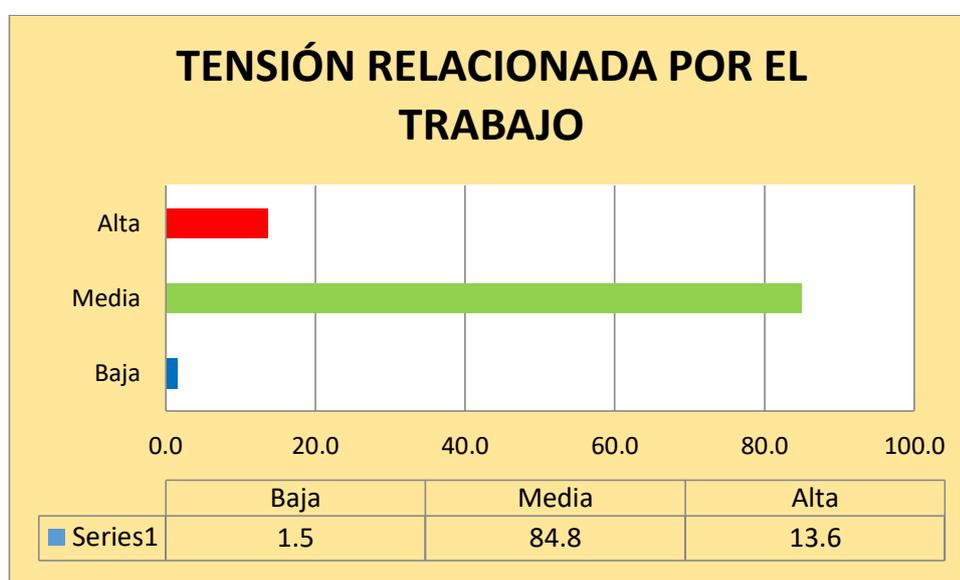
Satisfacción por el trabajo en el Enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.



Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

ANEXO C

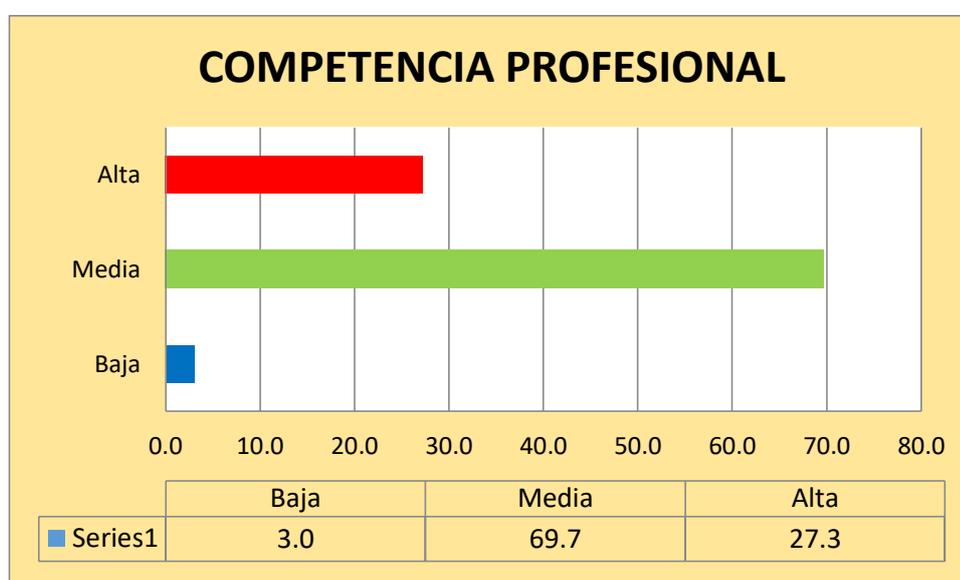
Satisfacción sobre la tensión relacionada por el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.



Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

ANEXO D

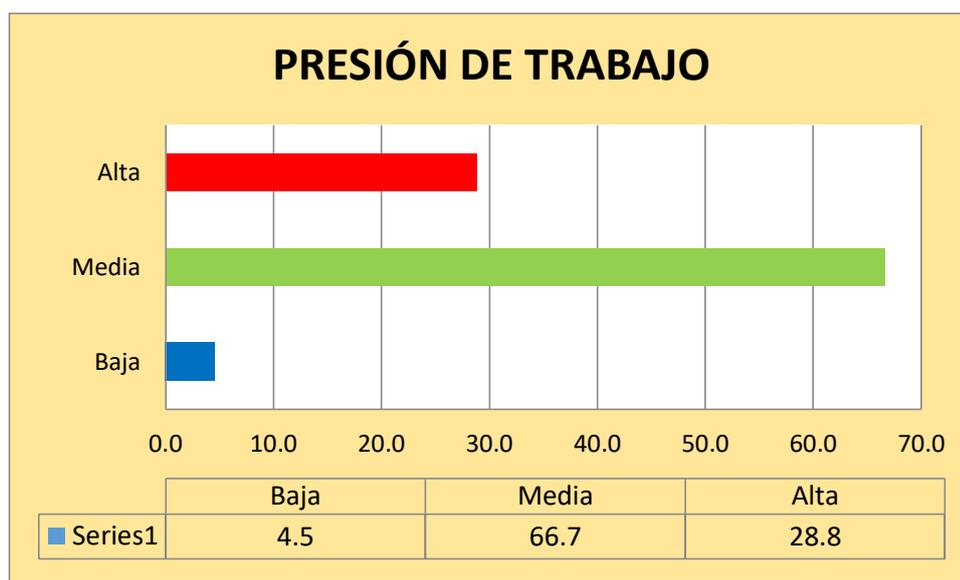
Satisfacción sobre la competencia profesional en el Enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.



Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-
2019

ANEXO E

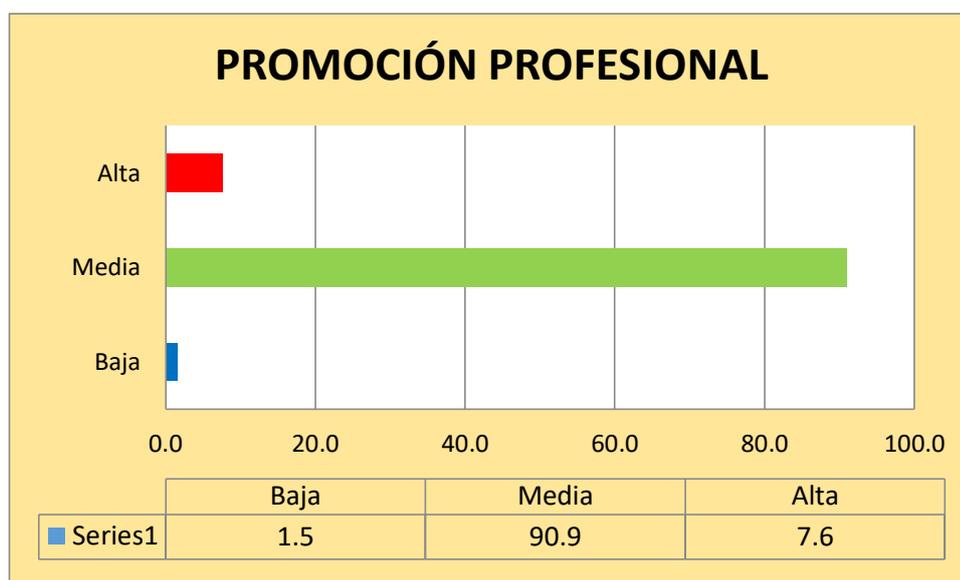
**Satisfacción sobre la presión de trabajo en el Enfermero(a) del
servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo
Loayza, 2019.**



Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

ANEXO F

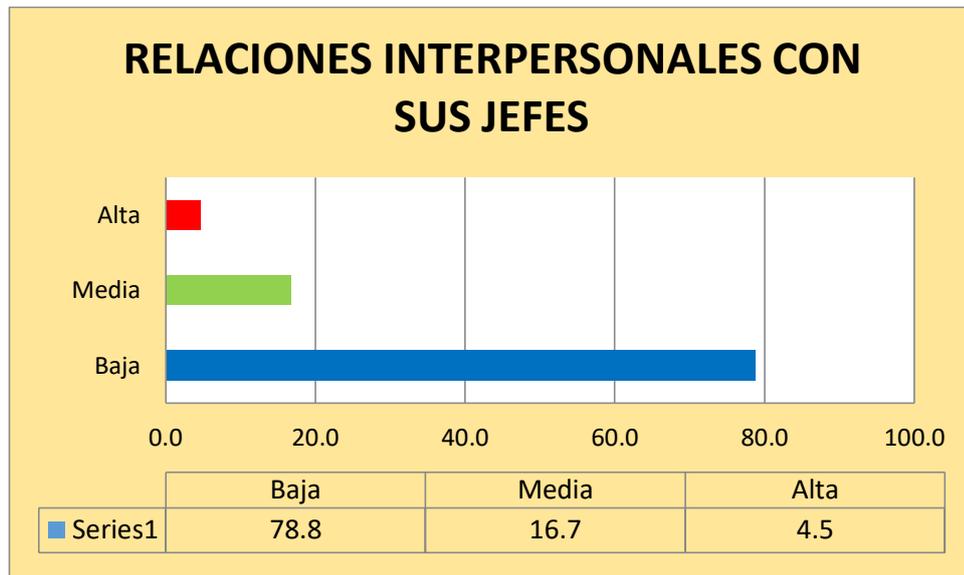
**Satisfacción sobre la promoción profesional en el
Enfermero(a) del servicio de emergencia
del Hospital Nacional Arzobispo
Loayza, 2019.**



Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

ANEXO G

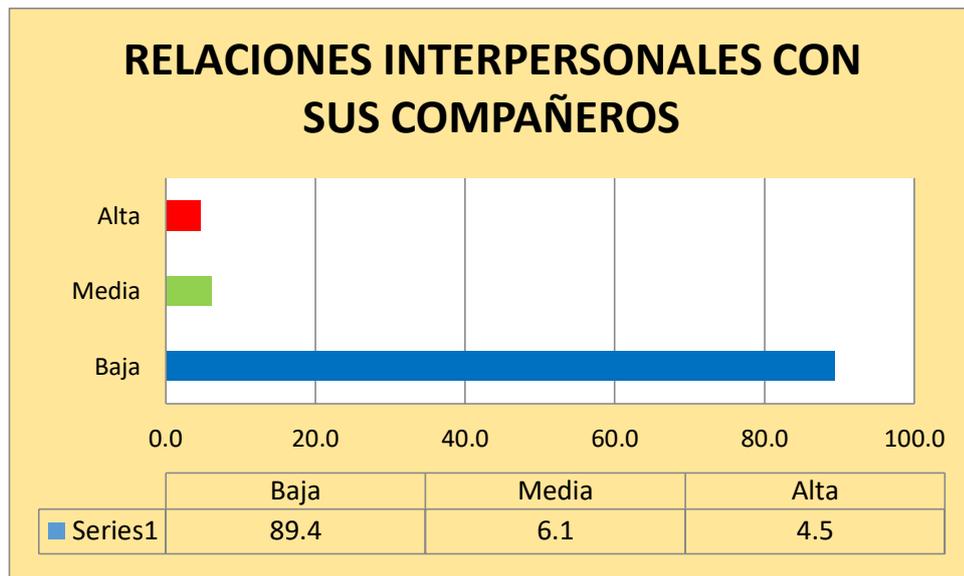
**Satisfacción sobre las relaciones interpersonales con sus jefes
en el Enfermero(a) del servicio de emergencia del
Hospital Nacional Arzobispo
Loayza, 2019.**



Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

ANEXO H

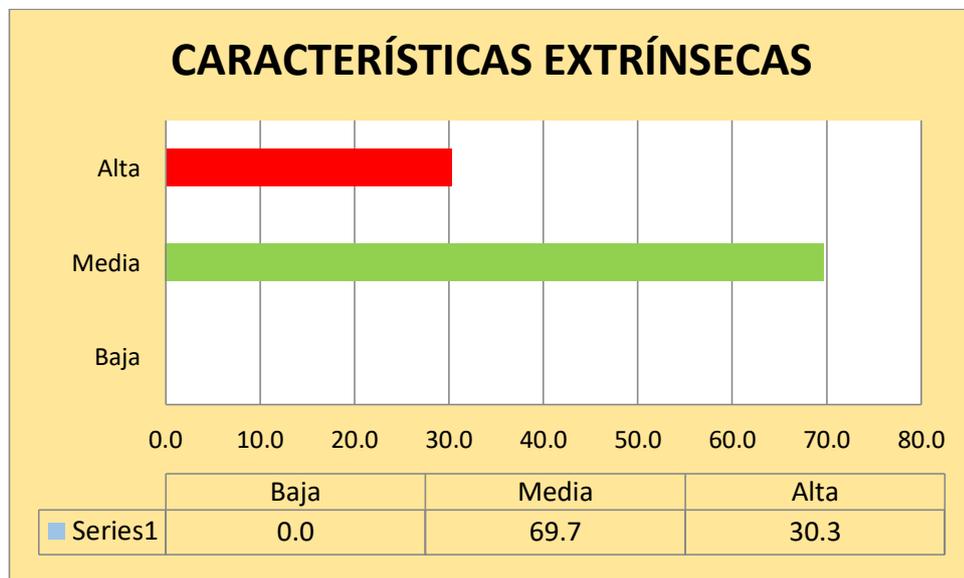
**Satisfacción sobre las relaciones interpersonales con sus
compañeros en el Enfermero(a) del servicio de
emergencia del Hospital Nacional Arzobispo
Loayza, 2019.**



Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

ANEXO I

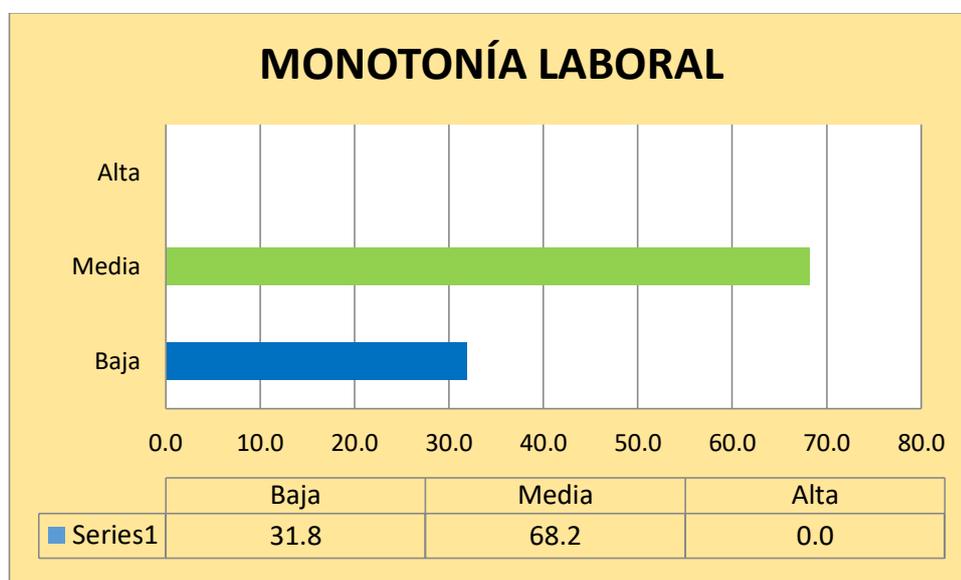
**Satisfacción sobre las características extrínsecas en el
Enfermero(a) del servicio de emergencia del
Hospital Nacional Arzobispo
Loayza, 2019.**



Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

ANEXO J

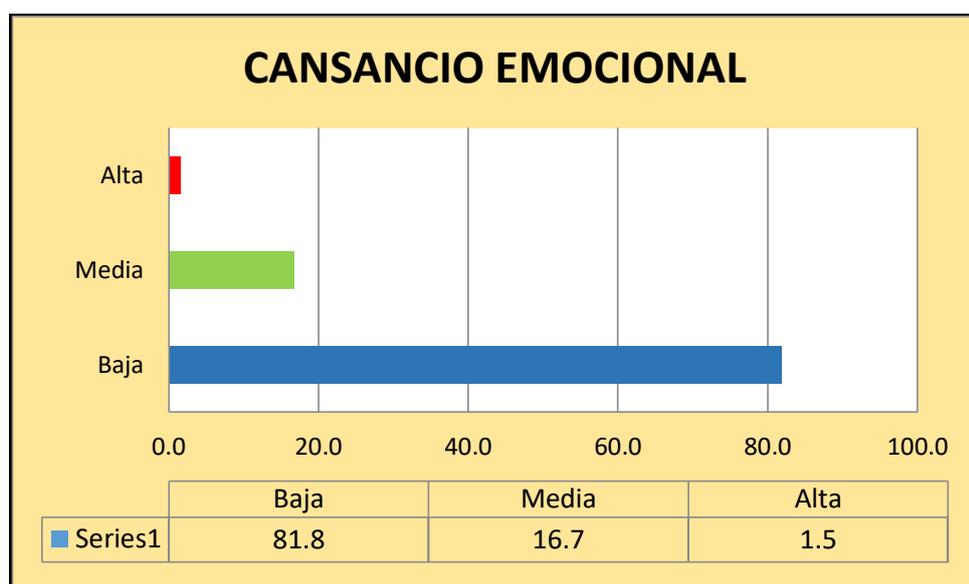
Satisfacción sobre la monotonía laboral en el Enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.



Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

ANEXO K

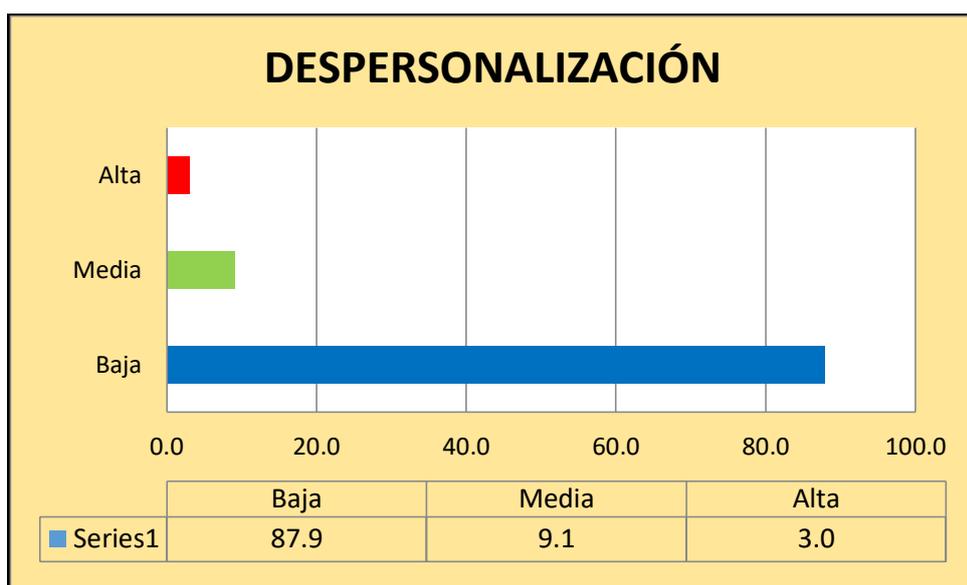
Cansancio emocional en el Enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.



Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

ANEXO L

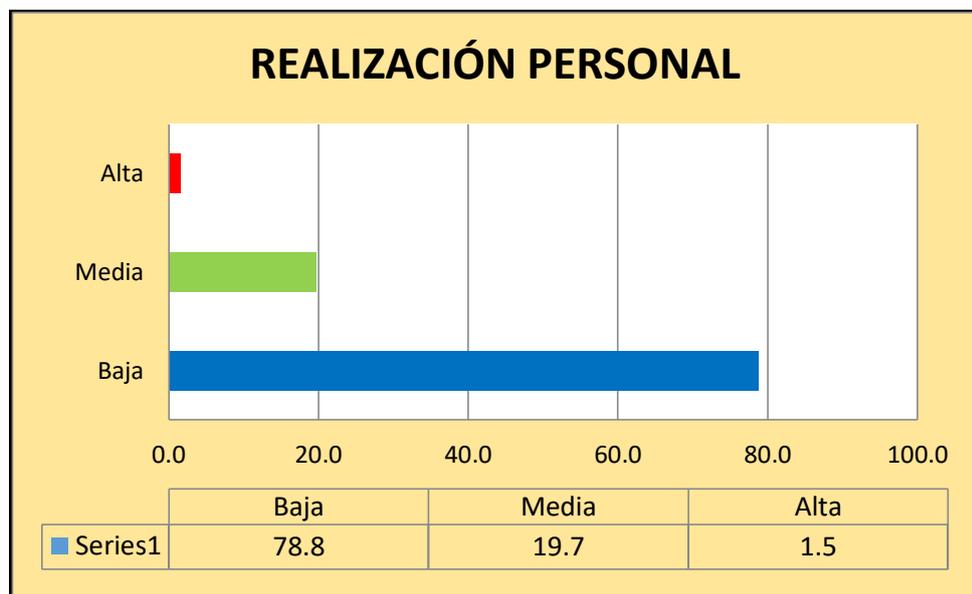
Despersonalización en el Enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.



Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

ANEXO M

Realización Personal en el Enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.



Fuente: Instrumento aplicado a los Enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL-2019

ANEXO N

Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en el enfermero(a) que labora en el servicio de emergencia del Hospital Nacional</p>	<p>Objetivo general</p> <p>-Determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en el Enfermero(a) del Servicio de Emergencia del</p>	<p>Hipótesis</p> <p>General:</p> <p>-Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el enfermero(a) del servicio de emergencia del</p>	<p>Variables</p> <p>-Satisfacción laboral.</p> <p>-Síndrome de burnout</p>	<p>Satisfacción laboral:</p> <p>-Satisfacción en mi trabajo.</p> <p>-Desinterés por mi trabajo.</p> <p>-Insatisfacción laboral.</p> <p>-Conformidad.</p> <p>-Responsabilidad en el trabajo.</p> <p>-Cansancio al final del trabajo.</p> <p>-Preocupación por mi trabajo.</p> <p>-Rutina laboral.</p> <p>-Concepto del trabajador.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>El tipo de la presente investigación es aplicado porque parte de una realidad y buscará transformar esta realidad.</p> <p>Nivel y diseño de la investigación</p> <p>El nivel de la presente investigación es</p>

<p>Arzobispo Loayza, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>-¿Cuál es la relación significativa entre cansancio emocional y la satisfacción laboral del enfermero(a) del servicio de</p>	<p>Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>-Identificar la relación entre cansancio emocional y satisfacción laboral del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional</p>	<p>Hospital Nacional Arzobispo Loayza,2019.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>-La satisfacción laboral tiene relación con el síndrome de burnout, en su dimensión de cansancio emocional en el enfermero(a) del</p>		<ul style="list-style-type: none"> -Capacitación en el trabajo. -Recursos suficientes. -Estrés en el trabajo. -Falta de tiempo. -Exceso de trabajo. - Aprender cosas. -Reconocimiento en mi trabajo. -Capacidades. -Relación con mi jefa. -Expectativa de mi jefa. -Relación con mis compañeros. -Independencia en mi trabajo. -Adecuados ingresos. -Rutina laboral. 	<p>correlacional porque describe y predice como se relacionan mutuamente las variables, sin ningún intento por parte del investigador de alterarlas o asignarles causalidad. El diseño de la presente investigación es no experimental porque las variables no son manipuladas para obtener un</p>
--	--	---	--	--	--

<p>emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019?</p> <p>-¿Cuál es la relación significativa entre despersonalización y la satisfacción laboral del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019?</p>	<p>Arzobispo Loayza, 2019.</p> <p>-Identificar la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.</p>	<p>servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p> <p>-La satisfacción laboral tiene relación con el síndrome de burnout, en su dimensión de despersonalización en el enfermero(a) del servicio de emergencia del</p>		<p>-Concentración en el trabajo.</p> <p>Síndrome de burnout:</p> <p>-Agotamiento por mi trabajo.</p> <p>-Vacío al terminar mi trabajo.</p> <p>-Fatiga por mi trabajo.</p> <p>-Mi trabajo me desgasta.</p> <p>-Cansancio por mi trabajo.</p> <p>-Frustración en mi trabajo.</p> <p>-Exceso de tiempo en mi trabajo.</p> <p>-Cansancio por contacto con la gente.</p> <p>-Al límite de mis posibilidades.</p> <p>-Siento que los pacientes son objetos impersonales.</p>	<p>resultado, más bien se observa tal como se presenta en la realidad y predice como se relacionan naturalmente las variables</p> <p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por 97 Enfermeros(as) que trabajan en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional</p>
---	--	--	--	---	---

<p>Arzobispo Loayza, 2019?</p> <p>-¿Cuál es la relación significativa entre realización personal y la satisfacción laboral del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019?</p>	<p>-Identificar la relación entre realización personal y satisfacción laboral del enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.</p>	<p>Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p> <p>-La satisfacción laboral tiene relación con el síndrome de burnout, en su dimensión de realización personal en el enfermero(a) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p>		<p>-Soy dura con la gente.</p> <p>-Siento que me estoy endureciendo emocionalmente.</p> <p>-Importancia de mis pacientes.</p> <p>-Sentimiento de culpa.</p> <p>-Empatía con mis pacientes.</p> <p>-Resolución de problemas.</p> <p>-Influencia positiva.</p> <p>-Me siento con mucha energía.</p> <p>-Puedo generar empatía.</p> <p>-Me siento estimado.</p> <p>-Ganancias en mi trabajo.</p> <p>-Tratamiento adecuado de problemas emocionales.</p>	<p>Arzobispo Loayza (HNAL).</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estuvo conformada por 66 Enfermeros(as), la cual fue obtenida mediante el muestreo aleatorio simple, mediante la fórmula.</p>
--	---	---	--	--	---

ANEXO Ñ
TABLA MATRIZ DE DATOS

ID	EDAD	T.SERVICIO	ESTADO CIVIL	COND. LABORAL	S-L-1	S-L-2	S-L-3	S-L-4	S-L-5	S-L-6	S-L-7	S-L-8	S-L-9	S-L-10	S-L-11	S-L-12	S-L-13	S-L-14	S-L-15	S-L-16	S-L-17	S-L-18	S-L-19	S-L-20	S-L-21	S-L-22	S-B-1	S-B-2	S-B-3	S-B-4	S-B-5	S-B-6	S-B-7	S-B-8	S-B-9	S-B-10	S-B-11	S-B-12	S-B-13	S-B-14	S-B-15	S-B-16	S-B-17	S-B-18	S-B-19	S-B-20	S-B-21	S-B-22			
1	3	2	2	2	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	5	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	5	4	4	2	1	1	7	1	1	6	2	6	2	2	7	1	2	1	1	6	1	7	1	7	1	
2	1	2	1	3	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	3	2	2	5	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	7	1	3	1	1	7	7	6	3	6	2	
3	2	2	1	3	3	4	2	2	2	2	2	4	4	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	3	1	2	7	1	3	7	3	7	3	2	7	1	2	1	2	7	7	7	3	7	1
4	3	2	1	2	4	5	4	4	2	2	2	5	5	5	5	2	2	2	5	2	2	4	2	4	5	5	2	5	5	5	5	5	1	1	7	4	7	3	2	7	1	2	1	2	7	7	6	1	1	1	
5	2	2	1	2	4	4	2	4	3	4	1	4	5	5	5	3	2	1	3	2	3	3	2	4	5	5	4	4	1	1	2	7	1	2	3	2	3	1	1	7	1	2	1	2	7	2	1	1	3	1	
6	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	1	7	1	3	1	1	7	1	1	1	1	7	1	7	1	7	1	
7	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	2	3	2	2	2	4	4	3	3	2	4	2	7	2	2	7	4	7	1	2	7	2	2	1	2	2	7	7	1	2	2	
8	3	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	4	2	4	1	1	1	5	1	2	2	2	2	6	1	2	2	2	3	1	2	5	5	4	2	2	1
9	1	2	1	3	2	5	4	4	2	1	2	4	4	5	5	2	2	1	2	2	1	4	1	4	5	4	4	4	1	1	1	7	1	1	7	1	7	1	7	1	1	7	1	7	7	7	1	7	1		
10	1	2	1	3	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	4	4	2	2	7	1	2	7	2	7	2	2	7	1	2	1	2	7	7	7	2	7	2	
11	1	2	1	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	4	2	3	6	1	5	7	2	2	7	6	7	3	3	5	2	4	3	3	7	7	6	3	4	3	
12	1	2	1	1	3	5	2	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	2	5	3	3	4	5	4	5	4	4	3	2	2	2	3	2	2	7	5	7	3	2	5	2	5	1	2	5	6	6	3	2	1	
13	2	2	3	3	4	4	4	2	3	2	2	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	2	1	2	4	1	2	4	1	7	2	1	4	1	1	1	1	4	4	7	1	7	1	
14	1	2	2	3	5	5	2	2	3	3	2	5	5	4	4	2	1	1	5	1	2	4	2	4	1	5	4	4	1	1	1	7	1	1	2	1	7	1	5	7	1	1	1	1	7	7	7	1	7	2	
15	2	2	2	3	4	5	2	5	2	1	5	4	5	4	4	3	3	1	1	2	5	3	2	2	2	4	4	4	5	1	3	6	2	3	2	6	4	1	3	6	4	5	1	3	5	6	4	3	5	3	

16	1	2	3	3	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	2	2	5	2	2	4	2	2	3	4	1	2	4	3	5	5	6	4	5	6	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	
17	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	6	5	4	5	5	5	6	6	6	6	6	4	4	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6
18	2	2	2	2	5	5	1	2	3	2	3	3	4	5	5	3	4	3	3	2	3	3	2	3	5	4	2	4	5	1	1	7	1	2	6	2	5	1	1	5	7	3	1	1	7	5	7	1	4	1	
19	2	2	3	2	3	5	2	4	3	2	1	5	4	5	5	3	1	1	3	2	3	4	2	3	4	5	3	3	2	1	2	6	1	1	7	2	6	1	1	7	1	1	1	1	7	7	7	1	7	6	
20	3	2	1	2	4	4	3	4	4	4	1	4	5	5	5	1	1	1	2	1	2	4	1	4	4	5	4	4	1	1	2	7	3	6	7	6	7	6	6	7	1	4	1	1	7	7	7	2	7	1	
21	3	2	2	2	4	3	4	4	4	5	2	5	4	5	5	2	1	1	3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	1	2	1	7	1	1	2	1	7	1	1	7	1	1	1	1	7	7	7	1	7	4	
22	3	2	2	2	5	5	4	4	4	4	1	4	5	5	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	7	1	1	7	2	6	2	2	6	2	2	1	1	6	4	7	2	7	1	
23	3	2	3	2	4	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	1	2	7	1	2	7	2	6	2	2	7	1	1	1	1	7	7	7	2	6	1	
24	3	2	2	2	1	4	3	2	3	3	1	4	5	5	5	2	1	2	2	2	2	4	1	4	3	4	5	3	2	1	1	7	2	1	7	1	6	1	1	7	1	2	2	1	7	6	7	2	7	2	
25	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	5	5	2	2	1	2	2	4	4	2	4	5	4	2	4	2	1	2	7	1	1	7	2	7	2	1	7	1	1	1	1	7	7	7	1	7	1	
26	3	2	1	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	1	1	7	1	1	7	1	2	1	2	7	1	1	1	1	7	7	7	2	2	1	
27	3	2	1	2	3	5	3	2	2	3	2	4	3	4	3	4	2	1	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	7	1	2	7	3	7	7	6	3	3	3	1	2	7	3	7	1	6	1	
28	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	1	4	5	1	6	6	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	2	6	6	7	6	3	6
29	3	2	2	2	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	5	2	2	2	3	2	3	3	2	4	5	4	4	4	2	1	2	7	1	2	7	2	3	1	1	7	2	1	1	1	6	4	4	1	7	6	
30	2	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	7	1	2	7	2	2	2	2	2	7	1	2	1	2	7	7	2	2	7	1
31	2	2	1	2	5	5	5	5	4	2	2	4	2	5	2	5	4	2	4	4	3	3	4	3	5	4	2	4	2	2	2	2	1	1	7	2	2	1	1	7	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	
32	3	2	4	2	4	4	2	3	1	1	1	2	4	4	4	3	2	2	4	2	2	4	2	4	3	4	3	3	2	2	1	7	2	1	7	2	6	4	2	7	4	1	1	2	5	3	6	1	1	3	
33	3	2	1	2	3	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	5	2	2	5	2	2	2	2	5	1	2	2	2	5	5	5	2	2	2	
34	2	2	1	2	3	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	2	4	2	2	2	2	2	6	6	6	5	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	7	7	7	6	7	1

35	1	2	2	3	3	4	2	4	3	2	2	3	4	4	4	2	2	2	4	2	3	2	2	3	3	4	2	2	6	2	3	6	1	1	6	4	6	4	4	4	2	2	1	1	7	6	6	4	3	4
36	1	2	3	3	3	5	4	4	2	2	2	4	5	5	5	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	5	4	5	2	1	2	6	2	2	6	2	6	2	2	6	1	4	1	2	6	4	6	4	5	1
37	2	2	1	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	2	1	4	2	2	3	1	3	4	4	3	3	3	3	7	2	2	6	2	7	3	3	7	3	3	3	3	3	7	7	3	3	3	
38	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	1	4	4	1	2	7	2	2	6	3	7	3	5	6	2	4	2	3	5	5	5	3	3	2
39	1	2	1	3	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	5	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	2	4	5	1	3	4	4	2	6	3	5	3	5	5	2	3	1	3	7	7	6	2	5	3
40	3	2	2	2	5	5	3	3	5	3	2	5	5	5	5	4	3	2	5	4	5	4	1	3	3	5	3	3	2	1	1	7	1	2	7	2	7	2	2	7	2	2	1	2	7	4	2	2	4	1
41	2	2	1	3	4	4	2	3	3	3	2	4	5	4	3	3	2	2	5	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	1	6	7	1	1	3	6	6	4	4	6	7	5	1	1	6	6	4	2	3	4
42	2	2	1	2	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	4	4	5	2	4	1	1	1	4	1	1	7	1	4	1	1	7	1	1	1	1	7	6	1	1	6	1
43	1	2	1	3	5	1	3	5	3	5	2	2	5	5	1	3	2	1	5	1	1	5	1	3	5	5	3	5	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	1	5	1	1	7	1	7	1	1	1
44	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	2	2	6	2	3	6	6	7	3	3	7	2	5	4	3	7	7	6	4	3	2
45	3	2	1	2	1	5	3	4	1	1	1	5	5	5	5	2	1	1	1	1	2	4	2	5	2	5	2	5	1	2	2	7	1	1	7	6	7	1	2	7	1	1	2	1	7	7	6	1	7	1
46	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	5	5	2	2	2	3	1	2	3	2	4	5	4	3	4	4	1	2	7	1	1	7	2	7	1	1	7	1	2	7	2	7	7	4	4	4	1
47	2	2	1	1	4	5	4	4	4	2	2	4	5	5	5	4	1	2	5	3	4	2	1	3	5	4	3	3	2	1	4	4	2	2	4	2	7	2	1	7	1	2	1	1	7	7	7	1	7	2
48	1	2	1	3	4	4	1	4	3	4	3	3	4	4	4	3	1	1	5	3	3	2	1	3	3	4	5	3	4	1	4	4	1	4	4	6	7	2	2	6	7	2	1	2	6	6	6	1	6	4
49	3	2	2	2	3	5	3	4	4	4	2	1	3	4	5	3	1	1	5	3	2	3	1	3	4	4	2	4	1	1	2	7	1	5	7	3	7	1	4	7	2	2	1	1	7	7	2	1	3	2
50	2	2	1	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	3	1	1	6	1	2	7	2	1	6	1	6	1	1	1	1	1	5	5	1	2	2
51	2	2	1	3	3	3	3	5	3	4	2	3	4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	5	4	3	4	5	1	1	7	1	1	6	1	7	5	1	7	1	1	1	1	7	7	7	2	5	1
52	2	2	1	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	3	2	2	7	2	3	5	2	5	4	4	7	2	2	2	1	7	3	7	5	2	1
53	3	2	1	2	4	5	2	4	2	4	2	5	5	5	5	4	3	1	1	1	1	2	2	5	5	5	5	1	6	1	1	7	1	1	7	2	7	4	1	7	2	1	1	2	7	7	3	2	2	4

54	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	2	3	4	1	3	3	4	3	4	6	6	4	6	4	4	4	6	4	6	6	6	2	6	2	5	6	6	5	5	4	4
55	3	2	1	2	3	4	4	1	1	5	3	5	3	2	2	2	1	1	5	1	5	5	2	5	5	1	1	4	3	1	4	4	2	2	2	2	3	2	2	7	1	2	1	1	7	2	7	1	1	2
56	2	2	1	2	4	5	3	2	3	2	2	4	5	5	5	3	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	1	2	4	2	2	6	2	4	4	4	7	1	6	2	2	6	5	3	6	2	5
57	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	4	2	3	4	4	3	3	2	1	2	7	1	1	6	1	7	1	1	7	1	1	1	7	6	6	1	6	1	
58	2	2	1	1	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	2	2	2	5	4	3	3	2	2	3	4	2	4	3	1	2	3	1	2	7	2	5	1	1	7	2	3	1	1	7	2	3	1	1	1
59	3	2	2	2	4	4	2	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	1	3	1	3	5	2	5	5	5	3	5	2	2	2	7	1	1	7	2	7	1	1	5	1	1	1	1	7	7	7	1	7	1
60	3	2	1	2	5	2	3	5	3	4	3	3	3	5	5	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	3	2	1	1	6	1	2	4	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	5	1	1	2
61	2	2	1	2	3	5	2	3	3	3	1	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	4	2	1	2	7	1	2	6	2	2	3	3	6	2	2	1	2	7	6	4	2	2	3
62	1	2	1	3	3	3	5	2	3	2	3	3	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	3	6	2	4	6	1	1	7	6	7	2	2	6	1	6	1	1	7	6	7	1	6	2
63	2	2	1	3	4	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	3	7	1	3	6	5	7	2	2	6	1	6	1	2	6	6	6	2	5	1
64	2	2	2	3	3	3	5	2	3	3	3	3	4	2	5	3	2	2	4	4	3	4	2	2	3	5	2	3	3	2	3	6	1	1	6	6	6	3	2	5	1	2	2	3	6	5	6	2	4	2
65	1	2	2	2	3	3	5	4	3	2	3	4	4	2	4	3	3	2	5	3	3	3	3	4	3	4	1	3	4	1	3	6	2	3	7	5	6	2	1	6	2	2	1	2	6	5	6	2	5	3
66	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	6	1	2	6	5	6	2	2	5	2	3	1	1	6	5	7	2	5	2

ANEXO O

-Satisfacción laboral

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,668	24

ALFA DE CROMBACH = 0,668 , por ende es confiable.

-Síndrome de burnout

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	95,0
	Excluido ^a	1	5,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	22

ALFA DE CROMBACH = 0,7530 , por ende es confiable.