



**Universidad
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de las
enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica**

Ricardo Palma, Lima - 2021

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en
Enfermería**

Presentado por:

Doroteo Pérez, Yrma Edith

Asesor: Mag. Fernández Rengifo, Werther Fernando

Código ORCID: 0000-0001-7845-9641

Lima – Perú

2022

Tesis

“Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021”

Línea de investigación:

Salud, Enfermedad y Ambiente

Asesor:

Mag. Fernández Rengifo, Werther Fernando

CODIGO ORCID 0000-0001-7845-9641.

Dedicatoria

A mi familia,
por su fuerza y empuje que le dan
a mi vida.

Agradecimiento

A mis honorables docentes.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------------|
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Resumen..... | ix |
| Abstract..... | x |
| CAPITULO 1: EL PROBLEMA..... | 12 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 12 |
| 1.2. Formulación del Problema..... | 16 |
| 1.2.1. Problema general..... | 16 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 16 |
| 1.3. Objetivo de la investigación..... | 17 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 17 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 17 |
| 1.4. Justificación de la investigación..... | 18 |
| 1.4.1. Teórica..... | 18 |
| 1.4.2. Metodológica..... | 18 |
| 1.4.3. Práctica..... | 19 |
| 1.5. Limitaciones de la investigación..... | 19 |
| CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO..... | 20 |
| 2.1. Antecedentes..... | 20 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 25 |
| 2.2.1. Síndrome de Burnout..... | 25 |
| 2.2.2. Tipos..... | 26 |
| 2.2.3. Manifestaciones clínicas más frecuentes del síndrome de burnout son:..... | 27 |
| 2.2.4. Dimensiones del síndrome de burnout para Maslach y Jackson..... | 28 |
| 2.2.5. Niveles..... | 29 |
| 2.2.6. Satisfacción laboral..... | 30 |
| 2.3. Formulación de hipótesis..... | 33 |
| 2.3.1. Hipótesis general..... | 33 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.2. Hipótesis específicas..... | 33 |
| 3.1. Método de la investigación..... | 35 |
| 3.2. Enfoque de la investigación..... | 35 |
| 3.3. Tipo de investigación..... | 35 |
| 3.4. Diseño de la investigación..... | 36 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo..... | 36 |
| 3.6. Variables y operacionalización..... | 37 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 41 |
| 3.7.1. Técnica..... | 41 |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos..... | 41 |
| 3.7.3. Validación..... | 45 |
| 3.7.4. Confiabilidad..... | 46 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos..... | 47 |
| 3.9. Aspectos éticos..... | 48 |
| 4.1 RESULTADOS..... | 48 |
| 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados..... | 49 |
| De acuerdo a la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 8) para la dimensión agotamiento emocional se obtuvo que el valor de Rho de Spearman fue de 0.057 y el valor de significancia $p=0.765 (> 0,05)$; lo cual indica que, la relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral es muy baja, además de estadísticamente no significativa. Por tanto, no existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Para la dimensión despersonalización se obtuvo que el valor de Rho de Spearman fue de 0.185 y el valor de significancia $p=0.329 (> 0,05)$; lo cual indica que, la relación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral es muy baja y a la vez estadísticamente no es significativa. Por tanto, no existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral. Por último, Para la dimensión realización personal se obtuvo que el valor de Rho de Spearman fue de 0.374 y el valor de significancia $p=0.042 (> 0,05)$; lo cual indica que, la relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral es muy baja, pero esta vez sí es estadísticamente significativa. Por tanto, existe una relación, aunque muy baja, entre la realización personal y la satisfacción laboral. Por ello no se rechazan las hipótesis nulas ($p>0,05$) para las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización, pero se acepta la hipótesis específica para realización personal ($p<0,05$)..... | 54 |
| 4.2 DISCUSIÓN..... | 54 |
| 5.1 CONCLUSIONES:..... | 57 |

| | |
|---|-----------|
| 5.2 RECOMENDACIONES..... | 58 |
| 6. REFERENCIAS..... | 59 |
| Anexo 2. Matrices de operacionalización de variables..... | 71 |
| Anexo 3. Instrumento..... | 75 |
| Anexo 4. Consentimiento informado..... | 80 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Escala de rango de valores de instrumento..... | 35 |
| Tabla 2 Confiabilidad del Cuestionario de Maslach..... | 36 |
| Tabla 3 Confiabilidad del Cuestionario Font Roja..... | 37 |
| Tabla 4. Características de la población de enfermeras del servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima 2021..... | 40 |
| Tabla 5. Síndrome de Burnout y sus dimensiones de las enfermeras del servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima 2021..... | 41 |
| Tabla 6. Satisfacción laboral y sus dimensiones en las enfermeras del servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima 2021..... | 42 |

Tabla 7. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación estadística entre el Síndrome de Burnout y sus dimensiones con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021.....4

4

Tabla 8. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación estadísticamente significativa entre las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021.....45

Resumen

Objetivo: determinar cómo el síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima – 2021.

Metodología: la investigación es aplicada, del tipo observacional, descriptivo, relacional de corte transversal. La muestra censal fue de 30 enfermeras. La técnica fue la encuesta

aplicándose el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir el Síndrome de Burnout y el cuestionario Font Roja para medir la satisfacción laboral. Para determinar si existe asociación entre las variables se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho Spearman para conocer si hay relación estadísticamente significativa.

Resultados: el 97% de las enfermeras que trabajaron en la Clínica Ricardo Palma, Lima 2021 presentaron un nivel medio de Síndrome de burnout. En cuanto a las dimensiones, se pudo apreciar el nivel de agotamiento fue medio con un 53%, en la realización personal se encontró en el nivel alto con un 93% y en la dimensión despersonalización se encontró un nivel bajo con un 80%. Además, El 87% de las enfermeras presentaron una satisfacción laboral media. **Conclusiones:** No existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en la Clínica Ricardo Palma, Lima – 2021 ($p=0,134$; $p=0,138$). Tampoco se encontró correlaciones significativas entre las dimensiones de agotamiento emocional, realización persona y despersonalización.

Palabras claves: Síndrome se burnout, Satisfacción laboral, servicio de emergencia, Enfermería.

Abstract

Objective: to determine how the burnout syndrome is associated with job satisfaction of nurses in the emergency service of the Ricardo Palma Clinic, Lima - 2021. **Methodology:**

the research is applied, observational, descriptive, relational cross-sectional type. The census sample was 30 nurses. The technique was the survey, applying the Maslach Burnout Inventory questionnaire to measure the Burnout Syndrome and the Font Roja questionnaire to measure job satisfaction. To determine if there is an association between the variables, the non-parametric test of Rho Spearman's correlation coefficient was used to find out if there is a statistically significant relationship. **Results:** 97% of the nurses who worked at the Clínica Ricardo Palma, Lima 2021 presented a medium level of burnout syndrome. Regarding the dimensions, it was possible to appreciate the level of exhaustion was medium with 53%, in personal fulfillment it was found in the medium level with 93% and in the depersonalization dimension a low level was found with an 80%. In addition, 87% of the nurses presented medium job satisfaction. **Conclusions:** There is no statistically significant relationship between Burnout Syndrome and job satisfaction in nurses who work at Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021 ($p=0.134$; $p=0.138$). No significant correlations were found between the dimensions of emotional exhaustion, personal accomplishment and depersonalization.

Keywords: Burnout syndrome, Job satisfaction, emergency service, Nursing.

CAPITULO 1: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Todo profesional de la salud debe brindar un eficiente servicio a la comunidad. Por lo tanto, todos los conocimientos teóricos y prácticos, buena autoestima, equilibrio mental y físico, son características que deben poseer, de esa manera conseguirá realizar un trabajo óptimo en el desempeño de su labor. Por lo que existen algunos motivos que pueden afectar en el proceso de brindar un cuidado eficiente como el estrés laboral, que está referido a la forma en que las personas pueden responder a los requisitos y peticiones laborales que no coinciden con sus conocimientos y habilidades, y probar su capacidad para hacer frente a la situación (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que el estrés laboral afecta de manera negativa el bienestar psicológico y físico de las personas, afectando así, el lugar donde laboran, además, se estima que del 30% al 40% de las bajas por enfermedad están relacionadas con el estrés, afectando la producción de la empresa. Del mismo modo, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) asegura que el

bienestar mental de los trabajadores está en riesgo porque están exhaustos, ansiosos y deprimidos (2).

En el área de la salud, varias investigaciones han demostrado que el personal de salud es susceptible al síndrome de burnout cuando trabajan en un entorno emocionalmente tóxico y se ven afectados permanentemente por las interacciones con pacientes y familiares, según Huamaní, en un estudio realizado en Perú mostro que no cuentan con un clima adecuado, por otro lado aseguró que la carrera de enfermería es una profesión muy agotadora porque se enfrentan cada día a situaciones estresantes y desmoralizantes, además de un entorno inadecuado con instalaciones no equipadas y pobres relaciones laborales (3).

La satisfacción laboral es una de las bases fundamentales para una adecuada vida laboral, y afecta a todos los puestos de trabajo. Sin embargo, la insatisfacción laboral está relacionada a un trabajo ineficiente, influenciado principalmente por el cansancio, la rutina, las inspecciones y las condiciones de trabajo. La baja satisfacción afectará el desempeño del trabajo y dará lugar a una mala calidad del servicio, absentismo o abandono del trabajo (4).

Algunas investigaciones han demostrado que el desempeño laboral está directamente relacionado con el síndrome de burnout, porque se refiere a las percepciones y comportamientos de los empleados y sobre sus arduas tareas en el lugar de trabajo; la forma en que se guiará el trabajo de cada persona dependerá de los

hábitos específicos del trabajador y el conjunto de tácticas desarrolladas por la organización para enriquecer el ambiente de trabajo (5).

Las situaciones con las que luchan a diario el personal de enfermería supera la labor para la cual fueron entrenados. Debido a que, la insuficiente disponibilidad de personal ocasiona una disminución en la calidad de atención y ha transformado los lugares de trabajo en ambientes estresantes, por el gran aumento de pacientes. Así mismo la distribución desigual de los recursos humanos puede generar desigualdad, lo que también afecta la atención hacia los pacientes (6).

Los profesionales de enfermería que trabajan en el sector público y privado confrontan diariamente diversos obstáculos en el área del servicio al que pertenecen, como en la atención a los pacientes; siendo el servicio de emergencias el lugar de mayor estrés debido a los muchos casos que requieren atención inmediata, esto impide que las enfermeras sientan entusiasmo por su lugar de trabajo, y que puedan dar una atención de calidad a los pacientes y a su entorno, dentro de los principios de universalidad (7).

Las instituciones hospitalarias actualmente constituyen una de las condiciones de trabajo más estresantes y agotadoras. Especialmente para los profesionales de enfermería que enfrentan dificultades diarias y situaciones peligrosas; siendo el servicio de emergencia el de mayor tensión de todos los servicios; por tanto, deben demostrar todas las habilidades y conocimientos en su quehacer diario; es decir,

mostrar juicio clínico y encontrar signos y síntomas que adviertan de las amenazas, basándose en su experiencia, para así, tomar decisiones oportunas y correctas. De esa manera, poder trabajar de la mano con el equipo de salud para promover gradualmente el restablecimiento del paciente en todos los aspectos (8).

Debido a que la existencia de insatisfacción laboral relacionado al estrés pueda tener consecuencias para los cuidadores, es necesario identificar a tiempo y tomar medidas para reducir el estrés, como proporcionar guías de autoayuda. Según Mingote en el año 2014, esto significa entrenar el reconocimiento del estrés y proporcionarles herramientas para controlar el estrés, lo que les permitirá realizar sus tareas profesionales satisfactoriamente y mejorar la atención (9).

Es necesario llevar a cabo esta investigación ya que al estar laborando en el servicio de emergencia debe poseer un balance mental y físico adecuado. De tal manera, pueda brindar una atención de calidad, por lo un error pudiera dejar consecuencias irreparables para el paciente y para el mismo profesional de Enfermería (10).

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo el síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia?
- ¿Cómo la dimensión despersonalización del síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia?
- ¿Cómo la dimensión realización personal del síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo el síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima – 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar cómo la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia.
- Determinar cómo la dimensión despersonalización del síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia.
- Determinar cómo la dimensión realización personal del síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El contenido a tratar es de vital relevancia, debido a que el estrés representa uno de los riesgos de mayor importancia que afecta el desempeño laboral, riesgos que forman parte de la profesión misma. El personal de enfermería es uno de los grupos que tiene mayor peligro de sufrir de insatisfacción laboral, por tanto, si se hace énfasis en mejorar estos aspectos se obtendrá mayor satisfacción; Además, el presente estudio se sustenta y tiene como propósito aportar a la teoría de Callista Roy de que el entorno laboral es fundamental para el desarrollo del enfermero. Es por ello que es necesario conocer si existe relación entre el agotamiento físico y la satisfacción para corregir y prevenir los efectos negativos para obtener un desempeño eficiente. Por lo expuesto, se deduce que este tipo de profesionales en particular, está sometido a un estrés constante que es debido a su labor diaria y al ejercido por la institución, estas características hacen que se encuentren propensos de presentar altos niveles estrés y por lo tanto insatisfacción laboral (11).

1.4.2. Metodológica

En este sentido, el contenido que se discutirá en este estudio es necesario y justificable, ya que, realizando una revisión de otros trabajos realizado en diferentes instituciones prestadoras de salud, se halló que el grado de agotamiento y de insatisfacción en el trabajo por parte de los licenciados de enfermería del servicio de emergencia es alto.

Por lo que con este estudio se busca hallar cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral para adoptar medidas de acción y ofrecer un trabajo digno que incentive el cuidado eficaz.

1.4.3. Práctica

Por tanto, llevar a cabo este estudio es importante, debido a que su realización permitirá conocer la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral que presenta el personal de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma y así adoptar medidas para mejorar el equilibrio emocional y físico del personal, lo cual conllevará a brindar un cuidado más humanizado a los pacientes.

1.5. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que enfrenté en este estudio fueron la accesibilidad a la muestra debido a que las enfermeras no querían colaborar después de culminada su jornada laboral y algunas de ellas manifestaban se encontraban “indispuestas” o “agotadas”. Por tal motivo, tuve la necesidad de recurrir a incentivos en forma de obsequios para poder persuadir a los sujetos de estudio y así recabar los datos necesarios para la realización de la investigación. En otros casos se tuvo que dirigir hacia el propio domicilio del sujeto de estudio para poder recabar las encuestas. A pesar de estas dificultades se logró contar con la participación de todo el personal.

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Párraga et al. (12), en España el 2018, en su estudio descriptivo observacional de carácter transversal y multicéntrico para “Identificar la prevalencia de burnout y sus componentes en profesionales sanitarios de Atención Primaria de Castilla-La Mancha, así como su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral.”. La muestra fue conformada por 411 profesionales sanitarios a los cuales se les realizó una encuesta utilizando el instrumento validado de “Maslach Burnout”. Los resultados muestran que la incidencia de burnout fue del 20,7 %, un 53,3 % presentó alterada al menos una subescala. Conclusiones: El síndrome de agotamiento disminuye la satisfacción laboral y por ende la eficiencia en uno de cada cinco, siendo la subescala despersonalización donde hay mayor afectación (12).

Carrillo et al. (13), en España el 2018, en su estudio observacional de corte transversal para “analizar la presencia de estrés laboral en el equipo volante de enfermería de un Hospital General Universitario tomando como referencia el modelo demandas-control-apoyo de Karasek”. La muestra fue conformada por una población de 38 enfermeras, a quienes se le aplicó una encuesta utilizando el instrumento validado “Job Content Questionnaire”. Los resultados muestran una media para la dimensión de apoyo social de $2,59 \pm 0,47$, para la dimensión de demandas psicológicas en el trabajo de $3,26 \pm 0,47$, y para la dimensión de control sobre el trabajo se obtuvo una media de $2,87 \pm 0,40$.(13). Conclusiones: Existe una percepción moderada de estrés laboral, se resalta el poco soporte social por parte de los superiores, siendo esta subescala donde se recomienda realizar mejoras.

Velásquez (14), en España el 2018, en su estudio de revisión narrativa para “conocer el grado de afectación del síndrome de burnout en los profesionales de enfermería que trabajan en UCIs”. Se llevó a cabo una revisión a través de una búsqueda estructurada en PubMed, Cinhal, Cuiden y Cochrane, cuyos términos de búsqueda fueron: “Critical Care”, “Burnout Syndrome”, “Nursing” y “Patients”. Según los hallazgos no existe predominancia definitiva entre los resultados de los estudios analizados; sin embargo, si existe bajo desempeño en los cuidados de enfermería de aquellos profesionales que presentaban Síndrome de Burnout. Conclusiones: no hay una cultura de prevención que ayude a los enfermeros a afrontar el estrés y agotamiento que se produce en las unidades de cuidados intensivos. (14).

Grillo et al. (15), en Brasil el 2017, en su estudio descriptivo observacional de corte transversal para “analizar la influencia de la carga de trabajo, estrés, Burnout, satisfacción y percepción del ambiente de cuidado, por el equipo de enfermería con la presencia de eventos adversos en Unidad de Tratamiento Intensivo de Trauma”. La muestra estuvo conformada por 53 enfermeros de la unidad de cuidados intensivos, a quienes se le aplicó el instrumento “Nursing Activities Score”. Los resultados obtenidos fueron un 77.4% presentaban nivel medio de burnout; 17% mostró agotamiento; y el 56,6% presentaban insatisfacción laboral. La carga de trabajo de enfermería fue alta (73,24%), en total ocurrieron 1.586 incidentes. Conclusiones: El desconocimiento de los factores estresantes del lugar de trabajo aumenta la aparición de incidentes (15).

Soto et al. (16), en Chile el 2017, en su estudio observacional, descriptivo, correlacional de tipo ecológico-mixto que busca “establecer si existe relación entre el Síndrome de Quemarse en el Trabajo y satisfacción laboral con la calidad de la atención brindada”. La muestra estuvo conformada por 35 enfermeras, se les aplicó el instrumento “Cuestionario para Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo, Encuesta de Satisfacción Laboral Hospitalaria y Escala SERVQUA. Los resultados muestran que las enfermeras presentaron niveles medios de satisfacción laboral (Media=3,18 DS=0,38); el resultado global de SQT mostró valores bajos (Media=23,62 DS=9,63). Conclusión: La relación entre SQT y satisfacción laboral presentan una relación baja.(16).

Nacionales

Álvarez (17), en la ciudad de Cusco el 2020, en su estudio correlacional, no experimental y cuantitativo para “Determinar la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020”. La muestra conformada por 36 enfermeras del servicio de emergencia, a quienes se les aplicó el instrumento “Escala de estresores en el trabajo”. Los resultados muestran una relación entre el estrés laboral y la satisfacción social con un nivel de significancia de 0.045. Conclusión: Si existe relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral (17).

Gutiérrez (18), en la ciudad de Cusco el 2018, en su estudio descriptivo correlacional para determinar el “nivel de asociación del estrés laboral y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital regional del Cusco”. La muestra conformada por 32 enfermeras del servicio de emergencia, a quienes se les aplicó los instrumentos “Estrés laboral de Maslach y Jackson” y “Satisfacción laboral de Koys & Decotti”. El resultado de la investigación muestra un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del α : 5% = 0.05 para la correlación de ambas variables. según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Correlación de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,676, valor que muestra una asociación moderada e inversa entre dichas variables. Conclusión: Sí existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral (18).

Huallpa y Jiménez (19), en la ciudad de Arequipa el 2018, en su estudio de tipo descriptivo, con diseño correlacional, de corte transversal para “Determinar la relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en el profesional de enfermería, servicio de emergencia, Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa – 2018” la muestra fue conformada por 31 enfermeras del servicio de emergencia, a quienes se le aplicó el instrumento “Test de Medición de Estrés de Miller y Smith y Escala de satisfacción laboral”. Los resultados mostraron la mayoría de enfermeras en estudio con el 45,2% tienen estrés moderado seguido del nivel leve con el 29,0%, estrés marcado el 16,1% y solo el 9,7% tienen severo nivel de estrés; Respecto a la variable satisfacción laboral, la mayoría de la población con el 38,7% tiene regular nivel de satisfacción seguido del alto nivel con el 32,3%, regular insatisfacción con el 19,3% y solo el 9,7% tiene alto nivel de insatisfacción. Conclusión: Con la aplicación del estadístico no paramétrico del χ^2 : con un nivel de confianza de 95% y un nivel de error del 5% se encontró elevada significancia estadística (0.001), por lo que se acepta la hipótesis que señala que existe relación entre las variables estrés con la satisfacción laboral (19).

León (20), en la ciudad de Trujillo el 2018, en su estudio de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal para “Determinar la relación entre los Factores Estresantes y el Grado de Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Essalud Trujillo 2017”. La muestra conformada por 42 enfermeros del servicio de emergencia, a quienes se les aplicó el instrumento “Test Para Determinar Factores Estresantes de Ávila” y “Escala De Grado De Satisfacción Laboral Del Personal De Salud de Herzeberg”. Los resultados fueron El

66.7 % tiene un nivel de estrés medio, El 64.3 % presentan un nivel de satisfacción laboral medio. Conclusión: No existe relación significativa entre factores estresantes y satisfacción laboral(20).

Dávalos (21), en la ciudad de Abancay el 2018, en su estudio cuantitativo correlacional prospectivo para “Determinar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital II de ESSALUD, de Abancay”. La muestra estuvo conformada por 30 enfermeros, a quienes se le aplicó el instrumento “The Nursing Stress Scale” para evaluar el estrés y el de “Satisfacción Laboral”. Los resultados obtenidos fueron el 40.0% presentan un nivel de estrés ocupacional medio con satisfacción laboral regular. Conclusión: Sí existe una relación entre el estrés la satisfacción laboral, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,896 un P de 0.000. Siendo significativo. (21).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

Se denomina síndrome de Burnout o de agotamiento al conjunto de síntomas que son ocasionadas por el ambiente de trabajo dentro de una institución, donde el trabajador está bajo situaciones de estrés constante que provoca desasosiego y malestar, esto por la gran presión de trabajo que se produce por la alta demanda de un servicio, lo que se traduce en presión psicológica. De las distintas profesiones que pueden generar altos niveles de

estrés en el trabajador se encuentran personas que laboran en el sistema judicial, personas que desempeñan cargos gerenciales, personal de salud y las fuerzas policiales. Todos estos casos

presentan altos niveles de agotamiento mental (22).

2.2.2. Tipos

Estrés positivo:

Es aquel sentimiento donde el individuo se encuentra bajo una situación de ansiedad o estrés, pero que al mismo tiempo mantiene su capacidad emocional estable, esta no se ve afectada sino más bien se muestra alerta en todo momento y mantiene su capacidad mental íntegra para poder resolver situaciones de difícil manejo que puedan presentarse. Durante los momentos de estrés, esta persona mantiene un estado de equilibrio emocional, buen trato hacia las personas e irradia confianza; convirtiendo así una situación negativa en una positiva. El individuo con estrés positivo presenta cualidades como la creatividad y la motivación. Tiene, además, la capacidad para tomar decisiones eficientes y generalmente son personas de mucho éxito (23).

Estrés negativo:

Es un sentimiento que puede causar mucha angustia y ansiedad. Este se caracteriza por crear molestia y añadirle mayor tensión al trabajo, el cual con el tiempo

causa inestabilidad emocional y física afectando la producción laboral, además de somatización de sentimientos que llevan luego a manifestaciones físicas que incapacitan la labor rutinaria de la persona, también lo condicionan a un envejecimiento prematuro. En conclusión, estos sentimientos negativos transforman el lugar de trabajo en un ambiente de fracaso, afectando directamente las relaciones interpersonales con los compañeros y con los pacientes. Por tanto, el mal desempeño laboral en el que resulta del estrés negativo termina con la pérdida del puesto de trabajo (23).

2.2.3. Manifestaciones clínicas más frecuentes del síndrome de burnout son:

- **Fisiológicos:** diaforesis, rigidez, aceleración del pulso cardiaco, dolor precordial, fasciculaciones, dolor abdominal, gastritis, disnea emotiva, xerostomía, incapacidad para pasar alimentos, cefalea, emesis, etc.
- **Psicológicos:** sentimientos de angustia, aprensión, incapacidad para tomar decisiones, apatía, pensamientos desmoralizantes sobre nuestra labor, baja autoestima, incapacidad para concentrarse, sentimientos de dependencia, entre otros.
- **Conductuales:** malos hábitos de alimentación, hábitos nocivos, aparición de gesticulaciones involuntarias, manías, patrones de incertidumbre, llorar, entre otros (24).

Además, también puede presentar las siguientes manifestaciones: volverse aprehensivo con tendencia a la irritabilidad, no poder relajarse, dificultad para la

concentración, afectación del pensamiento lógico y ser capaz de decidir, fobia al trabajo, desinterés laboral, depresión, intranquilidad e insomnio (24).

2.2.4. Dimensiones del síndrome de burnout para Maslach y Jackson

Define el cansancio emocional como una sensación de desmotivación que conlleva a tener sensaciones de incompatibilidad y frustración. (25):

- **Agotamiento emocional (AE):** Debilitamiento gradual de las capacidades físicas y mentales, manifestado por: fatiga al término del turno, pereza al levantarse, sentir exhausto todos los días, sentimientos de frustración Cansancio al final de la jornada laboral, fatiga en las mañanas al ir a trabajar y sentirse agobiado por el trabajo (26).
- **Falta de realización personal (FRP):** Describe el desempeño laboral en manera adversa. Esta dimensión se manifiesta por medio de síntomas que afectan la parte cognitiva, emotiva y fisiológica del individuo. Debido a esto, existe falta de sensibilidad hacia los sentimientos que puedan tener sus compañeros, incapacidad para contribuir positivamente con su trabajo a los demás, ser proactivo, propiciar un ámbito de paz, obtener logros laborales que aumenten su autoestima y lo hagan enfrentar los problemas con mayor decisión y seguridad (26).

- **Despersonalización (DP):** La persona se llena de pensamientos negativos y contraproducentes, se muestra fríos e indiferente hacia los demás y se dirige de manera autoritaria e insensible hacia sus compañeros y demás personas, asume problemas como si fuera responsable de ellos, entre otros (26).

2.2.5. Niveles

Se clasifica para el estudio 3 tipos de grados:

- **Bajo:** Afectación sintomática: cefalea, lumbalgia, calambres, etc. Alteraciones en el comportamiento como aprehensión, cambios de humor, falta de sueño, disminución de la productividad, angustia, en algunos casos problemas de atención.
- **Medio:** En este nivel puede presentar insomnio, incapacidad para la concentración, problemas de empatía, aumento o disminución de peso, disminución de la libido, sentimientos de desesperanza, fatiga crónica, desinterés e indiferencia por el trabajo, aparición de hábitos nocivos.
- **Alto:** En este nivel puede aparecer deficiente desempeño laboral, ausentarse constantemente en el trabajo, mala actitud hacia todos, baja autoestima,

melancolía, uso de estimulantes o sedantes, cólicos, palpitaciones sensaciones de falta de aire. (27).

Estudios previos aseguran que, el profesional de enfermería que labora en el área de emergencia enfrenta situaciones de estrés en su ámbito laboral y tiene como prioridad obtener lo mejor para sus pacientes, para alcanzar el objetivo de satisfacer sus necesidades se esfuerzan constantemente en controlar situaciones complejas (28).

2.2.6. Satisfacción laboral

Se define como el sentimiento que experimenta un individuo al restablecer la armonía entre una carencia o un conglomerado de las mismas. En otras palabras, la satisfacción es el motivo que se dirige hacia un objetivo (29).

La satisfacción laboral es como percibe una persona su lugar de trabajo. dependiendo muchos aspectos, el sueldo, el estilo de control, el ambiente laboral, las oportunidades para ascender, la relación entre colegas, etc.

Como actitud, la satisfacción laboral es una inclinación parcialmente equilibrada que responde de manera consistente a la labor hecha por los individuos. Se basa en creencias y valores personales para el desarrollo laboral (30).

Por tanto, la satisfacción laboral es referido al sentir del individuo para con su trabajo. Hablar de satisfacción laboral es dialogar sobre actitud. La literatura académica describe el concepto de satisfacción laboral como "los sentimientos de las personas sobre el trabajo realizado". Es el nivel en que a una persona le gusta (satisfecho) o no le gusta (insatisfecho) su trabajo" (31).

La conducta es reconocida por las características del trabajo actual y las percepciones de los trabajadores sobre lo que deberían ser. En general, los tres tipos de características de empleados que influyen en las percepciones de lo que quisieran que se tome en cuenta en su trabajo (32):

- Las carencias.
- Los valores.
- Lo que los hace diferente.

Lo que afecta la percepción de lo que "debería ser" son:

- Las comparativas entre compañeros.
- La particularidad de antiguas ocupaciones.
- Los grupos de referencia.

Las particularidades del trabajo que predominan en la percepción del puesto son:

- Gratificación.
- Condiciones laborales.
- Control.

- Compañeros.
- Contenido de puesto.
- Estabilidad laboral.

Las dimensiones de la satisfacción laboral según lo establecido por Aranaz y Mira en el año de 1988 son (33):

- Satisfacción por el trabajo: Placer por la labor que se realiza o grado de satisfacción que percibe el individuo en su lugar de trabajo.
- Tensión relacionada con el trabajo: Nivel de estrés causado por las tareas que realiza la persona, se manifiesta como fatiga y nivel de agotamiento.
- Competencia profesional: Es el grado en el que el individuo imagina puede estar preparado para su labor diaria, tiene que ver con la equivocación de roles.
- Tensión laboral: Cuando la labor que realiza es percibida como una carga.
- Ascenso profesional: Nivel al cual la persona proyecta que obtendrá en su lugar de trabajo.
- Asociaciones de afecto para con los superiores: Lo que la persona conoce que pueden obtener de ella.
- Relaciones interpersonales entre compañeros: Grado de satisfacción que siente la persona en relación al ambiente donde trabaja dentro de su equipo.

- Características extrínsecas del estatus: Grado en que el empleado cree que su trabajo puede traerle un pago suficiente para alcanzar un cierto nivel de libertad en la organización y cumplimiento en el lugar donde labora.
- Monotonía laboral: El grado al cual los hábitos laborales perjudican a los trabajadores.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe asociación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021.

Ho: No existe asociación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

- **Hi:** Existe asociación en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia.

- **Ho:** No existe asociación en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia.

- **Hi:** Existe asociación en la dimensión despersonalización del síndrome de burnout con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia.

- **Ho:** No existe asociación en la dimensión despersonalización del síndrome de burnout con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia.

- **Hi:** Existe asociación en la dimensión realización personal del síndrome de burnout con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia.

- **Ho:** No existe asociación en la dimensión realización personal del síndrome de burnout con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia.

CAPITULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La presente investigación usó el método hipotético - deductivo. El método de la investigación está relacionado con el nivel de complejidad de esta y permitió presentarlo mediante información significativa del problema planteado, estructura conceptual y explicaciones causales (34).

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, este procedimiento es delicado, metódico y empírico a través de los cuales se produce el conocimiento. En este estudio de investigación se realizó la recolección de datos para alcanzar los objetivos y demostrar la hipótesis planteada, basándonos en el contexto, los recursos, la situación, etc (35).

3.3. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada ya que se correlacionaron las variables para determinar si existe asociación y así replicar a lo planteado (36).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación fue del tipo observacional, descriptivo, relacional de corte transversal, ya que se correlacionaron los hechos tal y como se encontraron en un tiempo y espacio determinado (37).

3.5. Población, muestra y muestreo

Estuvo conformada por las licenciadas de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma. Según recursos humanos de la clínica, son 30 los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, los cuales rotaron en dicho servicio en turnos diferentes. Los criterios de selección fueron:

- ***Criterios de inclusión:***
 - Enfermeros que laboraron en emergencia
 - Enfermeros que voluntariamente participaron en el estudio
- ***Criterios de exclusión:***
 - Enfermeros que se encontraban de descanso, permiso o licencia; y/o que tuvieron cargo no asistencial.
 - Internas de enfermería
 - Enfermeros que dejaron incompleto el instrumento o que lo extraviaron.
 - Enfermeros que no aceptaron participar.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de burnout

Definición operacional: Es la expresión realizada por el personal de enfermería sobre la sensación de desasosiego, intranquilidad e inestabilidad psicoemocional y físico que proviene de una situación que produce discomfort. Se mide con el instrumento de Maslach que valora mediante una escala de tipo Likert con calificaciones que van de 0 a 6; 0 es nunca, 1 es pocas veces al año o menos, 2 es una vez al mes o menos, 3 es unas pocas veces al mes o menos, 4 es una vez a la semana, 5 es pocas veces a la semana y 6 es Todos los días, divididas en 3 dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal con valores finales de rango alto, medio y bajo (38).

Matriz operacional de la variable 1

| Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa por Dimensiones | Escala valorativa (Niveles o rangos) |
|------------------------------|---|---------------------|---|--|
| Agotamiento emocional | <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento en el centro laboral. • Cansancio en la jornada laboral. • Fatiga al ir a laboral. • El esfuerzo en el trabajo. • Sentirse agotado. • Sentirse frustrado. • Trabajo en exceso. • Atender personas me produce tensión. • Sentirse sin energía. | Cualitativa Ordinal | Alto: 38 – 54 Medio: 19 – 37 Bajo: 0 - 18 | Valor total: Alto: 88 – 132 pts. Medio: 44 – 87 pts. Bajo: 0 – 43 pts. |
| Despersonalización | <ul style="list-style-type: none"> • Trato a los pacientes de manera fría y sin interés. • Soy insensible con los pacientes. • Tengo temor de perder mi empatía hacia los pacientes. • Sentirse despreocupado por lo que les ocurra a los pacientes. • Los pacientes me responsabilizan de lo negativo que les suceda. | | Alto: 21 – 30 Medio: 11 – 20 Bajo: 0 - 10 | |
| Realización personal | <ul style="list-style-type: none"> • Soy empático con los sentimientos de los pacientes. • Soy eficiente resolviendo los problemas de los pacientes. • Mi trabajo contribuye de manera positiva en mis pacientes. • Soy proactivo. • Creo un ambiente de tranquilidad con mis pacientes • Tengo buena actitud luego del turno laboral. • Siento que he logrado cosas importantes en mi carrera. • Soy sensible a las emociones de mis pacientes y trato de tranquilizarlos. | | Alto: 33 – 48 Medio: 17 – 32 Bajo: 0 - 16 | |

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición operacional: La satisfacción es influenciada por la conexión que forma el personal de enfermería con su trabajo, causando en algunos casos bienestar y en otros discomfort. Se mide con el instrumento de Font Roja que valora mediante una escala de tipo Likert con calificaciones donde 1 es el grado de mínima satisfacción y el 5 el de máxima satisfacción, siendo el rango de puntuación de la totalidad del cuestionario desde 26 (mínima satisfacción laboral) hasta 130 (máxima satisfacción laboral) y mide los 9 aspectos relacionados a la satisfacción: tensión relacionada con el trabajo (5 ítems), presión del trabajo (4 ítems), satisfacción por el trabajo (4 ítems), promoción profesional (3 ítems), competencia profesional (2 ítems), relación interpersonal con sus jefes (2 ítems), monotonía laboral (2 ítems), características extrínsecas del estatus (2 ítems) y relación interpersonal con los compañeros (2 ítems) (39).

Matriz operacional de la variable 2

| Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa (Niveles o rangos) |
|--|--|------------------------|---|
| Satisfacción por el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> Me siento a gusto en mi trabajo. Soy valorado en mi centro laboral. Tengo buenas relaciones con mis superiores. Tengo claro el rol que desempeño en el trabajo. | Cualitativa Ordinal | <p>Valor total:</p> <p>Alto: 95 – 130 pts.</p> <p>Medio: 61 – 94 pts.</p> <p>Bajo: 26 – 60 pts.</p> |
| Tensión relacionada con el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> Mi trabajo es rutinario. Siento que tengo pocas obligaciones en el lugar que laboro. Me siento exhausto luego del trabajo. Siento que no soy independiente para poder tomar decisiones en el trabajo. Hay poca oportunidad de aprendizaje. | | |
| Competencia profesional | <ul style="list-style-type: none"> Mi trabajo me es indiferente. Siento que mi trabajo es poco importante. | | |
| Presión en el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro. Las relaciones interpersonales entre trabajadores son buenas. A veces siento que soy capaz de realizar mis funciones. A menudo la eficiencia de mis compañeros me hace sentir agobiado. | | |
| Promoción profesional | <ul style="list-style-type: none"> Siento que el tiempo en el trabajo me es insuficiente. Tengo demasiado trabajo. La falta de recursos limita mi desempeño laboral. | | |
| Relación interpersonal con los superiores. | <ul style="list-style-type: none"> La infraestructura del lugar de trabajo afecta mi labor. No hay un ambiente físico adecuado para desarrollar eficientemente mi trabajo. | | |
| Relación interpersonal con los compañeros | <ul style="list-style-type: none"> Hay oportunidad de ascenso. Las preocupaciones de mis compañeros afectan mi desempeño. | | |
| Características extrínsecas de estatus | <ul style="list-style-type: none"> Estoy a gusto con el salario. El cargo que ocupó está acorde con mis capacidades. | | |
| Monotonía laboral | <ul style="list-style-type: none"> Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo. Muy pocas veces siento que el trabajo interfiere con mi salud o mi quehacer diario. | | |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En este estudio de investigación especialmente se utilizó la técnica de la encuesta. Esta es una técnica muy utilizada en muchos de los procedimientos de investigación, ya que mediante esta técnica se permite obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz (40).

3.7.2. Descripción de instrumentos

1) Instrumento para medir el síndrome de burnout

El síndrome de burnout se mide por medio de cuestionario Maslach Burnout Inventory de 1986 que 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 (41).

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 43, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno (42).

A. **Subescala de agotamiento emocional.** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Puntuación máxima 54.

Alto: 38 - 54

Medio: 19 - 37

Bajo: 0 - 18

B. **Subescala de despersonalización.** Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Alto: 21 - 30

Medio: 11 - 20

Bajo: 0 - 10

C. **Subescala de realización personal.** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Alto: 33 - 48

Medio: 17 - 32

Bajo: 0 - 16

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

- Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.
- Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días (42).

2) Instrumento para medir la satisfacción laboral

La medición de la satisfacción laboral se realizará mediante el cuestionario de Font Roja, creado por Aranaz y Mira en el año de 1988, consta de 26 ítems valorados a través de una escala tipo Likert en la que el valor 1 es el grado de

mínima satisfacción y el 5 el de máxima satisfacción, siendo el rango de puntuación de la totalidad del cuestionario desde 26 (mínima satisfacción laboral) hasta 130 (máxima satisfacción laboral) (43).

Posteriormente este instrumento fue validado por Huamani (33) en el 2017, el cual fue considerado como un instrumento muy adecuado para este trabajo.

La Font Roja se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 9 aspectos relacionados a la satisfacción: tensión relacionada con el trabajo (5 ítems), presión del trabajo (4 ítems), satisfacción por el trabajo (4 ítems), promoción profesional (3 ítems), competencia profesional (2 ítems), relación interpersonal con sus jefes (2 ítems), monotonía laboral (2 ítems), características extrínsecas del estatus (2 ítems) y relación interpersonal con los compañeros (2 ítems) (43).

La escala se mide según los siguientes rangos:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Se considerarán las puntuaciones detalladas en la Tabla 1:

Tabla 5. Escala de rango de valores de instrumento

| Nivel | Alto | Medio | Bajo |
|---|-------------|--------------|-------------|
| Satisfacción por el trabajo | 16 - 20 | 10 - 15 | 4 - 9 |
| Tensión relacionada con el trabajo | 20 - 25 | 13 - 19 | 5 - 12 |
| Competencia profesional | 8 - 10 | 5 - 7 | 2 - 4 |
| Presión en el trabajo | 16 - 20 | 10 - 15 | 4 - 9 |
| Promoción profesional | 11 - 15 | 7 - 10 | 3 - 6 |
| Relación interpersonal con los superiores | 8 - 10 | 5 - 7 | 2 - 4 |
| Relación interpersonal con los compañeros | 8 - 10 | 5 - 7 | 2 - 4 |
| Características extrínsecas de estatus | 8 - 10 | 5 - 7 | 2 - 4 |
| Monotonía laboral | 8 - 10 | 5 - 7 | 2 - 4 |

3.7.3. Validación

1) Validación del cuestionario de Maslach

Este cuestionario es considerado universal, fue creado por Maslach en el año 1986, con la finalidad de medir el nivel de Estrés en las personas, además es importante

resaltar que fue validado y adecuado a diferentes contextos y realidades culturales mundiales.

2) Validación del cuestionario de Font Roja

Este cuestionario fue creado por Aranaz y Mira en el año de 1987, para determinar el grado de confort en el trabajo, además es importante resaltar que fue validado y adecuado a diferentes contextos y realidades culturales mundiales.

3.7.4. Confiabilidad

1) Confiabilidad del cuestionario de Maslach

Este instrumento tiene buena confianza al 0,812, Tal como lo manifiesta Huamani (33) en su estudio titulado “estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional sede Lima Agosto-noviembre 2017”.

Tabla 6 Confiabilidad del Cuestionario de Maslach

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,812 | 22 |

2) Confiabilidad del cuestionario de Font Roja

El instrumento de Font Roja tiene buena confianza al 0,771, Tal como lo manifiesta Huamani (44) en su estudio titulado “estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional sede Lima Agosto-noviembre 2017”.

Tabla 7 Confiabilidad del Cuestionario Font Roja

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,771 | 26 |

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Después de recabar la información, se utilizó el programa de Excel para el procesamiento de la información, esto previa elaboración de tablas realizadas en hojas de Excel donde la información fue codificada. Luego, se seleccionó la prueba estadística del coeficiente de Correlación de Spearman (Rho de Spearman) para establecer la relación existe entre ambas variables de estudio.

3.9. Aspectos éticos

En el estudio se consideraron los principios básicos de la bioética: Autonomía: se obtuvieron los consentimientos escritos de cada participante, guardando así su confidencialidad. No maleficencia: No hubo perjuicio de ningún tipo físico o moral para ninguno de los participantes, respetando así su. Justicia: No hubo conductas de discriminación o rechazo hacia los participantes respetando su libre expresión. Beneficencia: La investigación favoreció al sujeto y a la institución porque puso en evidencia un fenómeno no cuantificado.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Después de la aplicación del instrumento y de haber recolectado los datos a las licenciadas de enfermería de la Clínica Ricardo Palma, se procedió a tabular utilizando una matriz codificada a fin de presentarlos mediante tablas estadísticas para el respectivo análisis e interpretación. A continuación, se presentan los resultados obtenidos y su discusión.

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 8. Características de la población de enfermeras del servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima 2021.

| Datos | Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|-------------------|------------|------------|
| Rango de edad | 24 – 34 años | 13 | 44 |
| | 35 – 45 años | 10 | 33 |
| | 46 – 56 años | 6 | 20 |
| | 57 años a más | 1 | 3 |
| Género | Masculino | 6 | 20 |
| | Femenino | 24 | 80 |
| Estado Civil | Soltero | 21 | 70 |
| | Casado | 9 | 30 |
| Años de servicio | 3 meses a 10 años | 20 | 67 |
| | 11 – 22 años | 6 | 20 |
| | 23 – 34 años | 1 | 3 |
| | 35 años a más | 3 | 10 |
| Labora en otra institución | Si | 8 | 27 |
| | No | 22 | 73 |

En la Tabla 4 se aprecia las características principales de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021, donde se obtuvo que el rango de edad de mayor frecuencia oscila entre 24 y 34 años con un 44%, de las cuales el género femenino fue el predominante con un 80%, además, el 70% tiene como estado civil soltero, el 67% tuvo entre 3 meses y 10 años de servicio y el 73% no laboraban en otra institución.

Variable síndrome de Burnout

Tabla 5. Síndrome de Burnout y sus dimensiones de las enfermeras del servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima 2021.

| Dimensiones | Niveles o rangos | | |
|----------------------------|-------------------------|--------------|-------------|
| | Alto | Medio | Bajo |
| Síndrome de Burnout | 3% | 97% | 0% |
| Agotamiento | 47% | 53% | 0% |
| Realización | 93% | 7% | 0% |
| Despersonalización | 0% | 20% | 80% |

Como se aprecia en la Tabla 5, el 97% de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021, presentaron un nivel medio de Síndrome de burnout. En cuanto a las dimensiones, se pudo apreciar que en la dimensión agotamiento el 53% obtuvo un nivel medio, en la dimensión realización el 93% tiene un nivel alto y en la dimensión despersonalización el 80% tiene un nivel bajo.

Variable Satisfacción Laboral

Tabla 6. Satisfacción laboral y sus dimensiones en las enfermeras del servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima 2021.

| Dimensiones | Niveles o rangos | | |
|-----------------------------|------------------|-------|------|
| | Alto | Medio | Bajo |
| Satisfacción Laboral | 0% | 87% | 13% |
| Otras satisfacciones | 3% | 87% | 10% |
| Tensión | 0% | 67% | 33% |
| Competencia | 0% | 20% | 80% |
| Presión | 7% | 40% | 53% |
| Promoción | 13% | 60% | 27% |
| Relación con el jefe | 57% | 40% | 3% |
| Relación compañero | 90% | 10% | 0% |
| Extrínsecas | 3% | 27% | 70% |
| Monotonía | 0% | 37% | 63% |

Como se aprecia en la Tabla 6, el 87% de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021, presentaron un nivel medio de satisfacción laboral. En cuanto a las dimensiones, se pudo apreciar que en la dimensión satisfacción el 87% obtuvo un nivel medio, en la dimensión tensión 67% tiene un nivel medio, en la dimensión competencia un 80% tiene un nivel bajo, en la

dimensión presión un 53% tiene un nivel bajo, en la dimensión promoción un 60% tiene un nivel medio, en la dimensión relación con el jefe un 57% tiene un nivel alto, en la dimensión relación con los compañeros un 90% tiene un nivel alto, en la dimensión extrínsecas un 70% tiene un nivel bajo, en la dimensión monotonía un 63% tiene un nivel bajo y por último; en la dimensión despersonalización el 80% tiene un nivel bajo.

4.1.2. Prueba de Hipótesis

4.1.2.1. Hipótesis general:

Tabla 7. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación estadística entre el Síndrome de Burnout y sus dimensiones con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021.

| | | Correlaciones | |
|------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| | | | Satisfacción Laboral |
| | | Coeficiente de correlación | 0.280 |
| Rho de Spearman | Síndrome de Burnout | Sig. (bilateral) | 0.134 |
| | | N | 30 |

Según los resultados de la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 7) se obtuvo que el valor del Rho de Spearman para la correlación Síndrome de Burnout y satisfacción laboral fue 0.28 y el valor de significancia $p= 0.134$

(> 0,05); lo cual indica que, la relación entre ambas variables es baja, pero estadísticamente no es significativa. Por lo que se entiende que no existe relación entre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Por tanto, no se acepta la hipótesis nula (> 0,05) y se rechaza la hipótesis general formulada.

4.1.2.2. Hipótesis específicas

Tabla 8. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación estadísticamente significativa entre las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021.

| | | Correlaciones | |
|------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| | | | Satisfacción Laboral |
| Rho de Spearman | Agotamiento | Coeficiente de correlación | 0.057 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.765 |
| | | N | 30 |
| | Despersonalización | Coeficiente de correlación | 0.185 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.329 |
| | | N | 30 |
| Realización | Coeficiente de correlación | 0.374 | |
| | Sig. (bilateral) | 0.042 | |
| | N | 30 | |

De acuerdo a la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 8) para la dimensión agotamiento emocional se obtuvo que el valor de Rho de Spearman fue de 0.057 y el valor de significancia $p= 0.765 (> 0,05)$; lo cual indica que, la relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral es muy baja, además de estadísticamente no significativa. Por tanto, no existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Para la dimensión despersonalización se obtuvo que el valor de Rho de Spearman fue de 0.185 y el valor de significancia $p= 0.329 (> 0,05)$; lo cual indica que, la relación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral es muy baja y a la vez estadísticamente no es significativa. Por tanto, no existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral. Por último, Para la dimensión realización personal se obtuvo que el valor de Rho de Spearman fue de 0.374 y el valor de significancia $p= 0.042 (> 0,05)$; lo cual indica que, la relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral es muy baja, pero esta vez sí es estadísticamente significativa. Por tanto, existe una relación, aunque muy baja, entre la realización personal y la satisfacción laboral. Por ello no se rechazan las hipótesis nulas ($p>0,05$) para las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización, pero se acepta la hipótesis específica para realización personal ($p<0,05$).

4.2 DISCUSIÓN

El presente estudio sobre Síndrome de burnout y satisfacción laboral tuvo como objetivo determinar si existe relación entre estas variables en la población de enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima – 2021, esta investigación fue realizada durante la pandemia por Covid-19 en nuestro país en una clínica privada que goza de buen prestigio. Por ello se procederá a discutir los resultados. Se apreció que el mayor porcentaje de colaboradores fueron jóvenes adultos y del género femenino, todos ellos laboran exclusivamente en el área de emergencia, la mayoría era soltero y, además, casi todos laboran únicamente en la institución. El 100% de los colaboradores presenta un nivel medio de Síndrome de burnout y el 90% un nivel medio de satisfacción laboral. Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Grillo et al. (15) en un hospital de Brasil en el 2017, en su investigación se halló que más de la mitad de las enfermeras presentaron nivel medio para Síndrome de Burnout, esto por la alta carga de pacientes. Así mismo, Carrillo et al. (13) en España en el 2018 determinó que el nivel Síndrome de burnout era medio, de igual manera, Álvarez (17) en un hospital del Cusco en el 2018, encontró que el nivel de agotamiento era medio. Coduti et al. (22) nos menciona que el individuo reacciona y puede adaptarse al estrés siempre y cuando este sea temporal, si el equilibrio no se restablece el individuo puede enfermar física y psicológicamente.

Con respecto al nivel de satisfacción laboral, encontró que el nivel de satisfacción laboral era medio. El presente estudio concuerda con lo hallado por Huallpa et al (19) en su estudio realizado en un hospital de Arequipa en el 2018, donde se determinó que el nivel de satisfacción laboral era medio, las colaboradoras en este estudio expresaron su alta satisfacción por el aspecto remunerativo, pero con niveles

medios de satisfacción en los aspectos de relaciones interpersonales entre compañeros y mejoras en el lugar de trabajo. Por otro lado, estos hallazgos contrastan con los hallados por Gutiérrez (18) en un hospital del Cusco en el 2018, donde se determinó que el nivel de satisfacción laboral era bajo con un 53.1%, esto debido al bajo salario, poca posibilidad de promoción y mala relación con sus jefes. Se puede deducir con respecto a la satisfacción laboral que las relaciones interpersonales entre trabajadores es un componente importante al momento de evaluar la satisfacción en un lugar de trabajo.

Para determinar la asociación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de las enfermeras, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para estas dos variables obteniendo como resultado que no existe asociación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el área de emergencia de la Clínica Ricardo Palma; este estudio concuerda con lo realizado por León (20) en su estudio en un hospital de Trujillo en el 2018, donde se determinó que no existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Se discrepa parcialmente con Soto et al. (16) en su estudio realizado en España en el 2018, donde se demuestra que existe una relación baja entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. Ambos estudios disienten con lo encontrado por Párraga et al. (12) en su estudio que realizó en un hospital del Cusco en el 2018, donde se determinó que si existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Por último, Davalos (21) en su investigación en un hospital de Abancay el 2018, se comprobó que si existe relación entre el nivel de agotamiento emocional y la satisfacción laboral.

CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES:

- No existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima – 2021 ($p=0.280$; $p= 0.134$).
- No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima – 2021 ($p= 0.765$).
- No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout con la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima – 2021 ($p= 0.329$).
- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout con la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima – 2021 ($p= 0.042$).

5.2 RECOMENDACIONES

- Recomendar a la gerencia de la clínica Ricardo palma que siendo más de la mitad de trabajadores los que presentan nivel medio de Síndrome de burnout se recomienda implementar estrategias para el seguimiento y prevención del mismo.
- Se insta a mejorar las relaciones interpersonales entre trabajadores dado que, como se encontró en la presente investigación, así como en diferentes estudios, esta área ha sido poco tomada en cuenta, pero según los resultados representa un factor importante al momento de evaluar la satisfacción laboral.
- Se recomienda realizar estudios similares en los demás servicios de la institución, debido a que existen otras áreas que también presentan alta carga laboral como son hospitalización y la unidad de cuidados intensivos.

6. REFERENCIAS

1. Del Hoyo Delgado MA. Estrés Laboral. [Internet]. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2004 [Citado el 18 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/789635/Estr%C3%A9s+laboral.pdf/3dc45f98-e553-4f6c-9ddc-8094fb4d44af?t=1605802863655>
2. Instituto de Salud, Trabajo y Organizaciones. La organización del trabajo y el estrés [Internet]. Reino Unido: Universidad de Nottingham. OMS, 2004 [Citado el 18 de junio del 2021]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756?locale-attribute=es&>
3. Huamaní CA. Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima. Rev Cienc y Arte Enferm. [Internet] 2018; 3(1-2): 38 - 43 [Citado el 31 de enero 2022]. Disponible en: DOI: 10.24314/rcae. 2018.v3n1.08.
4. González AL, Guevara E, Morales FG, Segura HP, Luengo MC. Relación de la satisfacción laboral con estilos de Liderazgo en Enfermeros de Hospitales Públicos, Santiago, Chile. Cienc. enferm. [Internet]. 2013 [Citado el 20 de junio del 2021]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532013000100002
5. Roth E., Pinto B., Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz. Ajayu. Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana "San Pablo" [Internet]. 2010;8(2):62-100. [Citado el 17 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461545466004>.

6. Paris L. Estrategias de afrontamiento del estres asistencial y satisfaccion laboral-personal en medicos y enfermeros. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. [Internet]. 2007; 15(5): 7-21. [Citado el 17 de junio del 2021]. Disponible en: <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/78>.
7. Broncano VY. Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010 Revista Científica de Ciencias de la Salud [Internet]. 2014; 7 (2); 53-63. [Citado el 4 de septiembre del 2021]. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1024/993.
8. Garavito MY. Nivel de estrés laboral de las enfermeras en Centro Quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima, 2014. [Trabajo de investigación para optar el Título de especialista en enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. [Citado el 5 de septiembre del 2021]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13540>
9. Mingote AC, Pérez GS. Estrés en la enfermería. El cuidado del cuidador. [Internet]. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Albasanz 2, Madrid, España; 2013 [citado el 18 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/Estres-en-La-Enfermeria-El-Cuidado-Del-Cuidador.pdf>
10. Castillejo OD, León OJ, Navarro SK. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería segun tipo de cirugia en centro quirurgico en un Hospital del Ministerio de Salud, Septiembre-Octubre 2017[Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico Especializado]. Lima,

Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado el 16 de junio del 2021].

Disponible en:

<https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/944/>

[Nivel_CastillejoOlivas_Delina.pdf?sequence=3&isAllowed=y](#)

11. Lin PC, Chen CH, Pan SM, Chen YM, Pan CH, Hung HC, Wu MT. The association between rotating shift work and increased occupational stress in nurses. *J Occup Health*. [Internet] 2015;57(4):307-15. doi: 10.1539/joh.13-0284-OA. Epub 2015 May 8. PMID: 25958974. Disponible en:
12. Párraga MI, González HE, Méndez GT, Villarín CA, León MA. Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Rev Clin Med Fam* [Internet]. 2018 Junio; 11(2): 51-60. [citado 2022 Mayo 17]; Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000200051&lng=es.
13. Carrillo GC, Rios RM, Escudero FL, Martinez RM. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Revista Enfermería Global* [Internet]. 2018 Abril. 50 (2): 304-314 [citado el 21 de septiembre del 2021]. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251/226341>
14. Velasquez MI. Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de cuidados críticos. [Trabajo de fin de Grado en la Facultad de Medicina]. Madrid, Universidad Autónoma de Madrid, 2018[citado el 12 de septiembre del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uam.es/handle/10486/685186>

15. Grillo K, et al. Carga De Trabajo De Enfermagem, Estresse/Burnout, Satisfação E Incidentes Em Unidade De Terapia Intensiva De Trauma . Scielo Brasil; 2017 [Citado el 12 de Setiembre del 2021] 26(3): 1-8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072017001720016>.
16. Soto FP, Barrios AS, Molina MY. Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria. Cienc. enferm.; 2017 dic. [citado el 20 de septiembre del 2021] 23 (3): 99-111. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532017000300099
17. Alvarez RE Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión de los servicios de Salud]. Cusco: Universidad César Vallejo 2021. [citado el 21 de septiembre del 2021]; Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/unac/5562/vera_balbin%2cmachacuay_castillon-2daespec-fcs-2020.pdf?sequence=1&isallowed=y
18. Gutiérrez GM. Estrés y Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Emergencia del Hospital Regional del Cusco 2018. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión de los servicios de Salud]. Cusco: Universidad César Vallejo; 2018. [citado el 21 de septiembre del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34467>.
19. Huallpa HC, Jimenez JH. Nivel de estrés y satisfacción laboral en el Profesional de Enfermería, Servicio de Emergencia, Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa – 2018. [Tesis Para obtener el Título Profesional de la Segunda

- Especialidad en Enfermería, con mención en: EMERGENCIA] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2019. [citado el 11 de septiembre del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9161>.
20. León RY. Factores Estresantes Y Satisfacción Laboral De La Enfermera Del Hospital Víctor Lazarte Echegaray Essalud [Tesis para optar el Título de segunda especialidad profesional en enfermería]. Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo, 2019 [citado el 21 de septiembre del 2021]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11678/2E570.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Dávalos G. Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital II de ESSALUD, Abancay 2017.[Tesis para optar el Título de segunda especialidad profesional de Enfermería en Emergencias y Desastres] Lima, Universidad Nacional del Callao; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3833>
22. Coduti PS, Gattás BY, Sarmiento LS, Schmid RA. Enfermedades laborales: Cómo afectan en el entorno organizacional. [Facultad de Ciencias Económicas]. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo; 2013 [citado el 18 de junio del 2021]. Disponible en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
23. Gómez M, Pérez J, Corral TE. Apoyo psicológico en situaciones de emergencias [Internet]. Madrid, Arán ediciones, 2009 [citado el 18 de junio del 2021].

Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=2RYdca_w8dYC&pg=PT28&dq=tipos+de+estres+positivo+y+negativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRvvDprYzqAhWfDrkGHSQZDzUQ6AEILzAB#v=onepage&q=tipos de estres positivo y negativo&f=false

24. Csendes JA, González DG. Operaciones de “alta complejidad” definiciones, técnicas y estadísticas*. Revista Chilena de Cirugía [Internet] Santiago de Chile 2005; [citado el 19 de junio del 2021] 57(2):178-183. Disponible en: [https://www.cirujanosdechile.cl/revista_anteriores/PDF%20Cirujanos%202005_02/Rev.Cir.2.05.\(16\).AV.pdf](https://www.cirujanosdechile.cl/revista_anteriores/PDF%20Cirujanos%202005_02/Rev.Cir.2.05.(16).AV.pdf)
25. Olivares FV. Christina Maslach ,Comprendiendo el Burnout. Simposium en Universidad de Valparaíso de Chile [Internet]. Octubre 2016; pp 1-13. [citado el 20 de junio del 2021]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout
26. Portero S., Vaquero AM. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Scielo Brasil [Internet]. junio 2015 [citado el 3 de septiembre del 2020] 23(3):543-52. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/Xn3jBc6TsNwMf3fTXb9JJBd/?format=pdf&lang=es>
27. American Psychological Association. Los distintos tipos de estrés [Internet]. [consultado el 16 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
28. Hospital Belén de Trujillo. Manual de Organización y Funciones (MOF).

Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico. [Internet]. 2011 [citado el 5 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.hbt.gob.pe/index.php/j-page/documentos-de-gestion/category/5-mof?download=19:manual-de-organizacion-y-funciones-anestesiologia>

29. Aguirre DY. Nivel De Satisfacción Del Paciente Post Operado Sobre El Cuidado De Enfermería Servicio De Cirugía, Hospital Nacional Sergio E. Bernales – Lima 2018 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [citado el 6 de septiembre del 2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27816/Aguirre_DYL-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y
30. Gamboa RE. Satisfaccion laboral: Descripcion Teórica de sus determinantes. Rev Psicol [Internet]. 2007 [citado el 6 de septiembre del 2021];9(6):1-5]. Disponible en: [https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20\(2007,a%20trav%C3%A9s%20de%20su%20trabajo%E2%80%9D](https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20(2007,a%20trav%C3%A9s%20de%20su%20trabajo%E2%80%9D)
31. Solf ZA , Reseña de "Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica" de Paul Spector. Persona [Internet]. 2005; (8): Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147112816012>
32. Hannoun G. Satisfaccion Laboral [Trabajo de Investigación]. Universidad Nacional de Cuyo, Argentina. 2011 [citado el 8 de septiembre del 2021]. Disponible en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

33. Huamani CE. Estrés Laboral Y Satisfacción Laboral En Enfermeras De Los Servicios Criticos De La Clínica Internacional Sede Lima Agosto-Noviembre 2017". [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [citado el 15 de septiembre del 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11980/Huamani_CAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Rodríguez JA, Pérez JA. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Rev.esc.adm.neg [Internet]. 2017 (82) [citado 28 de mayo de 2022];(82):175-195. Disponible en: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1647/1661>
35. Hernández SR, Fernández CC, Baptista LP. Metodología de la Investigación;. 5ta. edición. Ciudad de México: Mc Graw Hill, 2010. 656 p.
36. Sanca TM. Tipos de Investigacion Cientifica. Rev.Med.Act.Clí [Internet]. 2011; 9 , 621-624 [citado el 13 de septiembre del 2021]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/398282201/Tipos-de-investigacion-cientifica-pdf>
37. Casas AJ, Repullo LJ., Donaldo CJ. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos [Internet] 2003; 31 (8); 527-538.[citado el 13 de septiembre del 2021]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
38. Maslach C. Cuestionario Burnout [Internet]. [citado el 13 de septiembre del 2021]. Disponible en:

https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf

39. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan* [Internet]. 2015; 15(3): 413–425. [citado el 10 de octubre del 2021]. Disponible en: . DOI: 10.5294/aqui.2015.15.3.9. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972015000300009
40. Carrillo C, et al. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo [Internet]. *Enfermería Global* 2018 [Citado el 12 de Setiembre del 2021]. Disponible en : <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251/226341>
41. Rendón Militza, Peralta S, Hernández Eva, Hernández I, Vargas R, Favela M. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enferm. glob.* [Internet] 2020 ; 19(59):479-506. [Citado el 02 de Noviembre del 2021] Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479&lng=es. Epub 10-Ago-2020. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>.
42. Taípe N. Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal : 2013 [Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2014 [Citado el 2 de noviembre del 2021]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4210/Taípe_Pena_Natal

ia_Sara_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

43. Soto P, Barrios S, Molina Y. Síndrome De Quemarse Por El Trabajo Y Satisfacción Laboral Como Predictores De Calidad De La Atención De Enfermería Hospitalaria. [citado el 20 de septiembre del 2021]; Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532017000300099

44. Cercado J. Satisfacción Laboral Y Síndrome De Burnout Del Enfermero(a) En El Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019 [Tesis de Escuela de Postgrado]. Lima; Universidad Norbert Wiener; 2020 [Citado el 2 de noviembre del 2021]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3975/T061_41415195_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Formulación del Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|---|---|--|---|---|
| <p>Problema General ¿Cómo el síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima - 2021?</p> <p>Problemas Específicos - ¿Cómo la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma? - ¿Cómo la dimensión despersonalización del síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma? - ¿Cómo la dimensión realización personal del síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma?</p> | <p>Objetivo General Determinar como el síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral la relación de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma en el año 2021.</p> <p>Objetivos Específicos - Determinar como la dimensión agotamiento del síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia. - Determinar como la dimensión despersonalización del síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia. - Identificar como la dimensión realización personal del síndrome de burnout se asocia con la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia</p> | <p>Hipótesis General Hi: el síndrome de burnout esta inversamente asociado a la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia,” a mayor síndrome burnout, menor satisfacción laboral”.</p> <p>Hipótesis Específicas - Existe relación en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con la satisfacción laboral. - Existe relación en la dimensión despersonalización con la satisfacción laboral. - Existe relación en la dimensión realización personal con la satisfacción laboral.</p> | <p>Variable 1: Síndrome de burnout</p> <p>Dimensiones: • Agotamiento emocional • Despersonalización • Realización personal</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones: • 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</p> | <p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación: Método hipotético – deductivo. Observacional, descriptivo, correlacional y transversal.</p> <p>Población y Muestra: La población estará constituida por los licenciados de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma. Según registros de la clínica el profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia son 30, los cuales rotan en dicho servicio en turnos diferentes.</p> |

Anexo 2. Matrices de operacionalización de variables.

Variable 1: Estrés laboral

Definición operacional: Es la respuesta expresada de la enfermera sobre la sensación de desasosiego, intranquilidad e inestabilidad psicoemocional y físico derivado del enfrentamiento a una situación que le produce discomfort. Se mide con el instrumento de Maslach que valora mediante una escala de tipo Likert con calificaciones que van de 0 a 6; 0 es nunca, 1 es pocas veces al año o menos, 2 es una vez al mes o menos, 3 es unas pocas veces al mes o menos, 4 es una vez a la semana, 5 es pocas veces a la semana y 6 es Todos los días, divididas en 3 dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal con valores finales de rango alto, medio bajo (36).

Tabla 1. Matriz operacional de a variable 1

| Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa por Dimensiones | Escala valorativa (Niveles o rangos) |
|------------------------------|---|---------------------------|---|--|
| Agotamiento emocional | <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento en el centro laboral. • Cansancio en la jornada laboral. • Fatiga al ir a laboral. • El esfuerzo en el trabajo. • Sentirse agotado. • Sentirse frustrado. • Trabajo en exceso. • Atender personas me produce tensión. • Sentirse sin energía. | Cualitativa Ordinal | Alto: 38 – 54 Medio: 19 – 37 Bajo: 0 - 18 | Valor total: Alto: 88 – 132 pts. Medio: 44 – 87 pts. Bajo: 0 – 43 pts. |
| Despersonalización | <ul style="list-style-type: none"> • Trato a los pacientes de manera fría y sin interés. • Soy insensible con los pacientes. • Tengo temor de perder mi empatía hacia los pacientes. • Sentirse despreocupado por lo que les ocurra a los pacientes. • Los pacientes me responsabilizan de lo negativo que les suceda. | | Alto: 21 – 30 Medio: 11 – 20 Bajo: 0 - 10 | |
| Realización personal | <ul style="list-style-type: none"> • Soy empático con los sentimientos de los pacientes. • Soy eficiente resolviendo los problemas de los pacientes. • Mi trabajo contribuye de manera positiva en mis pacientes. • Soy proactivo. • Creo un ambiente de tranquilidad con mis pacientes • Tengo buena actitud luego del turno laboral. • Siento que he logrado cosas importantes en mi carrera. • Soy sensible a las emociones de mis pacientes y trato de tranquilizarlos. | | Alto: 33 – 48 Medio: 17 – 32 Bajo: 0 - 16 | |

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición operacional: La satisfacción es influenciada por el vínculo que forma el enfermero con su entorno laboral, causando en algunos casos bienestar y en otros discomfort. Se mide con el instrumento de Font Roja que valora mediante una escala de tipo Likert con calificaciones donde 1 es el grado de mínima satisfacción y el 5 el de máxima satisfacción, siendo el rango de puntuación de la totalidad del cuestionario desde 26 (mínima satisfacción laboral) hasta 130 (máxima satisfacción laboral) y mide los 9 aspectos relacionados a la satisfacción: tensión relacionada con el trabajo (5 ítems), presión del trabajo (4 ítems), satisfacción por el trabajo (4 ítems), promoción profesional (3 ítems), competencia profesional (2 ítems), relación interpersonal con sus jefes (2 ítems), monotonía laboral (2 ítems), características extrínsecas del estatus (2 ítems) y relación interpersonal con los compañeros (2 ítems).

Tabla 2. Matriz operacional de la variable 2

| Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa (Niveles o rangos) |
|--|--|------------------------|---|
| Satisfacción por el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Me siento a gusto en mi trabajo. • Soy valorado en mi centro laboral. • Tengo buenas relaciones con mis superiores. • Tengo claro el rol que desempeño en el trabajo. | Cualitativa Ordinal | <p>Valor total:</p> <p>Alto: 95 – 130 pts.</p> <p>Medio: 61 – 94 pts.</p> <p>Bajo: 26 – 60 pts.</p> |
| Tensión relacionada con el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Mi trabajo es rutinario. • Siento que tengo pocas obligaciones en el lugar que laboro. • Me siento exhausto luego del trabajo. • Siento que no soy independiente para poder tomar decisiones en el trabajo. • Hay poca oportunidad de aprendizaje. | | |
| Competencia profesional | <ul style="list-style-type: none"> • Mi trabajo me es indiferente. • Siento que mi trabajo es poco importante. | | |
| Presión en el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro. • Las relaciones interpersonales entre trabajadores son buenas. • A veces siento que soy capaz de realizar mis funciones. • A menudo la eficiencia de mis compañeros me hace sentir agobiado. | | |
| Promoción profesional | <ul style="list-style-type: none"> • Siento que el tiempo en el trabajo me es insuficiente. • Tengo demasiado trabajo. • La falta de recursos limita mi desempeño laboral. | | |
| Relación interpersonal con los superiores. | <ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura del lugar de trabajo afecta mi labor. • No hay un ambiente físico adecuado para desarrollar eficientemente mi trabajo. | | |
| Relación interpersonal con los compañeros | <ul style="list-style-type: none"> • Hay oportunidad de ascenso. • Las preocupaciones de mis compañeros afectan mi desempeño. | | |
| Características extrínsecas de estatus | <ul style="list-style-type: none"> • Estoy a gusto con el salario. • El cargo que ocupó está acorde con mis capacidades. | | |
| Monotonía laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo. • Muy pocas veces siento que el trabajo interfiere con mi salud o mi quehacer diario. | | |

Anexo 3. Instrumento

ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA RICARDO PALMA EN EL AÑO 2021

FECHA:

N.º DE FICHA:

PRESENTACIÓN:

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación con el propósito de obtener información para determinar el estrés y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma en el año 2021. Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y verdaderas, garantizándole que la información brindada será anónima. agradezco su participación.

I. DATOS GENERALES:

1. Edad: _____ años
2. Sexo:
 - a) Masculino
 - b) Femenino
3. Estado civil.....
4. Tiempo de servicio.....
5. Trabaja en otro lugar:.....

INSTRUCCIONES

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

INSTRUMENTO NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

| | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 0 = Nunca | 4 = Una vez a la semana |
| 1 = Pocas veces al año | 5 = Pocas veces a la semana |
| 2 = Una vez al mes | 6 = Todos los días |
| 3 = unas pocas veces al mes | |

| INDICADORES | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | | | | | | | |
| 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | | | | | | | |
| 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. | | | | | | | |
| 4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes. | | | | | | | |
| 5. Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales. | | | | | | | |
| 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | | | | | | | |
| 7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes. | | | | | | | |
| 8. Me siento "quemado" por mi trabajo. | | | | | | | |
| 9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas. | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea. | | | | | | | |
| 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente | | | | | | | |
| 12. Me siento muy activo. | | | | | | | |
| 13. Me siento frustrado en mi trabajo. | | | | | | | |
| 14. Creo que estoy trabajando demasiado. | | | | | | | |
| 15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes / clientes. | | | | | | | |
| 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. | | | | | | | |
| 17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes / clientes. | | | | | | | |
| 18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes / clientes. | | | | | | | |
| 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión / tarea. | | | | | | | |
| 20. Me siento acabado. | | | | | | | |
| 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. | | | | | | | |
| 22. Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas. | | | | | | | |

INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

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

| N° | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | En mi trabajo me encuentro muy satisfecho | | | | | |
| 2 | Obtengo reconocimiento por mi trabajo | | | | | |
| 3 | La relación con mis jefes es muy cordial | | | | | |
| 4 | Se lo que se espera de mí en mi trabajo | | | | | |
| 5 | Mi trabajo en el centro es el mismo de todos los días, no varía nunca | | | | | |
| 6 | Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo | | | | | |
| 7 | Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado | | | | | |
| 8 | Tengo poca independencia para organizar mi trabajo | | | | | |
| 9 | Tengo pocas oportunidades de 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 | Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro | | | | | |
| 13 | Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 14 | Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo | | | | | |
| 15 | Con frecuencia la competitividad o él está a la altura de los demás, me causa estrés o tensión | | | | | |
| 16 | Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo | | | | | |
| 17 | Creo que mi trabajo es excesivo | | | | | |
| 18 | Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable | | | | | |
| 19 | La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo | | | | | |
| 20 | La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente | | | | | |
| 21 | Tengo muchas posibilidades de promoción profesional | | | | | |
| 22 | Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar | | | | | |
| 23 | El sueldo que percibo es adecuado | | | | | |
| 24 | Estoy convencido de que ocupó el puesto que me corresponde por capacidad y preparación | | | | | |
| 25 | Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo | | | | | |
| 26 | Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o las horas de sueño. | | | | | |

Anexo 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....de..... años de edad, con DNI..... Acepto participar voluntariamente en el estudio de la investigación desarrollando los instrumentos, así mismo manifiesto haber sido informado sobre la confidencialidad con respecto a la información brindada.

Espero que mi aporte logre cubrir los objetivos de dicha investigación titulada “Estrés y Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma en el año 2021” En consecuencia doy mi consentimiento para participar en este estudio.

Lima..... de..... del 2022