UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN SALUD PUBLICA MENCION GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TESIS

SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO, CUSCO – 2019

PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

AUTOR:
Br. JESSICA GALVEZ PAREJA DE CABALLERO

ASESORA:

Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE

CODIGO ORCID: 0000-0001-5466-9357

CUSCO - PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO, CUSCO - 2019

Presentado por: BR. JESSICA GÁLVEZ PAREJA DE CABALLERO DNI N° 41327906

presentado por: ..... DNI N°: .....

Para optar el título profesional/grado académico de MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCION GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del ***Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC*** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10 **%.**

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 25 de Julio de 2025

Firma

Post firma Nelly Agelé Cavero Torre

Nro. de DNI 23829555

ORCID del Asesor 0000-0001-5466-9357

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:465834525

JESSICA GALVEZ PAREJA

SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA.docx

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::27259:465834525

Fecha de entrega
9 jun 2025, 6:58 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
9 jun 2025, 7:05 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA.docx

Tamaño de archivo
426.3 KB

114 Páginas

22.365 Palabras

127.141 Caracteres

10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

10%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
5%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO, CUSCO - 2019** de la **Br. JESSICA GALVEZ PAREJA.** Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **DIECISIETE DE DICIEMBRE DE 2024**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Cusco, 20 de mayo del 2025

DRA. MARICELA PAULLO NINA
Primer Replicante

MGT. JOSE MIGUEL ALIAGA APAZA
Segundo Replicante

Dr. DANTE HORACIO OLIVERA MAYO
Primer Dictaminante

Mg. SAMUEL PAREDES CALCINA
Segundo Dictaminante

DEDICATORIA

- *A mi compañero y padre de mis hijos, tu amor y apoyo han sido la base de nuestro hogar. Esta tesis es un tributo a la colaboración, paciencia y comprensión que has brindado a lo largo de este viaje académico. Gracias por ser un pilar de fortaleza y un ejemplo para nuestros hijos. Tu presencia en mi vida es un regalo invaluable, y este logro es nuestro, en equipo.*

- *A mis queridos hijos: Carmen, Zalomé y Thomas, cada día es un regalo que atesoro en mi corazón. Ustedes son la inspiración que motiva cada esfuerzo en mi vida. Esta tesis es un pequeño testimonio de todo lo que hago, lo hago pensando en ustedes. Gracias por llenar mi mundo de amor y fortaleza.*

- *A mis padres y hermana, este logro académico es un reflejo del incansable esfuerzo que han invertido para brindarme una educación sólida. Cada sacrificio que han hecho, cada día de trabajo duro y cada decisión que tomaron en mi nombre son el fundamento de mi éxito, y me llena de orgullo honrarlos de esta manera.*

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ii

ÍNDICE GENERAL iii

ÍNDICE DE TABLAS..... vii

RESUMEN 1

ABSTRACT 3

INTRODUCCIÓN.....5

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....7

1.1 Situación problemática.....7

1.2 Formulación del problema.....12

a. Problema general 12

b. Problemas específicos 12

1.3 Justificación 13

1.4 Objetivos de la Investigación.....15

a. Objetivo general 15

b. Objetivos específicos.....15

CAPITULO II MARCO TEÓRICO 16

2.1 Bases teóricas 16

2.1.1 Síndrome de Burnout (SB) 16

2.1.2 Historia del Síndrome de Burnout 16

2.1.3 Definición del Síndrome de Burnout 17

2.1.4 Epidemiología 18

2.1.5 Etiología 19

2.1.6 Manifestaciones clinicas del Sindrome de burnout…….…..21

2.1.6.2 Dimensiones del sindrome de burnout……..……24

2.1.6.3 Diagnostico del sindrome de burnout…….25

2.1.6.4 Tratamiento del sindrome de burnout…….……..26

2.1.7 Satisfacción laboral 26

2.1.7.1 Modelos teoricos de la Satisfaccion laboral…….27

2.1.7.2 Factores de la satisfaccion laboral…….……..29

2.1.7.3 Importancia de la satisfaccion laboral……30

2.1.7.4 Medicion de la satisfaccion laboral……30

2.2 Marco conceptual 31

2.3 Antecedentes empíricos de la investigación 32

2.3.1 Antecedentes internacionales 32

2.3.2 Antecedentes nacionales 36

2.3.3 Antecedentes locales 42

CAPITULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES 45

3.1 Hipótesis 45

3.2 Hipótesis general 45

3.3 Hipótesis específicas 45

3.4 Identificación de variables e indicadores.....46

3.4.1 Variables implicadas 46

3.4.2 Variables no implicadas.....46

3.5 Operacionalización de variables 46

CAPITULO IV METODOLOGÍA.....50

4.1 Ámbito de estudio: localización política y geográfica 50

4.2 Tipo y nivel de investigación 50

4.3 Unidad de análisis.....51

4.4 Población de estudio.....51

4.5 Tamaño de muestra 51

4.6 Técnica de selección de muestra.....52

4.7 Técnica de recolección de información 52

4.7.1 Estadística de fiabilidad 54

4.8 Técnica de análisis e interpretación de la información.....54

4.9 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas 55

CAPITULO V RESULTADOS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES 56

4.10 PRUEBA DE HIPOTESIS 63

4.10.1 RESPUESTA AL OBJETIVO GENERAL 63

DISCUSIÓN 65

CONCLUSIONES.....83

RECOMENDACIONES 85

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 87

ANEXOS 97

a. Anexo 1: Matriz de consistencia.....98

b. Anexo 2: Instrumento de recolección de datos 101

c. Cuestionario de sindrome de burnout.....103

d. Cuestionario para medir satisfacción laboral 105

e. Anexo 3: Consentimiento Informado.....107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características generales de personal 56

Tabla 2. Síndrome de Burnout del personal..... 57

Tabla 3. Satisfacción laboral del personal 58

Tabla 4. Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral .. 59

Tabla 5. Relación entre satisfacción laboral y cansancio emocional.... 60

Tabla 6. Relación entre satisfacción laboral y despersonalización 61

Tabla 7. Relación entre satisfacción laboral y reducción de la realización personal..... ..62

Tabla 8. Prueba de Hipótesis 63

RESUMEN

En la investigación titulada **"SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA EN EL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO CUSCO-2019"**. El propósito de esta investigación fue examinar la asociación entre el síndrome de burnout y el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, en Cusco, durante el año 2019. Este estudio se caracteriza por ser de naturaleza cuantitativa, descriptiva y correlacional, involucrando a una muestra de 58 profesionales de enfermería que labora en el hospital durante el año 2019 que reveló una correlación moderada y significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el ámbito de la enfermería. Los resultados obtenidos mostraron un valor p de 0.38 y un coeficiente Tau-b de Kendall de -0.686, lo que sugiere que un incremento en los niveles de burnout se asocia con una disminución en la satisfacción laboral. El Síndrome de Burnout fue evaluado con un nivel medio de severidad, obteniendo un 93.10%, mientras que la Satisfacción laboral se clasificó igualmente en un nivel medio, alcanzando un 87.97%. El Síndrome de Burnout presenta una correlación moderada con la disminución de la satisfacción laboral, lo que indica que niveles más altos de burnout se asocian con una disminución en la satisfacción en el trabajo. La satisfacción en el ámbito laboral y el agotamiento emocional presentan una correlación inversa, evidenciando niveles intermedios en ambas dimensiones. Un nivel elevado de satisfacción se correlaciona con una menor incidencia de despersonalización. Sin embargo, no se observa relación significativa entre la satisfacción personal y la reducción de la realización personal en el personal de enfermería, con un

valor de $p > 0.05$.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Satisfacción laboral, Cansancio emocional, Despersonalización, Reducción de realización personal.

ABSTRACT

Burnout syndrome is characterized by a state of emotional, physical, and mental exhaustion resulting from prolonged exposure to stress and a persistent sense of being overwhelmed. As a result of sustained and significant emotional, physical, and psychological distress. Job burnout manifests when an employee experiences feelings of being overwhelmed and emotionally drained, thereby potentially impacting their overall job satisfaction. The aim of the research was to examine the correlation between burnout syndrome and job satisfaction among nursing staff within the neonatal unit at the Adolfo Guevara Velasco National Hospital in Cusco during the year 2019. A quantitative descriptive and correlational research study involving a sample of 58 nursing professionals. A study conducted at the Adolfo Guevara Velasco National Hospital in Cusco in 2019 revealed a moderate and statistically significant correlation between burnout syndrome and job satisfaction among nursing professionals. The analysis yielded a p-value of 0.38 and a Kendall's Tau_b coefficient of -0.686, suggesting an inverse relationship whereby increased levels of burnout are linked to diminished job satisfaction. Burnout syndrome was assessed at a moderate level, with a score of 93.10%, and job satisfaction was similarly evaluated as average, with a score of 87.97%. The Burnout Syndrome exhibits a moderate correlation with reduced job satisfaction, indicating that an increase in burnout is associated with a decrease in satisfaction levels. There exists an inverse relationship between job satisfaction and emotional fatigue, with both variables exhibiting moderate levels. Furthermore, an increase in satisfaction is correlated with a decrease in depersonalization. Nonetheless, the analysis indicates that there exists no significant correlation between personal satisfaction and the

decline in personal achievement among nursing personnel, as evidenced by a p-value greater than 0.05.

Keywords: Burnout Syndrome, Job satisfaction, Emotional exhaustion, Depersonalization, Reduction of personal fulfillment.

INTRODUCCIÓN

El fenómeno denominado Síndrome de Burnout, que es comúnmente reconocido como el síndrome del desgaste profesional, se refiere a un estado de agotamiento físico y emocional vinculado a las exigencias laborales y la falta de satisfacción en el entorno de trabajo, está comenzando a adquirir una relevancia crucial y significativa en diversas disciplinas laborales y en múltiples áreas de estudio en la actualidad, por los diversos problemas que puede acarrear esta problemática, ya que expertos en la materia han hecho énfasis y han reconocido que esta afección se da en todas las disciplinas y áreas independientemente de la profesión que uno desarrolla.

Está bien establecido que este síndrome, puede llegar a generar un deterioro total o parcial en los profesionales, tanto para el profesional que lo padece como para el entorno laboral, familiar y social, por lo que es un tema de interés institucional, social y por lo tanto de salud pública. Es fundamental señalar que una mala estructura del horario y de las actividades en el trabajo, muchas veces se traduce en tristeza, ansiedad, agotamiento crónico, dificultad para dormir, frustración y la aparición de diferentes actitudes melancólicas. Es una condición que afecta de manera desproporcionada a los profesionales cuyo trabajo se basa en la vinculación con otras personas, ya sean clientes, la familia de estos, compañeros de trabajo, familiares y sociedad en general.

El presente trabajo abarca los siguientes capítulos:

Capítulo I: corresponde el problema de investigación, caracterización y formulación problema, objetivos, variables, justificación y la hipótesis

Capítulo II: comprende el marco teórico, antecedentes del estudio a nivel internacional, nacional, local y las bases teóricas.

Capítulo III: Corresponde a la hipótesis y variables planteados dentro de la hipótesis general y específica para este trabajo de investigación; así como las variables empleadas en este estudio.

Capitulo IV: Comprende el diseño metodológico, tipo de estudio, población, operacionalización de variables, técnicas e instrumento, validez y confiabilidad del estudio, procesamiento de recolección y plan de análisis de datos, recursos, presupuesto.

Capitulo V: Resultados, discusión y conclusiones.

Capítulo VI : Referencia bibliográfica

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

A través del tiempo se ha desarrollado diversos estudios de investigación, sobre el síndrome de Burnout, muchos de los cuales han mostrado en sus resultados similitud y otros por el contrario discordancia, por lo que se puede concluir que la prevalencia del síndrome de Burnout dependerá del ámbito donde se desarrolle el trabajador y sus características propias.

Según la OMS que declaro al síndrome de burnout como factor de riego laboral el año 2000, mencionando que existe una prevalencia de este síndrome entre el 20 % y 70%, alarmando además que durante la pandemia este porcentaje se incrementó en 20% poniendo de manifiesto que este síndrome llega afectar la calidad de vida del trabajador, su salud mental e incluso poner en riesgo su vida, así mismo esto podría verse reflejado en la calidad de atención que el personal brinda al paciente.

El informe “Women in the work Place 2021” (mujeres en el lugar de trabajo 2021) de la firma Mckin seys company, demuestra en sus resultados que el 24% de mujeres a nivel mundial padece de este agotamiento laboral frente a un 35% en hombres. En el año 2020 el género femenino con 32% experimento burnout frente a un 28% en el sexo masculino, demostrando así un incremento del síndrome de burnout en mujeres (1).

La OMS y la OIT (Organismo Internacional del Trabajo) piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental a nivel mundial. Existe una estimación que al año se pierde 12 000 millones de días de trabajo por la depresión y la ansiedad, costando a la economía mundial cerca de un billón de dólares.

Para esto se ha publicado las directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo y otra nota conjunta de la OMS y la OIT. El convenio de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo (n° 155) y la recomendación (n° 164) proporcionan un marco legal para proteger la salud y seguridad del trabajador, sin embargo, en el Atlas de la salud mental OMS demuestra que solo el 35% de países aseguran programas nacionales de promoción y prevención de la salud mental relacionada al trabajo (2).

Torres menciona en el año 2022 que la OMS llevo a cabo una importante decisión al formalizar en el reconocimiento del Síndrome de Burnout como una enfermedad vinculada al entorno laboral, este relevante y significativo acontecimiento tuvo como resultado la integración en la reconocida clasificación internación de enfermedades CIE 10, asignándole el código Z 73.0 como habilidades sociales inadecuadas (3).

En un estudio realizado en Latinoamérica el año 2024 sobre síndrome de burnout en profesionales de la salud demuestra que un 59.8% presento síndrome de burnout, encabezado por el país de Argentina en mayor porcentaje en personal sanitario joven, de sexo femenino que laboraba en el sector público.

El análisis por países revela que Argentina con 44.3%, Chile con 43.1%, Ecuador 42.1% presentan os indicadores más altos. Encontramos por el contrario que Bolivia con 39.1%, Perú con 37.5% y Colombia con 37%, aunque demuestran porcentajes altos son más bajos que los demás países en estudio (4).

En un estudio realiza en Perú sobre Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras de hospitales del país, se observa dentro de sus resultados que en época de prepandemia la prevalencia de síndrome de burnout en enfermeras de

EsSalud fue de 55%, en periodo de pandemia el SB alto: 0%, medio: 15.4%, bajo: 84.6%, y en época de post pandemia el SB alto: 48%, medio: 35% y bajo de 17% (5).

En el trabajo de investigación de Síndrome de burnout y satisfacción laboral de la red asistencia el año 2021 en Cusco se encontró que existe un 40.3% de síndrome de burnout de nivel moderado en los trabajadores (6).

La Satisfacción laboral es un indicador fundamental en la organización por lo que influye directamente en el desempeño laboral y la calidad de atención al cliente.

A nivel mundial se encontró trabajos de investigación que concluyen como factores que afectan la SL de profesionales de salud tanto en instituciones públicas como privadas teniendo como común denominador factores como el desabastecimiento de insumos, equipos, falta de personal, impacto psicológico por estrés ansiedad y depresión.

En Latinoamérica en un estudio realizado demuestra que países como Brasil y Perú la SL son mayores por las condiciones laborales, motivación y el burnout moderado, sostenido por la resiliencia, mientras que el Bolivia la SL es más baja (7).

En Cusco en el trabajo realizado sobre régimen laboral y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia se observó que existe una satisfacción alta de 85.7% en personal con régimen laboral de la ley 276 (8).

En grupos ocupacionales como lo es en el personal de Enfermería es propenso al agotamiento emocional sino llegan a afrontar bien estos problemas. De esta manera, la literatura existente respalda la idea de que se observa una

frecuencia considerablemente más alta del Síndrome de burnout entre las enfermeras en comparación con otros grupos de profesionales que desempeñan distintas funciones y roles en el ámbito laboral. A este hecho contribuyen otros factores dentro de los cuales mencionaremos la alta tasa de rotación y la jubilación anticipada causadas por el agotamiento que genera enormes costos para las instituciones referidas al ámbito de la salud. Por lo tanto, este tema es de interés laboral, y más aún la salud pública.

En el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de Cusco, en el servicio de neonatología, que cuenta con más de 25 años de servicio de pacientes neonatos de la región, a través de los años ha experimentado cambios sustanciales en cuanto al número de pacientes críticos rebasando al número de pacientes críticos por enfermera según la norma técnica del ministerio de Salud.

La UCIN es un área de complejidad que atiende a neonatos que nacen antes de haber alcanzado la madurez dentro del vientre materno, que nacen con problemas de salud, complicaciones, malformaciones congénitas cardiacas, digestivas, quienes necesitan del apoyo ventilatorio, monitoreo estricto y atención especializada las 24 horas del día,

El personal que labora en este servicio manifiesta que se ha intensificado las actividades por el número de pacientes incrementados la falta de equipos, insumos, incubadoras, monitores y el número de personal que resulta insuficiente pese al incremento de personal nuevo pero que al momento no cuenta con la especialización en neonatología que es requerida en ese servicio; observando un incremento en las manifestaciones físicas como cefaleas, mialgias, fatigas, desordenes gastrointestinales, aumento en al presión arterial, diabetes no controladas, insomnio, todos ellos desencadenando en descansos médicos que afectan directamente a la calidad de atención del recién nacido y

por ende a su recuperación pronta,

Así mismo se observa la apatía, la falta de sensibilización, sentimientos de desinterés en las actividades del trabajo diario, frialdad del trato hacia los familiares del neonato afectándose también las relaciones interpersonales entres los profesionales en la hora de entrega de turno.

Por otra parte, la satisfacción laboral percibida en el área de neonatología pese a lo antes mencionado podría estar resguardad por la resiliencia que el personal de enfermería se caracteriza ya que EsSalud a diferencia de otras instituciones del estado, esta institución permite acceder a equipos de tecnología, sueldos diferenciados, mayor oportunidad a cursos de capacitación, entre otros

Por todo lo mencionado anteriormente, es importante realizar este estudio para poder ver la situación problemática, no solo a nivel nacional, sino en el contexto de Cusco, puesto que cada institución es independiente del manejo de su recurso humano, y de la forma de administrar a su personal, por lo cual, ver la relación entre ambas variables de investigación en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco será importante para ver en qué grado ambas variables se relacionan.

El presente estudio ayuda a la institución materia de investigación a tomar mejores decisiones acerca de cómo un cansancio extremo, proveniente de los diferentes problemas que puede acarrear el trabajo directo con pacientes y con sus familiares, puede afectar no solo la atención que brinde la institución sino de manera personal, social y psicológica.

1.2 Formulación del problema

a. Problema general

¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019?

b. Problemas específicos

P.E.1 ¿Cuáles con las características generales del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019?

P.E.2 ¿Cuál es el grado de Síndrome de Burnout que presenta el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019?

P.E.3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que se presenta en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019?

P.E.4 ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la dimensión cansancio emocional en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019?

P.E.5 ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la dimensión de despersonalización en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019?

P.E.6 ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la dimensión de reducción de la realización personal en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco,

Cusco – 2019?

1.3 Justificación

1.3.1 Conocimiento teórico

La investigación que se presenta a continuación representa un enfoque de gran relevancia, dado que el personal de enfermería, en el desempeño de sus labores, se encuentra en una situación de riesgo potencial para el desarrollo del Síndrome de Burnout. Además, es fundamental determinar el grado de Satisfacción laboral de estos profesionales, lo cual tendrá un impacto directo en las decisiones que se tomen en pro del bienestar de la población que se está estudiando. Por consiguiente, el presente trabajo no solo contribuirá con valiosa información, sino que también proporcionará una base teórica sólida que podrá ser utilizada en futuras investigaciones relacionadas con el vínculo entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en el ámbito del personal de enfermería.

1.3.2 Práctica:

La investigación actual se enfoca en analizar la conexión entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción que experimentan los trabajadores en su entorno laboral. El objetivo principal de este estudio es determinar el nivel de dependencia que existe entre estas dos variables, con el propósito de proponer diversas alternativas que puedan ayudar a resolver los problemas identificados.

1.3.3 Metodología:

En el presente estudio servirá de base para futuros estudios en el campo

de la salud, en este lugar específico, se llevó a cabo un análisis que involucró la correlación entre las diferentes variables que estaban siendo objeto de estudio.

1.3.4 Trascendencia:

El impacto social que se justifica para esta investigación se trata de la implementación de las políticas sanitarias orientadas a la disminución del síndrome de Burnout, lo que resultará en un fortalecimiento del desarrollo eficaz y productivo en la actuación profesional de las enfermeras, lo cual, a su vez, ayudará a mejorar la calidad del servicio de atención ofrecido, beneficiando así a todos los usuarios que requieren de estos servicios de salud.

1.3.5 Institucional:

El presente estudio ayuda a la institución materia de investigación a tomar mejores decisiones a cerca de como un cansancio extremo, proveniente de los diferentes problemas que pueda acarrear el trabajo directo con pacientes y sus familiares puede afectar no solo la atención que brinde la institución sino de manera personal, social y psicológica.

1.3.6 Salud Publica

Este enfoque se centra en la formulación de diversas alternativas que están dirigidas hacia la implementación de medidas preventivas y en el fortalecimiento de las estrategias de promoción de la salud. El objetivo principal de estas acciones es reducir la incidencia del Síndrome de Burnout entre el personal, lo cual, a su vez, contribuirá a aumentar la satisfacción laboral de los enfermeros y enfermeras.

1.4 Objetivos de la Investigación

a. Objetivo general

Determinar la relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019.

b. Objetivos específicos

O.E.1 Identificar las características generales que se presenta en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019.

O.E.2 Establecer el grado de Síndrome de burnout que se presenta en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019.

O.E.3 Identificar el nivel de satisfacción laboral que se presenta en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019.

O.E.4 Especificar la relación que existe entre satisfacción laboral y la dimensión de cansancio emocional del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019.

O.E.5 Especificar la relación que existe entre satisfacción laboral y la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019.

O.E.6 Especificar la relación que existe entre satisfacción laboral y la reducción de la realización personal del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Síndrome de Burnout (SB)

El término Burnout o síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo, se inició a utilizar a partir de 1977, después de una exposición de la Psicóloga Cristina Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, donde se conceptualizó este síndrome como un desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos donde están en contacto con los usuarios, como lo es el personal sanitario y años más tarde se concluye que todo profesional de cualquier grupo ocupacional podría padecerlo.

Este síndrome sería una respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría impacto a nivel individual, organizacional y social. Desde los años ochenta, los estudios sobre el Burnout se han incrementado, pero es a fines de la década de los noventa cuando se logran acuerdos básicos sobre la conceptualización, análisis, técnicas e incluso programas de preventivos promocionales en la salud pública (9).

2.1.2 Historia del Síndrome de Burnout

El primer caso reportado de síndrome de burnout en la literatura fue realizado por Graham Greens en 1961, en su artículo “burnout case”.

Años después en 1974, el psiquiatra de origen germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de este síndrome

partiendo de observaciones mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York donde observo que un número de trabajadores y equipo de trabajo que laboran más de 10 años, empezaban a sufrir una pérdida progresiva de energía, la empatía con los pacientes, idealismo, agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con sus actividades diarias de trabajo.

En el año de 1982, la psicóloga Cristina Maslach, de la Universidad de Berkeley, California junto al psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia elaboraron un cuestionario denominado Maslach Burnout Inventory (MBI) - siendo este desde 1986 el instrumento más importante para el diagnóstico de este síndrome.

En el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) describe el síndrome de burnout como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre (9).

2.1.3 Definición del Síndrome de Burnout

La definición más aceptada en la actualidad es la de C. Maslach, que describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (6).

Para Gil-Monte que lo define como: "una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado"(10).

.

Se sabe que hasta ultimas revisiones el SB estaba incluido en el CIE 10 como un problema relacionado con el centro laboral entre los “problemas relacionados con la dificultad en el control de la vida” (Z73.0), dentro de la categoría genérica de “personas que entran en contacto con los servicios sanitarios en otras circunstancias” (6).

Con la nueva clasificación, el síndrome de desgaste profesional está incluido en el capítulo 24 como: “Factores que influyen en el estado de salud o el contacto con los servicios de salud” dentro de la subcategoría de “problemas asociados con el empleo y el desempleo” y es codificado como QD85: Síndrome de desgaste ocupacional” refiriéndose específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida” (11).

Con esta nueva conceptualización se logra mejorar la identificación, diagnostico, prevención y tratamiento, ayudando al diagnóstico a los profesionales de la salud y su prevención a los profesionales de la psicosociología (11).

2.1.4 Epidemiología

El Síndrome de burnout afectaría más mujeres jóvenes. Según un estudio en una clínica psiquiatra, el grupo atareo con mayor número de casos de síndrome de burnout seria de 25 a 40 años, edades en las que las personas son más activas en el mercado laboral. "Los índices de burnout son más bajos en las personas un poco mayores, quizá porque aprenden a afrontar el trabajo de una forma algo menos exigente"(12).

Para género, Perin observa más casos en el sexo femenino, explicándose

factores, siendo: "La primera es que las mujeres, en general, buscan más ayuda médica que los hombres, especialmente en el ámbito de la psicología y la psiquiatría. Otro factor es el machismo" (12).

"Las mujeres en su mayoría estarían como únicas responsables del cuidado del hogar y los niños, demostrando que la sobrecarga de trabajo y la presión de las tareas domésticas, dejando con poco espacio en la rutina para el ocio y la relajación", explica el psiquiatra. (12).

Así mismo el síndrome de Burnout donde el género masculino es representativo y se relaciona significativamente con su desempeño laboral en la UCI. (12).

Existen particularidades de alta prevalencia a padecer Síndrome de burnout, donde es importante considerar datos sociodemográficos asi mismo características individuales de cada profesional de salud, considerándose que el mayor grupo laboral tendría como edades entre los 31 a 40 años, con un 70% del personal altamente capacitados y entrenados, observándose que los profesionales con mayor requerimiento en la pandemia fueron enfermeros, médicos y licenciados en laboratorio (13).

2.1.5 Etiología

Dentro de las posibles causas del síndrome de burnout no se considera como consecuencia de un estrés en particular, ni la sobrecarga laboral, sino esta descrito como el resultado de la interacción de diversos factores relacionados al sujeto, al entorno laboral y la organización, provocando una reacción defensiva y de autoprotección.

Se afirma que el SB aparece como resultado cuando la interacción entre

diversos factores ocasiona un desequilibrio entre las necesidades y expectativas del sujeto por una parte y las exigencias del entorno laboral por otra(12).

2.1.5.1 Factores relacionados con el individuo

- **Personalidad:**

Existen evidencias que indican la existencia de personalidades más favorables a la adaptación del estrés laboral que otras. Un individuo puede afrontar una situación estresante mediante estrategias acordes a su personalidad, definida por la interacción entre su dotación genética y sus aprendizajes durante su vida. Como ejemplo, algunos profesionales altruistas se implicarán en los problemas del paciente y convertirán la solución como reto personal, así, por el contrario, otros sujetos con personalidades autoexigentes y con tendencia a la inestabilidad emocional estarán más predispuestas a sufrir de síndrome de burnout (14).

La edad relacionada con la experiencia y el género femenino pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo) (14).

- **Apoyo social y familiar :**

Profesionales que presenta mayor frecuencia síndrome de burnout se caracterizan por carecer de relaciones interpersonales, pareja no estable o hijos, que tienden a a distanciarse emocionalmente del trabajo, la armonía y estabilidad familiar conservan el equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas. (14).

2.1.5.2 Factores relacionados con el ejercicio de la profesión

La dificultad para mantener la comunicación con pacientes y familiares, las quejas, los pacientes frecuentadores, la violencia, la litigación, etc. predisponen a un agotamiento emocional en el personal de salud asi como el

trabajo continuado con pacientes críticos, enfermedades crónicas que conducen al fallecimiento, así como el sufrimiento mental, generan estrés.

Las dificultades de adaptación al incremento y actualización del conocimiento científico y técnico que hace necesario un esfuerzo permanente que puede suponer dificultades adicionales para la adaptación de los profesionales a los cambios y retos del avance tecnológico y científico.(14).

La inadecuada formación profesional: excesivos conocimientos teóricos, escasas actividades prácticas y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional podría incrementar el riesgo a sufrir de síndrome de burnout (14).

2.1.5.3 Factores relacionados con la organización

Se considera factores como:

- Escasos incentivos y falta de promoción profesional.
- Disfunciones en los equipos de trabajo, con tendencia a la conducta competitiva y poco solidaria entre compañero de trabajo.
- Condiciones inadecuada de infraestructura, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo (9).

2.1.6 Manifestaciones clínicas del síndrome de Burnout

Se indica que el síndrome de burnout un proceso dinámico iniciando con la pérdida gradual de energía y continuando con un progresivo agotamiento emocional. El trabajador experimenta sentimientos de poca realización en su actividad laboral y sintiéndose cada vez más agotado, desarrollando así progresivamente actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacía el paciente y el equipo de trabajo.

Estas manifestaciones clínicas del Síndrome de burnout se pueden

clasificar de la siguiente manera:

- **Síntomas psicológicos:** Disminución del estado de ánimo, pérdida de interés en relación con la actividad profesional, irritabilidad, dificultad de concentración, disminución de la autoestima, sentimientos negativos de desamparo, vacío, fracaso e impotencia, olvidos frecuentes y dificultades para dormir (14).
- **Síntomas somáticos:** Agotamiento físico general, astenia, fatiga, síntomas somáticos inespecíficos como molestias digestivas, dolores erráticos, cefalea tensional, palpitaciones, dermatitis (14).

- **Síntomas conductuales:** Inhibición en la actividad profesional (poca implicación, bajo rendimiento, absentismo); baja tolerancia a la frustración, que lleva a conductas inapropiadas hacia los compañeros, familia o pacientes; automedicación con psicofármacos y consumo perjudicial de tóxicos como: tabaco, alcohol, drogas ilegales (14).

2.1.6.1 Fases del síndrome de burnout

El síndrome de burnout al ser un proceso atraviesa etapas, cada una con características y desafíos propios. Identificar cada una de estas es de vital importancia y también para líderes de equipo, que podrían intervenir oportunamente y prevenir que la situación empeore.

Estas fases se catalogan como sigue:

a) **Fase inicial o de entusiasmo**: El trabajador nuevo experimenta un alto nivel de entusiasmo, sus expectativas son altas, y la motivación salta a la vista. Sin embargo, este entusiasmo puede ser transitorio si no se maneja

adecuadamente.

b) **Fase de estancamiento**: Después de un tiempo, el trabajador experimenta desafíos poniendo a prueba su capacidad, surgen las dudas de su competencia para afrontar las demandas, llevando a sentir estrés y ansiedad.

c) **Fase de frustración:** El Síndrome de burnout es más evidente, el trabajador se siente frustrado y la motivación que antes sentía empieza a desvanecer, siente abrumación por las exigencias propias del trabajo y experimenta dificultades para mantener su nivel de rendimiento.

d) **Fase de apatía:** En esta fase el trabajo pierde su significado y propósito. Se experimenta falta de realización profesional e inicia a desvincularse emocionalmente de las responsabilidades laborales, reflejándose en la disminución notable de la productividad y un desinterés marcado por las tareas laborales.

e) **Fase de quemado o burnout:** Es la fase más crítica del síndrome donde las consecuencias del agotamiento mental y emocional son más evidentes. El trabajador experimenta colapso completo, manifestado por síntomas tanto físicos y emocionales graves. Es común ver el ausentismo del trabajo o busque un cambio radical en su situación laboral para intentar recuperarse.

Identificar estas fases y actuar oportunamente es esencial para abordar el síndrome de burnout de manera efectiva. Los líderes de equipo y los profesionales de recursos humanos tienen el rol fundamental en la implementación de estrategias preventivas y de intervención que protejan la salud y el bienestar de los trabajadores (15).

2.1.6.2 Dimensiones del síndrome de burnout

Se identifican 3 dimensiones del Síndrome de burnout:

a) **Cansancio emocional:** Se caracteriza por una disminución de la energía, desinterés por las funciones en el trabajo, el descontento y la impaciencia. La fatiga emocional es un estado de sentirse emocionalmente exhausto y agotado como resultado del estrés personal o profesional, o de ambas. Frecuentemente tienen sentimiento de impotencia y se muestran indefensos frente a los acontecimientos de la vida. Resulta en un desafío superar el cansancio emocional cuando uno carece de energía, sueño e impulso.

   Se puede crear una sensación de fatiga, especialmente de agotamiento emocional, por ejemplo, al seguir cuidando a un paciente terminal. (18,19)

b) **Despersonalización**: Se caracteriza por presentar una actitud inhumana y cínica hacia el paciente, usuarios o prestadores de servicios, acompañada de irritación y falta de entusiasmo por el trabajo.

   La despersonalización es un enfoque impersonal o apático del trabajo que se presenta a través de actitudes desagradables, cáusticas y cínicas.

   Se considera un fenómeno que puede manifestarse por la emisión de comentarios inapropiados dirigidos a los pacientes y compañeros de trabajo, así como incluir actitudes negativas, como culpar a los pacientes por las dificultades que enfrentan en relación con su salud, así como una notable falta de disposición para expresar empatía o tristeza cuando la situación del paciente empeora o fallezca.

c) **Reducción de realización personal:** Es la propensión a ver el propio trabajo de forma adversa, a sentirse incompetente para realizar actividades y a tener una autoestima profesional disminuida. Los trabajadores pueden experimentar sentimientos de logros personales disminuidos que manifiestan con la frustración, ira, miedo o ansiedad. También pueden acompañarse de síntomas físicos como insomnio, tensión muscular, cefaleas y trastornos digestivos (16).

2.1.6.3 Diagnóstico del síndrome de Burnout

Desde el año 1974, el psiquiatra Herbert J. llevo a cabo de investigaciones y estudios exhaustivos sobre este particular síndrome.

En el año 1982, Cristina Maslach, y el psicólogo Michael P. llevaron a cabo una investigación importante en el ámbito de la psicología. Desarrollaron una herramienta conocida como el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) con el fin diagnosticar este trastorno que afecta a los profesionales del ámbito de la salud y demás grupos ocupacionales, publicándola en el año 1986 (9).

El instrumento de Maslash validado, muy utilizado internacionalmente, se usa determinar si existe o no, y en qué grado burnout (MBI-HS) consta de 22 preguntas, con tres dimensiones donde se califican por separado a sus categorías. Un estado de agotamiento emocional, junto con una sensación de despersonalización, sumado a una notable falta de realización personal, en una escala de medición de siete valores,. La escala de fatiga emocional consta de nueve ítems que identifica a aquellos que se encuentran emocionalmente agotados. La escala de despersonalización con cinco ítems y encuentra individuos que tienen una actitud impersonal hacia los pacientes que atienden.

Para una correcta puntuación de deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única, porque si se combinaran, no sería posible determinar en cual área es que el paciente tiene más afección. En cuanto al resultado, tanto el constructor de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala (17).

2.1.6.4 Tratamiento y prevención del Síndrome de burnout

Siendo el burnout un síndrome complejo y multifactorial para lo cual su intervención a base de programas de prevención que deben ser claro y eficaz en los tres ámbitos dentro del trabajo como es:

- **Individual :** A través de estrategias psicológicas que permitan disminuir o eliminar el estrés y sus consecuencias.
- **Grupal** : Fomentar habilidades para la interacción positiva entre trabajadores, la comunicación con el paciente y familia.
- **Organizacional**: Desarrollar programas que permitan mejorar el clima laboral, asi como proporcionar todos los medios y recursos para desarrollar el trabajo de forma satisfactoria. (9).

2.1.7 Satisfacción laboral

Robbins (1996), indica los factores que favorecen la satisfacción laboral estarían basados en un trabajo mentalmente interesante, premios equitativos y buenas relaciones interpersonales, coincidiendo con Glen (1998), quien señala como factores de satisfacción laboral: los premios, la naturaleza del trabajo, el apoyo del superior y las relaciones entre iguales (18).

Para Herzberg (1989), en su teoría dual, postuló dos aspectos laborales que afectan las capacidades y habilidades del trabajador : factores extrínsecos o higiénicos, que evitan la insatisfacción laboral siempre y cuando sean óptimos y de factores intrínsecos o motivadores que determinan la satisfacción (18).

Garmendia & Parra (1993) menciona que la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas. Estos autores precisan que el trabajador estará satisfecho con su trabajo cuando, experimente sentimientos de bienestar al ver objetivos alcanzados, considerados como recompensa aceptable (19).

Palma (1999), define como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; y esta se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Y esta se adecuada a sus necesidades, valores y rasgos. A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación (19).

Lacayo (2017), existen factores que afectan negativamente a los trabajadores produciendo gran nivel de insatisfacción, siendo causas los salarios bajos, deficiente relación con los compañeros o jefes, poca posibilidades de promoción, personas inseguras, ambiente laboral tenso (19).

2.1.7.1 Modelos Teóricos de la Satisfacción laboral

a) Modelo de dos factores de Herzberg (1959)

Considerada una de las principales bases en la Satisfacción Laboral, conocida como teoría de dos factores o teoría bifactorial de Herzberg (1959), postula que existen dos factores que influyen en la motivación y satisfacción de las personas en su trabajo. Un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos.

- **Factores intrínsecos o motivacionales**: se asocian directamente a la

satisfacción en el puesto de trabajo y son propios de las circunstancias del trabajo, como son las tareas y deberes relacionados con el cargo, resultando en un efecto de satisfacción y aumento en la productividad, logro, reconocimiento y responsabilidad.

- **Factores extrínsecos o Higiénicos:** aquellos que rodean al individuo cuando trabaja, las retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se dan por separado de la naturaleza del trabajo; salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral (20).

b) Teoría de necesidades de Maslow

Es la teoría más conocida sobre motivación que guarda estrecha relación con el concepto de satisfacción, ya que postula que la personalidad es guiada o motivada precisamente por la satisfacción de sus necesidades.

Maslow formula la hipótesis indicando que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades y están serian:

- **Necesidades Fisiológicas:** Necesidades de alimento, líquidos, refugio, sexo y otras necesidades físicas
- **Necesidades de seguridad**: Incluye tanto la física, la psicológica como la económica; seguridad y protección del daño físico y emocional.
- **Necesidades sociales**: Involucra tanto el dar afecto como encontrar una respuesta afectiva en otros individuos.
- **Necesidad de estima**: Lograr una evaluación estable y alta de nosotros mismos, con base en el auto respeto y en la estimación de los demás; reconocimiento, estatus, logro etc.
- **Autorrealización:** Definida la tendencia a actualizar y desarrollar las

potencialidades, para sentimos realizados como seres humanos, el crecimiento personal, logro del potencial individual.

La teoría de Maslow se centra en que los seres humanos no pueden satisfacer una necesidad, mientras no este satisfecho la necesidad del nivel inmediatamente inferior (21).

2.1.7.2 Factores de satisfacción laboral

La satisfacción laboral está relacionada con la psicología del colaborador ya que un trabajador feliz y contento en un trabajo siempre estará motivado a contribuir más. Los elementos y factores que contribuyen a la Satisfacción laboral son:

- **Compensación y condiciones laborales**: comprende un buen salario, incentivos, bonificaciones, opciones de atención médica, etc.
- **Equilibrio entre el trabajo y la vida**: Una buena política de equilibrio entre el trabajo y vida, todo trabajador desea un trabajo que le permita pasar tiempo con su familia y amigos.
- **Respeto y reconocimiento**: El ser humano necesita reconocimiento, motivación y aprecia si es respetado en su lugar de trabajo.
- **Seguridad laboral**: La confianza le asegura que la empresa lo retendrá incluso si el mercado es poco favorable.
- **Desafíos:** Las rotaciones, desafíos y nuevos retos genera enriquecimiento laboral.
- **Crecimiento profesional**: La oportunidad de crecimiento profesional aumenta la satisfacción en el trabajador (22).

2.1.7.3 Importancia de la satisfacción laboral

Un personal feliz con su empresa y su trabajo retribuirá a la empresa con esfuerzo; así mismo contribuirá a crear un agradable ambiente laboral, es por eso que la importancia de la satisfacción laboral se puede observar desde dos determinantes: del trabajador y del empleador:

- **Para los trabajadores**: Ganar un buen salario bruto y tener estabilidad laboral. Así misma oportunidad para crecimiento profesional constante, obtener recompensas y reconocimientos.
- **Para los empleadores**: para un empleador, esto es un aspecto importante para obtener el logro de objetivos ya que un empleado satisfecho siempre aportara más a la empresa, ayudando a controlar el desgaste y a que la empresa crezca (22).

2.1.7.4 Como medir la satisfacción laboral

Este instrumento fue validado en Perú con la escala de satisfacción laboral SL-SPC Palma (2005) el cual permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, evaluando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables.

Según PALMA en al año 2005, indica niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores:

- **Significación de la tarea**: En la escala SL-SPC, se define como la disposición al trabajo como es el sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.
- **Condiciones de trabajo:** Se define como la evaluación del trabajo en función de la aplicación de disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
- **Reconocimiento Personal y/o Social:** Se define en función al reconocimiento propio al trabajo respecto a los logros en el trabajo.
- **Beneficios Económicos**: Se define en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos.

2.2 Marco conceptual

a. **Enfermería.** - Implica un cuidado hacia las personas que lo requieran por diversas razones que normalmente provienen de afecciones sistémicas o simplemente por necesidad, pudiendo estar sanos o enfermos en cualquier contexto.

b. **Factor de riesgo.** - Suelen darse por circunstancias, comportamientos, estilos de vida o eventos que nos colocan en mayor riesgo de desarrollar una enfermedad; en este caso, enfermedades cardiovasculares.

c. **Agotamiento emocional.** - También llamado cansancio emocional es el resultado de un excesivo esfuerzo psíquico. En este caso, no solo estamos discutiendo la sobrecarga de trabajo, sino también el estrés que conlleva aceptar disputas, obligaciones o aportes emocionales o

cognitivos negativos.

d. **Despersonalización. -** Es una sucesión de actitudes lúgubres, de aislamiento y/o sentimientos desagradables hacia las personas con las que se trabaja y para quienes no se generan buenas acciones.

e. **Realización personal. -** La autorrealización puede definirse como el proceso mediante el cual una persona alcanzar sus objetivos, expectativas y aspiraciones más profundas, todo esto a través de un continuo y consciente esfuerzo en su desarrollo personal y crecimiento individual. Este concepto está intrínsecamente vinculado al esfuerzo continuo y dedicado que cada individuo debe poner en alcanzar y maximizar su pleno potencial. Implica no solo la realización de logros significativos, sino también la construcción de una vida que permita a la persona sentir un profundo orgullo y satisfacción por lo que ha conseguido a lo largo de su recorrido.

2.3 Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1 Antecedentes internacionales

Lu et al. 2022, en su investigación obtuvo como resultados: Los estresores laborales tuvieron efecto directo y efecto indirecto mediado por bajos niveles de satisfacción laboral sobre el burnout. La personalidad tipo A tuvo un efecto moderado significativo (P = 0,007) sobre las relaciones entre los estresores ocupacionales, la satisfacción laboral y el agotamiento, mientras que el efecto moderado del neuroticismo no fue significativo. Conclusiones Los bajos niveles de satisfacción laboral mediaron la relación entre los estresores ocupacionales y el agotamiento entre las enfermeras mayores chinas, y tanto el efecto directo

como indirecto de los estresores ocupacionales sobre el agotamiento fueron moderados por la personalidad tipo A (23)

Lim et al (S.Song y; Nan Y 2022). El resultado fue que el desempeño laboral se relacionó positivamente con la autoeficacia y no mostró correlación significativa con el agotamiento, la autoeficacia se relacionó negativamente con el agotamiento. El agotamiento en enfermeras psiquiátricas afectó significativamente la autoeficacia y el desempeño laboral. Conclusiones: los hallazgos subrayan la necesidad de prevenir el agotamiento y mejorar la autoeficacia en enfermeras psiquiátricas para optimizar su desempeño laboral y guiar estrategias para el futuro reclutamiento médico (24).

Contreras (2021) Se realizó un estudio cuantitativo y descriptivo sobre la prevalencia del SB y sus componentes. la proporción de personas que experimentan el SB se sitúa en un notable 69.7%, mientras que el agotamiento emocional, que es uno de los componentes clave de este síndrome, afecta al 58.3% de los individuos, 48.7% de despersonalización y 99% de baja autorrealización. Hay una urgente necesidad de solucionar el problema que afecta al personal de enfermería (25).

Gómez-García diciembre 2021. Resulto altos grados de despersonalización y niveles inferiores éxito están relacionados al cansancio emocional. Múltiples variables de agotamiento y satisfacción laboral están fuertemente correlacionadas con distintos rasgos personales y ocupacionales. Este estudio revelo la existencia de una correlación estadísticamente importante (26).

Mansour y Abu-Sharout,2021 los resultados mostraron que hubo asociación (-) entre variables y dimensiones. Se sugiere que las intenciones de abandonar los puestos de trabajos están altamente relacionadas con los diversos incidentes que pudieran darse en dicha institución hospitalaria. Conclusión: los hallazgos muestran que los gerentes de enfermería pueden enfocarse en reducir el desgaste profesional y analizar el deseo de irse para mejorar el nivel perceptivo acerca de la seguridad de los pacientes en las labores que se realizan (27).

Junakovic y Macuka (2021) Como resultado las enfermeras no informaron altos niveles de agotamiento o baja satisfacción laboral. El único efecto significativo fue el del control laboral sobre la satisfacción laboral (beta=0,38; P<0,01) y la desconexión (beta=-0,45; P<0,01), mientras que se obtuvo un efecto de interacción significativo sobre el burnout. Respecto a la dimensión del agotamiento (beta=0.39; P<0.01) en el sentido de que un alto apoyo social en el trabajo amortiguó el aumento del agotamiento asociado con las altas exigencias laborales. Es importante mencionar que se percibió que el lugar de trabajo podría mejorar el bienestar ocupacional (28).

Acea-Lopez et al. Se reportó una satisfacción laboral media a alta. Los resultados fueron relativamente bajos en general y moderados en el éxito personal. El 21,59% de los participantes se mudó a otro país en España y el 18,58% deseaba hacerlo. Conclusión Una proporción sustancial de las enfermeras con contrato temporal experimentan agotamiento entre otros resultados no beneficiosos para las instituciones de salud. Se requieren

implicaciones y estrategias como de gestión en enfermería para mejorar las condiciones laborales y contractuales, como mejorar las habilidades de trabajo en equipo, gestión y liderazgo de las enfermeras; lograr la promoción interna; y un mejor equilibrio de poder entre los gerentes de las instituciones (29).

Rendon Montoya, Peralta Peña,(2020). En los resultados señalados en relación con las variables sociodemográficas se encontró que la muestra fue conformada mayoritariamente por mujeres, con una media de edad de 33.7 años, casadas en un 46.7 % y con uno a dos hijos. Un poco más de la mitad de las enfermeras (os) se ubicaron en servicios de hospitalización y el 56 % manifestó gusto por el servicio en el que se encontraban, con mayor porcentaje en los turnos matutino y nocturno, con jornadas de 31 a 40 horas, con salario quincenal de 3001 a 5000 pesos, casi la mitad de los participantes tienen de 1 a 5 años de antigüedad, representando solo el 11% quienes tienen más de 21 años laborando, lo que se relaciona con que el hecho de que la mayoría no es personal de base y trabaja de 1 a 2 turnos dobles por mes, casi un 25% no goza de vacaciones y el resto tiene de 1 a 3 períodos anuales. Entre otras características consideran que su carga de trabajo es moderada y 82.2 % toma de tres a cuatro períodos de descanso durante la jornada; solo el 21% tiene otro trabajo y la mayor parte del personal posee el grado de licenciatura en enfermería.

En relación con los resultados obtenidos para el Síndrome de Burnout se observa que el puntaje exhibido tiende a ser medio, puntaje promedio de 56.57; para agotamiento emocional tiende a ser bajo con una media de 15.32, lo mismo para despersonalización con una media de 5.13 y resultando alto para falta de realización personal con una media de 36.1 (30).

2.3.2 Antecedentes nacionales

Felix J. Bancayán-Martínez, Delmer Romero-Palomino (2019) Resultados: El Estudio fue observacional y transversal realizado en enfermeras que laboran en el área de servicios críticos. Se usaron los instrumentos Maslach Burnout Inventory y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young. Participaron 181 enfermeras, el 96,1% fueron mujeres y el 59,1% tenían edades entre los 41 a 60 años. El 11,6% presentó un nivel bajo de Resiliencia y el 44,2% un nivel alto del Síndrome de desgaste profesional. En el análisis multivariable con respecto a los puntajes de resiliencia y síndrome de desgaste profesional, el coeficiente de regresión fue: β=-0,19; p=0,039, lo cual explica la Resiliencia en 3,6% de varianza al Síndrome de desgaste profesional. Conclusión: Cerca de la mitad del personal de enfermería presentó un alto nivel de Síndrome de desgaste profesional. Asimismo, encontramos que la relación entre la Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional fue negativa y estadísticamente significativa, de manera que, a menor nivel de la Resiliencia, mayor el nivel de Síndrome de desgaste profesional del personal de enfermería (31).

Silva (2023): En el estudio se empleó una metodología cuantitativa correlacional para investigar la relación entre el SB y la satisfacción laboral en una muestra de 50 profesionales de la salud de un hospital en Bambamarca, durante el año 2023. Se llevó a cabo una encuesta con el objetivo de evaluar el SB y la satisfacción laboral. El 56% del personal sanitario experimenta niveles bajos de agotamiento profesional, mientras que el 84% manifiesta una satisfacción laboral de carácter regular. Se observó una débil correlación negativa entre el

SB y la satisfacción laboral (coef. de Spearman: -0.384, p=0.006). Se identificó una asociación entre el SB y la satisfacción laboral a través de dos dimensiones, destacando el agotamiento emocional como la más significativa (p= 0.000 y Rho= - 0.540). Se observa una correlación inversa entre el burnout y la satisfacción laboral (32).

Cáceres (2023)" En los resultados, el 76.7% tuvo satisfacción regular, 21.7% insatisfechos y 1.6% satisfechos. las mejores predicciones de satisfacción provinieron de la edad, la falta de estrés laboral, incentivos financieros, tipo de contrato y área de trabajo, destacando en áreas no críticas. La crisis sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19 ha llevado a un notable aumento en los niveles de burnout entre los trabajadores, sin embargo, a pesar de esta situación estresante, la satisfacción laboral de los empleados se ha mantenido en un nivel promedio y relativamente constante (33).

Briones y Manrique (2023) se analizó la relación entre ambos factores en 35 enfermeros del centro de salud Yugoslavia. Se recolectaron datos a través de encuestas con el Cuestionario SL-SPC y el Inventario Burnout de Maslach. El análisis con SPSS V.26 reveló que el 40,1% de los enfermeros del centro de salud Yugoslavia tiene satisfacción laboral media. El 60% de los enfermeros tiene burnout moderado. Existe una relación significativa inversa entre Satisfacción laboral y SB (p=0.001) (34).

Yarlequé (2022): Se encontró una débil correlación inversa de -0,245 entre el Burnout y la satisfacción laboral. El aumento del SB disminuye la satisfacción

laboral y viceversa (35).

También **Quevedo** (2022) : Los hallazgos sugieren una asociación entre el SB y la satisfacción laboral, evidenciada por un coeficiente de correlación rho = -0.265 ($p = 0.017$, $p < 0.05$). Se observa que el 52.5% del personal presenta síntomas de Burnout, mientras que el 57.5% reporta niveles de insatisfacción laboral. Las actitudes adversas y el desgaste emocional disminuyen la satisfacción laboral entre los empleados del Centro de Salud (36).

Ruiz (2022): El 70,8% del personal de enfermería presenta un nivel bajo de síndrome de Burnout, mientras que el 24,6% exhibe un nivel medio y el 4,6% un nivel alto. El 49,2% de los participantes reportó experimentar cansancio emocional, el 33,1% manifestó despersonalización y el 92,3% indicó lograr un sentido de realización personal. El 73.8% de los encuestados manifestó una elevada satisfacción laboral, mientras que el 20% indicó una satisfacción laboral media. La satisfacción laboral muestra una relación inversa con el cansancio emocional (Rho=-0,436) y la despersonalización (Rho=-0,368), mientras que mantiene una relación directa con la realización personal (Rho=0,328). Se ha observado que en un hospital público de Cajamarca durante el año 2022, se establece una correlación entre el SB y la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), caracterizándose por niveles bajos de Burnout y una alta satisfacción laboral (37).

Molina y Palomino (junio 2021) en los resultados se obtuvo un Rho de Pearson se utilizó para las resultantes correlacionales, obteniendo resultados no

significativos a nivel estadístico (38).

González (2021): Se demostró que las elevadas puntuaciones que se registran en relación con el SB suelen estar vinculadas, de manera significativa, a una notable falta de satisfacción en el entorno laboral. El estudio futuro debería sugerir alcances correlacionales o explicativos, así como tamaños de muestra más grandes y variedad de temas (39).

León (2021) Resultando que asimismo, el estudio demostró condiciones en el trabajo y en el entorno físico, que influyeron en las variables. Desde esta perspectiva, se forma un concepto argumentativo proporcionado por las variables que se analizaron, obteniendo diversas interpretaciones (40).

Garay (2021): Todo el personal de enfermería presenta un nivel medio de Burnout. El 88% presentó bajo agotamiento emocional y el 12% medio. El 68% presentó despersonalización baja y el 32% media. En realización personal, el 56% tuvo nivel alto, el 36% medio y el 8% bajo. El personal de enfermería en la UCI neonatal presenta un burnout medio durante la pandemia (41).

Hihuaña (2021) : El Sindrome de burnout en el cuerpo docente de la Universidad Católica de Santa María (UCSM) en Arequipa presenta una prevalencia media, con un porcentaje del 85%. Los niveles de agotamiento emocional y despersonalización se presentan en porcentajes bajos, alcanzando el 66% y el 50%, respectivamente. En cuanto a la realización personal, se registra un 36%. Por otro lado, la satisfacción laboral se distribuye en un 51%

de alta satisfacción y un 41% de satisfacción media. No se identificó una correlación significativa entre el SB y la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad Católica de Santa María (r = -0.042, p = 0.704) (42).

Marcos (2020): Los hallazgos obtenidos de la investigación indican que existe una relación significativa de carácter indirecto entre el SB y la satisfacción que los empleados sienten hacia su trabajo. Esta relación se manifiesta a través de una correlación de Pearson que tiene un valor de -0,366, lo cual sugiere una asociación negativa, y un valor de p que es igual a 0,009, lo que indica que los resultados son estadísticamente significativos. El Síndrome de Burnout, que es una condición de agotamiento emocional y físico, tiende a disminuir de manera significativa la satisfacción laboral que experimentan los profesionales que trabajan en el ámbito de la salud. Esto se traduce en un impacto negativo en su bienestar general y en la calidad de su desempeño en el trabajo (43).

Cauna (2018): Resultados: 59% de la población presentó rango moderado de SB. Más de la mitad (52,5 por ciento) obtuvo bajo rendimiento, mientras que 44,1 por ciento resulto con despersonalización media. Respecto a la satisfacción de los empleados, diversos resultados fueron alcanzados, mostrando índices variables, y mostrando que no existe asociación por el SB, con lo que a los empleados los satisface en sus centros laborales (44).

Bedoya y Barrientes (2018), los resultados evidenciaron que el 81.1% (137) de los encuestados vieron un grado bajo de SB, 3.6% sintieron un nivel severo.

Asimismo, el 52.7% (89) de las personas que experimentaron Burnout, se sintieron satisfechos (45).

Cautín (2019): los resultados indican que el 22,1% eran solteros y el 74,6 % estaban casados; el 20,7 % no poseían hijos. Un 13.1% tenían entre seis y diez años, y el 43,2 % tenía entre 11 y 20 años. Los fisioterapeutas trabajaban un promedio de siete a doce horas al día, la tasa más alta de cualquier ocupación. La mayoría de los trabajadores de Essalud exhibió desgaste moderado, con un 18% exhibiendo descontento laboral. En cuanto a la satisfacción laboral, el 46% se mostró satisfecho, mientras que el 8% se mostró indiferente. En cuanto a los aspectos de la satisfacción laboral, el 81 por ciento de los empleados se mostró satisfecho con su supervisor, el 60 por ciento con su entorno físico de trabajo, el 39 por ciento con los beneficios que obtuvo y el 47 por ciento con su motivación intrínseca. Conclusiones Los fisioterapeutas de Lima tienen una correlación sustancial. El 42% de los fisioterapeutas con nivel de burnout moderado se mostraron satisfechos, sin embargo, ninguno de los que tenían un nivel de burnout severo se mostró satisfecho (46).

Campos Truyenque, Nolverto Sifuentes, (2019) Resultados: Las enfermeras del estudio, tienen un promedio de edad de 41 años, 86% son mujeres, 50% casadas y 50% laboran entre 6 a 15 años en el instituto. El 48% de enfermeras presentó satisfacción promedio y 49% están insatisfechas laboralmente; además el 51% presentó insatisfacción laboral en las dimensiones Reconocimiento personal y/o social y 58% en la dimensión Condiciones de Trabajo, respectivamente. Conclusiones: La satisfacción laboral de las enfermeras se

encuentra de un nivel promedio a insatisfacción, observándose más insatisfacción en la dimensión Condiciones de Trabajo, por lo que se sugiere implementar propuestas de mejora de las condiciones del colectivo de enfermería con la finalidad de garantizar la calidad de cuidado que brindan a los usuarios de dicho instituto (47).

2.3.3 Antecedentes locales

Arenas (2022): se evidencia que el 81,4% de los empleados afirmó que el "síndrome de burnout" fue alto. Por otro lado, el 18,6% refirió un nivel moderado y/o medio. El 51,2 por ciento informó estar insatisfecho con su trabajo, mientras que el 27,9 por ciento informó estar en la media. Como resultado de lo mencionado anteriormente, cuando se experimenta un estado de agotamiento, es común observar que la satisfacción laboral sufre una notable disminución, y este fenómeno se presenta de manera inversa también (48).

Sarmiento (2019): El estudio reveló que el 30,9% de los trabajadores estaban insatisfechos, siendo los médicos los más descontentos (44,9%), mientras que el 62,9% de las enfermeras y obstetras y el 34,6% del personal técnico mostraron apatía. En el examen, el 10% de los profesionales tenían Burnout; los médicos fueron los más afectados (16,3%), seguidos de enfermeros y obstetras (8,6%), mientras que los técnicos no mostraron afectación. Es importante aclarar, que una de cada diez personas de este grupo sufrió SB y casi 1/3 estuvo insatisfecho con su trabajo. A pesar del pequeño tamaño de la muestra, se reveló que los médicos eran los empleados menos satisfechos y tenían la mayor frecuencia de Burnout (49).

Jiménez (2018) mostraron resultados significativos haciendo uso de Rho de Spearman, y obteniendo 0.477 y un p-valor de 0.029, utilizando un nivel de confianza del 95%. Estos resultados indicarían una relación significativa y moderada (50).

Parra (2017) en su estudio demostró que todo el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Antonio Iorena en Cusco presenta síndrome de burnout, con 30,6% en nivel alto y 38,8% en nivel medio. El 59,2% de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Antonio Iorena Cusco está insatisfecho. Se confirma una fuerte relación entre el SBen profesionales de salud y la insatisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Hospital Antonio Iorena de Cusco (51).

Cachi Quispe, (2021), los resultados indicaron que, a nivel de variable general el síndrome de burnout, se encuentra de manera moderada en un 40,3% de los casos analizados, de la misma forma sucede en la variable satisfacción laboral (40,3%). Se encontró que existe relación significativa entre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial, asimismo existe relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la red de salud cusco sur 2021. No existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial y finalmente, existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la red de salud cusco sur, 2021. (52).

Baca Garcia George,(2020). Resultados: De un total de 150 trabajadores, se obtuvo 128 encuestas válidas n=77 médicos (60.2%), n=25 licenciadas en enfermería (19.5%) y n=26 técnicos (20.3%), n=58 del género masculino (45.3%) y n=70 del género femenino (54.7%) con una edad promedio de 44.12 años. El 15.6% realiza un nivel de actividad física baja, el 33.6% un nivel de actividad física moderada y el 50.8% realiza nivel de actividad física alta. El 24.2% presentó Síndrome de Burnout. Se encontró asociación estadísticamente significativa con la variable Síndrome de Burnout (y sus tres dimensiones) connactividad física (en nivel y en METs) según la prueba estadística de Chi Cuadrado $p<0.05$. El personal técnico está asociado a mayor actividad física. Mayor número de horas de sueño, género femenino y convivencia con hijos están asociado a menor Cansancio Emocional. El servicio de medicina está asociado a mayor despersonalización. El servicio de medicina, género masculino y mayor a 10 años laborando en emergencia está asociado a baja Realización Personal. Conclusiones: Se concluye que existe asociación estadísticamente significativa que la actividad física, tanto en nivel como expresado en METs, está asociado a disminución del Síndrome de Burnout (y de sus dimensiones) (53).

Paredes Valdivia (2019). Los resultados de la investigación muestran con un nivel de significancia del 5%, se confirma que, si existe diferencia significativa en la satisfacción laboral a favor del grupo de trabajadores pertenecientes al régimen laboral N° 276 en comparación a los trabajadores del régimen laboral N° 1057, diferencia que toma el valor de 18,4 puntos, que representa una diferencia grande de acuerdo al tamaño del efecto que adopta el valor 1,5 puntos (54).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.2 Hipótesis general

La relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019 es significativa y moderada.

3.3 Hipótesis específicas

H.E.1 El personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019, presenta características generales homogéneas en cuanto a edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, tipo de contrato y años de experiencia laboral.

H.E.2 El personal de enfermería del servicio de neonatología presenta un grado moderado a alto de síndrome de Burnout en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019.

H.E.3 El personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019, presenta un nivel medio de satisfacción laboral.

H.E.4 Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión de cansancio emocional del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019.

H.E.5 Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la

dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019.

H.E.6 Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la realización personal en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019.

3.4 Identificación de variables e indicadores

3.4.1 Variables implicadas

- Síndrome de burnout.
- Satisfacción laboral.

3.4.2 Variables no implicadas

- Sexo
- Condición laboral
- Tiempo de servicio

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor Final	Escala de medicion
Síndrome de Burnout	El SB, o síndrome de desgaste ocupacional, es un trastorno causado por estrés emocional y interpersonal prolongado en el trabajo.	Síndrome caracterizado por un agudo desconcento laboral que, si no se trata a tiempo, puede conducir a importantes dificultades mentales y físicas.	**Cansancio emocional**	Desanimo Fatiga Irritabilidad (lo conforman 9 ítems:1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)	Alto 36-54 Medio 18 - 36 Bajo 0-18	Ordinal
			Despersonalización	Apatía Culpabilidad (lo conforman 5 ítems:5, 10, 11, 15, 22)	Alto 20-30 Medio 10 - 20 Bajo 0-10	Ordinal
			Reducción de realización personal	Empatía Entusiasmo (lo conforman 8 ítems:4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)	Alto 27-40 Medio 13-27 Bajo 0-13	Ordinal

Satisfacción laboral	Se describe como los sentimientos e ideas que influyen significativamente en cómo l os empleados ven su entorno,su dedicación a las acciones deseadas y, en última instancia, su conducta.	El grado en que una persona se adapta a su entorno de trabajo influye en la actitud del trabajador hacia sus deberes.	**Significancia de la tarea**	Disposición para trabajar en función de los atributos del puesto (consta de ocho componentes)	Alto > 90 Medio 46 - 90 Bajo 1<45	Ordinal
			Condiciones de trabajo	Evaluación del trabajo en base a la existencia o accesibilidad de elementos o requisitos normativos que rigen la actividad del puesto. (consta de nueve componentes)		
			Reconocimiento personal	Autorreconocimiento o reconocimiento de los vinculados al puesto por logros. (consta de cinco elementos)		

			Beneficios económicos	Disposición a trabajar en respuesta a una remuneración o incentivos económicos. (consta de cinco elementos)	
Sexo	Condición orgánica, masculina o femenina, de los mamíferos los cuales se diferencian en género.		• Varón • Mujer	1,2.	
Condición laboral	Condiciones de empleo basadas en el tipo de contrato que tiene una persona		• Nombrado • CAS • Contratado plazo fijo • Prestación de servicios • Otros	1,2,3,4,5.	
Tiempo de servicio	El número de años que una persona ha trabajado para una organización o empresa.		• 1 a 5 años • 6 a 15 años • 16 a 24 años • 25 a 34 años • De 35 a más años		

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Ámbito de estudio: localización política y geográfica

El trabajo se efectuó en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco en la ciudad del Cusco, ciudad ubicada sobre los 3,000 msnm.

Este servicio consta de una unidad UCI donde se atiende neonatos de diversas patologías siendo las mas frecuentes la prematuridad, malformaciones congénitas cardiacas y digestivas, complicaciones durante el parto, etc. Cuenta con 3 unidades de cuidados intermedios, una unidad de alojamiento conjunto, el programa de tamizaje metabólico, unidad de inmunizaciones del recién nacido y consultorios externos de neonatología.

4.2 Tipo y nivel de investigación

- **Descriptivo:** porque se describen las variables independientemente a través de tablas de frecuencias que detallaran datos socio demográfico (sexo, condición laboral y tiempo de servicio).
- **Transversal:** porque la encuesta a utilizar solo se aplico en un momento determinado y analizará los datos de las variables recopiladas.
- **Correlacional:** se relacionarán el síndrome de burnout y la satisfacción laboral para determinar su grado de relación.

- **No experimental:** lo que significa que no se realizó ninguna manipulación de las variables para obtener los resultados previstos. En este tipo de investigaciones, se observan sucesos o eventos y luego se examinan tal como ocurren en su entorno natural. En una investigación no experimental no se crean escenarios; más bien, se observan situaciones que ya existen.

4.3 Unidad de análisis

Fueron el personal de enfermería tanto licenciadas como personal técnico de enfermería que desempeñaban su labor en el servicio de neonatología en el HNAGV.

4.4 Población de estudio

La población que fue objeto de investigación en el estudio pertinente estuvo compuesta por un total de 58 trabajadores, quienes se caracterizan por ser personal profesional, como licenciadas en Enfermería, así como también por incluir al personal técnico en Enfermería. Estos profesionales desempeñan sus funciones en diversos turnos dentro del servicio de neonatología, lo que subraya la diversidad y la amplitud de la muestra analizada en la investigación del HNAGV.

4.5 Tamaño de muestra

Se optó por estudiar a la población completa (n=58) como muestra por conveniencia, y al no contar con un número mayor en donde no se haya podido realizar una ecuación muestra con nivel de confiabilidad del 95%, margen de error respectivo, donde hubiese dado un número inferior a los 55, se decidió tomar a toda la población como muestra.

4.6 Técnica de selección de muestra

El tipo de muestreo que se llevó a cabo en el transcurso de la investigación actual se clasifica como no probabilístico, lo cual significa que se llevó a cabo de manera que se ajustara a las necesidades y conveniencias del investigador, sin seguir un método aleatorio.

4.7 Técnica de recolección de información

Técnica. - En la investigación que se llevo a cabo, se empleó específicamente la técnica de encuesta autoadministrada, la cual resultó ser muy útil para identificar y analizar las características generales de las enfermeras enrelación con las distintas dimensiones de cada variable que se estaba estudiando. Además, este método permitió recopilar e investigar información relevante sobre la conexión existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción que experimentan en su entorno laboral.

Instrumento. - Este cuestionario se compone de tres secciones distintas, cada una de las cuales tiene un enfoque específico para recopilar información relevante:

La primera parte consta de datos generales que comprende el género, condición laboral, años de servicio.

La segunda sección que corresponde a la encuesta relacionada con el Síndrome de burnout, en la cual se detallan las tres dimensiones que lo componen y se explican sus manifestaciones finales de manera exhaustiva.

El cuestionario que se empleó en esta investigación fue el reconocido cuestionario de Maslach, el cual fue desarrollado en el año 1982 por la psicóloga Cristina Maslach, quien era parte de la Universidad de Berkeley,

junto con el psicólogo Michael Leiter, que trabajaba en la Universidad de Acadia en Nueva Escocia. Este instrumento, conocido como el Maslach Burnout Inventory (MBI), ha sido desde el año 1986 uno de los más relevantes y utilizados a nivel mundial para el diagnóstico de la patología del burnout. El MBI está compuesto por un total de 22 ítems, distribuidos en diferentes dimensiones que permiten evaluar el fenómeno del desgaste profesional; específicamente, incluye nueve preguntas que abordan la dimensión del agotamiento emocional, cinco preguntas que se centran en la dimensión de despersonalización, y finalmente, ocho preguntas que se refieren a la dimensión de realización personal.

La tercera componente de este análisis es la encuesta destinada a medir la satisfacción laboral de los empleados. Esta encuesta está estructurada en base a cuatro dimensiones fundamentales, que incluyen la importancia que se le otorga a las tareas que realizan, las condiciones en las que se llevan a cabo dichas tareas, el reconocimiento y la valoración que reciben de manera personal, así como los beneficios económicos que se les proporcionan. Se midió mediante el cuestionario utilizado en el estudio de Bautista y Uriarte utilizado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en el año 2019.

La técnica de recolección de información fue de la siguiente manera: Inicialmente, se coordinó con los encargados de la institución materia de investigación para que, mediante documento de la autorización del llenado de encuestas del personal de enfermería, se proporcionó los datos exactos de los trabajadores.

Luego, con el número exacto de la muestra se hizo el llenado de un

consentimiento informado donde el participante aceptó colaborar en la presente investigación.

Luego se procedió al llenado del cuestionario, donde una vez concluido se agradeció a los participantes y posterior a ello, se realizó el descargo de la información recabada en una tabla de Excel donde luego se trasladó al software estadístico SPSS versión 28 para su posterior análisis de frecuencias, estadísticos descriptivos y correlaciones bi variadas.

4.7.1 Estadística de fiabilidad

El instrumento del cual se menciona evidenciado su eficacia y confiabilidad en la evaluación de dos aspectos muy importantes en el ámbito laboral: el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los empleados. Este instrumento ha mostrado ser capaz de proporcionar resultados positivos, tal como se observa en el cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach, que ha conseguido superar el umbral convencional de 0.7. Este resultado es un claro indicador de que existe una buena consistencia interna en las medidas obtenidas, lo cual refuerza la validez del instrumento para el uso en estudios relacionados con estos temas. Posteriormente, se procedió a realizar la prueba de normalidad, para saber si la información recabada provenía de una distribución normal y así, plantear el análisis respecto a estadística paramétrica o no paramétrica.

4.8 Técnica de análisis e interpretación de la información

El procesamiento de la información se realizó mediante el software estadístico SPSS versión 28 se realizó la fiabilidad y confiabilidad estadística del

instrumento mediante el Alpha de Cronbach, ya que son instrumentos validados no se necesitó una validación por juicio de expertos, esto se debe a que, a lo largo de la revisión de los antecedentes de investigación, se ha observado que tanto en el ámbito internacional como en el nacional y local, se ha recurrido al uso del instrumento desarrollado por Maslach para evaluar las tres dimensiones del síndrome de burnout, así como también para medir el nivel de satisfacción laboral de los individuos.

Se llevó a cabo una evaluación denominada prueba de normalidad, y para el propósito de la investigación actual, se decidió utilizar específicamente la prueba de Shapiro-Wilk, que es ampliamente reconocida en este tipo de análisis para su respectivo resultado de normalidad, luego se realizaron los estadísticos descriptivos, las respectivas frecuencias de los datos y la relación de variable mediante el estadístico no paramétrico Tau_b de Kendall.

4.9 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

La estrategia metodológica que se puso en práctica con el objetivo de demostrar la hipótesis general que establece una relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que desempeña funciones en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco fue cuidadosamente diseñada y ejecutada. , ubicado en Cusco, durante el año 2019, fue mediante el uso del estadístico Tau_b de Kendall.

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

TABLA 1

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA [Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de Cusco 2019]

Indicador	Categoría	n°	%
	Varón	0	0
Sexo	Mujer	58	100
	Nombrado	8	13.8
	CAS	7	12.1
Condición laboral	Prestación de Servicios RRHH	1	1.7
	Otros 728	42	72.4
	De 1 a 5 años	11	19.0
	6 a 15 años	17	29.3
Tiempo de Servicio	16 a 24 años	17	29.3
	25 a 34 años	3	5.2
	De 35 a más años	10	17.2

Fuente: Cuestionario

Interpretación: La tabla indica que el 100% del personal de enfermería es femenino, 72.4% trabaja en otras modalidades y 29.3% tiene entre 6 y 24 años de servicio. Las enfermeras, mujeres con 6 a 24 años de servicio, enfrentan diferentes condiciones laborales que impactan su burnout y satisfacción laboral.

Tabla 2

SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA [Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de Cusco 2019]

Nivel	Síndrome de Burnout	
	n°	%
Alto	0	0.0
Medio	54	93.10
Bajo	4	6.90
TOTAL	**58**	**100**

Fuente: Cuestionario

Interpretación: El 93.10% del personal de enfermería tiene burnout de nivel medio y el 6.90% de nivel bajo.

Tabla 3

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA [Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de Cusco 2019]

Nivel	Satisfacción laboral	
	n°	**%**
Alto	2	3.45
Medio	51	87.97
Bajo	5	8.62
TOTAL	**58**	**100**

Fuente: Cuestionario.

Interpretación: El 87.97% del personal de Enfermería tiene una satisfacción media, mientras que solo el 3.45% muestra una satisfacción alta.

Tabla 4

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA [Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de Cusco 2019]

Satisfacción laboral	Síndrome de Burnout						Total	
	Bajo		Medio		Alta			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Satisfacción laboral Baja	2	3.45	3	5.17	0	0	5	8.62
Satisfacción laboral media	0	0	51	87.93	0	0	51	87.93
Satisfacción laboral alta	2	3.45	0	0	0	0	2	3.45
TOTAL	**4**	**6.9%**	**54**	**93.1%**	**0**	**0%**	**58**	**100**

Fuente: Cuestionario

Tau -b de kendall	-0.686;	p = 0.038	p<0,05

Interpretación: El 87.93% del personal de enfermería tiene satisfacción laboral media y burnout medio; el 3.45% presenta alta satisfacción y bajo burnout. El Tau_b de Kendall fue -0.686, señalando una alta correlación negativa. El p-valor de 0.038 indica una relación negativa entre el SB y la satisfacción laboral en enfermería neonatológica.

Tabla 5

RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y CANSANCIO EMOCIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA [Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de Cusco 2019]

Satisfacción laboral	Cansancio Emocional						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Satisfacción laboral baja	4	6.90	0	0	1	1.72	5	8.62
Satisfacción laboral media	7	12.07	44	75.86	0	0	51	87.93
Satisfacción laboral alta	1	1.72	1	1.72	0	0	2	3.45
TOTAL	**12**	**20.69%**	**45**	**77.59%**	**1**	**1.72%**	**58**	**100**

Fuente: Cuestionario

Tau b-Kendall: -0.819; p= 0.021 p< 0.05

Interpretación: El 87.93% del personal de Enfermería tiene una satisfacción media y un 12.07% presenta bajo cansancio emocional. Además, el 3.45% tiene alta satisfacción laboral, de los cuales el 1.72% tiene bajo cansancio emocional y otro 1.72% presenta cansancio emocional medio.

El análisis Tau-b Kendall mostró un valor de -0.819, lo que indica una correlación negativa. El P-valor de 0.021, menor a 0.05, rechaza la hipótesis nula, confirmando una relación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermería en Neonatología del HNAGV Cusco.

Tabla 6

RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y DESPERSONALIZACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA [Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de Cusco 2019]

Satisfacción laboral	**Despersonalización**						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Satisfacción laboral baja	2	3.45	3	5.17	0	0	5	8.62
Satisfacción laboral media	28	48.28	21	36.21	2	3.45	51	87.93
Satisfacción laboral alta	1	1.72	1	1.72	0	0	2	3.45
TOTAL	**31**	**53.45**	**25**	**43.10%**	**2**	**3.45%**	**58**	**100**

Fuente: Cuestionario

T-KendaII: -0.710; p= 0.035: p<0.05

Interpretación: El 87.93% del personal de Enfermería tiene satisfacción laboral media; el 48.28% muestra bajo nivel de despersonalización. Además, el 3.45% reporta alta satisfacción y un 1.72% presenta bajos y medios niveles de despersonalización.

El análisis T-b Kendall dio -0.710, lo que indica una alta correlación negativa. El P-valor fue 0.035, menor a 0.05, sugiriendo significancia bilateral en la despersonalización de niveles bajo y medio.

Tabla 7

RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y REDUCCIÓN DE LA REALIZACIÓN PERSONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA [Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de Cusco 2019]

Satisfacción laboral	**Realización Personal**						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Satisfacción laboral baja	0	0	5	8.62	0	0	5	8.62
Satisfacción laboral media	2	3.45	45	77.59	4	6.90	51	87.93
Satisfacción laboral alta	0	0	1	1.72	1	1.72	2	3.45
TOTAL	**2**	**3.45**	**51**	**87.93%**	**5**	**8.62%**	**58**	**100**

Fuente: Cuestionario

T-Kendall: 0.525; p= 0.060 p>0.05

Interpretación: El 87.93% del personal de Enfermería tiene satisfacción media y una disminución de realización personal del 77.59%; el 3.45% reporta alta satisfacción laboral con una disminución de 1.72% en realización personal.

El análisis de Tau-b Kendall fue 0.525, indicando una correlación positiva moderada.

La significancia fue de 0.060, indicando falta de relación entre satisfacción laboral y realización personal en el Síndrome de Burnout.

4.10 PRUEBA DE HIPOTESIS

En lo que sigue, se procedio a realizar una exposición detallada sobre la presentación de la prueba de hipótesis que se relaciona directamente con el objetivo general que ha sido definido en el marco de esta investigación. Esta actividad tiene como finalidad establecer, de forma clara y precisa, la conexión existente entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral que experimenta el personal de enfermería que trabaja en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, el cual se encuentra en la ciudad de Cusco, durante el transcurso del año 2019.

4.10.1 RESPUESTA AL OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019.

Tabla 8.- Prueba de Hipótesis General

		Correlaciones	SB (Agrupada)	Satisfacción Laboral (Agrupada)
Tau_b de Kendall	SB (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	-,686
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	58	58
	Satisfacción laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	-,686	1.000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	58	58

**. la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La Tabla 8 presenta un coeficiente Tau-b de Kendall de - 0.686, lo cual sugiere la existencia de una correlación negativa moderada. Un valor p de 0.038 permite rechazar la hipótesis nula, lo que sugiere una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco, en el año 2019.

DISCUSIÓN

Este perfil del personal ofrece una visión clara del contexto en el que estas profesionales desarrollan su labor y cómo las condiciones específicas pueden influir en su experiencia de burnout y satisfacción laboral**.**

En este estudio de investigación se encontró que el 100% del personal de enfermería que labora en el servicio de neonatología en estudio es femenino, este hecho de que todo el personal sea femenino es relevante, ya que, como han señalado varios estudios, las mujeres en entornos laborales de alta demanda, como la enfermería, tienden a enfrentar mayores niveles de agotamiento emocional debido a factores como la doble carga de trabajo (laboral y familiar), expectativas de cuidado, y en algunos casos, falta de oportunidades para el avance profesional.

También se menciona que las que buscan ayuda médica especialmente en el ámbito psicológico serían las mujeres en comparación con los varones algunos señalan por temas “machistas”(12).

Existen estudios similares donde el género predominante es el femenino como lo manifiesta **Rendon Montoya** el 2020, indicando que los turno dobles, la carga familiar contribuirían a padecer síndrome de Burnout, asi mismo en ele estudio de **Bancayan Martinez** el 96% fueron mujeres donde solo el 11% presento bajo nivel de resiliencia, por le contrario en el estudio de **Hihuaña**, 2021 en un contexto académico predominantemente masculino no observaron una correlación significativa entre burnout y satisfacción laboral, lo que sugiere que el género y las responsabilidades adicionales pueden influir en la experiencia del burnout y la satisfacción

El equipo de profesionales que laboral en el área de neonatología del HNAGV correspondiente al año 2019 esta conformada en su totalidad por mujeres, quienes además de tener un conocimiento especializado, habilidades y destrezas para atender neonatos sanos y en estados críticos, tienen capacidad para trabajar bajo presión, demostrando empatía y habilidades para la comunicación, pero que según este estudio presentado se corrobora un síndrome de burnout moderado, esto podría argumentarse por la capacidad de resiliencia que posee el personal de enfermería ya que siendo una característica fundamental de los profesionales de salud que trabajan en áreas criticas como lo es en la UCI neonatal, demostrando manejo de estrés emocional, adaptación al cambio, el trabajo en equipo, cuidado integral hacia el paciente y familia.

Las mujeres propio de su genero demuestran actitud aguerrida al momento de afrontar desafíos en su vida personal y profesional, lo que permite actuar con resiliencia, ante el dolor, llanto y desafíos propios de un paciente critico demostrando que a mayor resiliencia habrá menor desgaste laboral como se realiza en el servicio de neonatología del HNAGV.

El tiempo de servicio descrito en este trabajo en su mayoría es de 6 a 15 años quienes presentaron Síndrome de burnout y que el 29.3% tiene entre 6 y 24 años de servicio los cuales cuentan con una amplia experiencia laboral y periodos prolongados de exposición al estrés.

Estudios como el de **Sarmiento Valverde** demostraron que el personal con un tiempo de servicio de 1 a 10 años presenta con mayor frecuencia síndrome de burnout y en lo que respecta a la satisfacción laboral estudios como el de **Campos Truyenque** indican que el 50% de enfermeras que laboran entre 6 a 15 años presentan satisfacción laboral media.

El tiempo que laboran en las áreas criticas como es neonatología sugiere que ciertos periodos de exposición al estrés están asociados con mayor riesgo de agotamiento profesional; asi mismo se ve repercutido en la Satisfacción laboral posiblemente a factores como la rutina, agotamiento acumulado, la falta de oportunidad de desarrollo, entre otros.

En cuanto al tipo de contrato o modalidades laborales, como las observadas en este estudio (72.4% trabajando en "otras modalidades"), pueden añadir estrés adicional o inestabilidad, lo que contribuye al burnout. En lo que refiere a modalidades de trabajo y su impacto; el hecho de que el 72.4% trabaje en "otras modalidades" sugiere una diversidad de condiciones de empleo, que pueden incluir contratos temporales, turnos irregulares o múltiples roles. **Cáceres**, 2023 destacó que factores como los turnos nocturnos y el acceso limitado a recursos durante la pandemia exacerbaban el burnout en los profesionales de la salud. En comparación, las modalidades irregulares de trabajo en nuestro estudio podrían estar contribuyendo al agotamiento emocional y limitando la satisfacción laboral debido a la falta de estabilidad o previsibilidad en las condiciones laborales.

Acea- Lopez Et al en su conclusión indica que un aproporcion sustancia de enfermeras con contrato temporal experimentan agotamiento entre otros resultados no beneficioos para la institución.

Paredes Valdivia (2019) En su estudio confirma que, si existe diferencia significativa en la satisfacción laboral a favor del grupo de trabajadores pertenecientes al régimen laboral N° 276 en comparación a los trabajadores del régimen laboral N° 1057.

El personal que laboral en este servicio de neonatología del HNAGV en su

mayoría tienen un contrato de plazo indeterminado generando falta de seguridad, ansiedad estrés, la inestabilidad laboral, asi como cargas laborales elevadas y la limitación de oportunidad desencadenan Síndrome de burnout y baja satisfacción laboral, en el personal de enfermería.

El presente estudio subraya cómo las características laborales y sociodemográficas, como el género, la experiencia y las modalidades de trabajo, influyen significativamente en el burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería. La comparación con otros estudios resalta que estos factores son contextuales y específicos, lo que indica la necesidad de diseñar intervenciones personalizadas para reducir el burnout y mejorar la satisfacción laboral. Estrategias como la mejora en la estabilidad laboral, el reconocimiento de la experiencia acumulada y el apoyo institucional pueden ser fundamentales para abordar estos desafíos y mejorar el bienestar del personal de enfermería.

En la variable de Sindrome de Burnout, el presente trabajo de investigación muestra que el 93.10% del personal de enfermería tiene un burnout medio y el 6.90% bajo.

Briones y Manrique, 2023 encontraron que el 60% de los enfermeros mostraron un grado medio de burnout. Se pone de manifiesto que el estudio apunta a una prevalencia significativa de burnout de nivel medio en el personal de enfermería, la proporción es mucho más alta en el presente estudio. Estas diferencias podrían estar justificadas por factores contextuales, organizativos y laborales específicos que influyen en la experiencia de burnout del personal de enfermería en cada caso. **Yarleque,** 2023 determinó que el 42.5% del personal en su muestra presentaba burnout de nivel medio, este estudio sugiere que, en

su contexto, las condiciones laborales y el entorno de trabajo pueden ser más favorables o menos demandantes. Puede ser que existan políticas de apoyo, recursos adicionales, o un manejo adecuado de las cargas laborales que contribuyan a mantener el nivel de burnout dentro de límites moderados.

En contraposición a los resultados resultados hallados en el presente estudio **Ruiz**, 2022 en su estudio determino que el 70,8% del personal de enfermería presentaba niveles bajos de Burnout, mientras que un 24,6% experimentaba un nivel medio de este síndrome, y solo un 4,6% mostraba signos de un Burnout alto.

Este estudio tambien contrasta con **Silva**, que señala que el 56% del personal de salud presenta bajo síndrome de burnout. la disparidad se justifica en parte por las diferencias de contextos y poblaciones. El personal de enfermería puede enfrentar un estrés mayor que otros profesionales de la salud debido al manejo constante de pacientes, largas jornadas y alta demanda emocional.

Bedoya y Barrientes observaron que un notable 81.1% de los participantes (137 personas) manifestó un nivel bajo de síndrome de burnout. Esta gran diferencia puede justificarse por varios factores contextuales y laborales que impactan la experiencia del burnout en el personal de enfermería.

Arenas, 2022 en su investigacion determino que el 81,4% de los empleados afirmó que el “síndrome de burnout” fue alto. Por otro lado, el 18,6% refirió un nivel moderado y/o medio.

En el presente estudio, la alta prevalencia de burnout de nivel medio podría estar relacionada con una carga laboral más alta, mayores exigencias emocionales, turnos prolongados, recursos limitados condiciones laboarles mas laborales y demandantes de factores estresantes. Estos factores son conocidos

por incrementar el riesgo y la severidad del burnout en profesionales de la salud, especialmente en aquellos que trabajan en condiciones de alta presión, seindo las UCIs neonatales citados como ejemplo donde reflejan una situación preoucpante donde el burnout de nivel medio domina en el personal de enfermería.

A diferencia de los estudios que muestran mayores proporciones de burnout bajo, esta población estudiada puede estar experimentando un entorno más adverso. La alta prevalencia de burnout de nivel medio puede estar afectando no solo el bienestar de los profesionales de enfermería, sino también su desempeño y calidad de atención. Por tanto, es fundamental adoptar estrategias de intervención que aborden la reducción de cargas laborales, brinden apoyo emocional y promuevan políticas que fortalezcan el control laboral y la satisfacción profesional.

En lo que respecta a la dimensión de cansancio emocional**; Contreras**, 2021 determinó que el 69.7% de la población estudiada estaba afectada por el síndrome de burnout. Este porcentaje relativamente alto en su estudio también señala que el SB es un problema generalizado en el ámbito de la salud. El 58.3% de los participantes en el estudio de Contreras sufre agotamiento emocional, lo que sugiere que la experiencia de desgaste emocional es común. Aunque el presente estudio no se desglosa el agotamiento emocional de manera específica, la alta prevalencia de burnout de nivel medio probablemente incluya componentes de agotamiento emocional, lo que es coherente con el hallazgo de Contreras

Garay reporta que el 88% de los individuos mostró bajo agotamiento emocional,

mientras que solo el 12% presentó niveles medios, lo que sugiere que, aunque el burnout generalizado es de nivel medio, la percepción del agotamiento emocional puede estar moderada o contenida en la mayoría de los casos.

Por otro lado, entre la relación de Satisfacción laboral y Cansancio emocional. **Lim et al.,** 2022 mostró que el agotamiento de las enfermeras en psiquiatría afecta significativamente su autoeficacia y desempeño laboral,

Aunque el contexto es diferente al presente trabajo de investigacion, la relación negativa observada confirma que el burnout tiene un impacto perjudicial sobre variables críticas para el desempeño y la satisfacción, algo que también se refleja en nuestros hallazgos.

Silva, 2023 identificó una correlación significativa entre el burnout y la satisfacción laboral en dos dimensiones, destacando el agotamiento emocional. La relación inversa observada por Silva y la intensidad del impacto del agotamiento emocional refuerzan el hallazgo de que el burnout tiene un efecto negativo profundo en la satisfacción laboral del personal de enfermería en contextos de alta demanda, como la neonatología.

Ruiz, 2022 encontró una relación inversa entre la satisfacción en el trabajo y el cansancio emocional, con un coeficiente de correlación de -0.436. Aunque la magnitud de la correlación del presente estudio es diferente, ambos resultados subrayan que el cansancio emocional (un componente clave del burnout) está vinculado a una menor satisfacción laboral. Esto sugiere que el bienestar emocional del personal de enfermería debe ser una prioridad para mejorar la satisfacción.

En este estudio realizado existe un hallazgo de una relación negativa

significativa, confirmada por el p- valor de 0.021, se alinea con la mayoría de los estudios revisados que muestran un vínculo inverso entre el burnout y la satisfacción laboral.

Siendo el servicio de neonatología un servicio critico donde el agotamiento emocional se ve exacerbado por muchos factores como la falta de personal calificado, rotación frecuente de personal nuevo, presión constante por cumplir con los estándares de calidad, falta de equipos, insumos, descansos médicos frecuentes, presión de padres de neonatos y familia; hacen que el agotamiento emocional se pueda ver reflejado por la fatiga, el estrés constante, cambios de humor y sensación de no estar brindando una calidad de atención.
La teoría indica que el agotamiento emocional esta directamente relacionado con la exposición constante al estrés como el cuidado de pacientes críticos o la falta de recursos ya descritos. Por lo tanto es imperante implementar políticas que disminuyan la carga laboral, mejorar el apoyo emocional entre enfermeras y optimizar el acceso a recursos de bienestar psicológico.

En cuanto a la dimensión de la despersonalización, **Garay** encontró que el 68% tenía un nivel bajo y el 32% medio, lo que sugiere que la despersonalización (sentimiento de desconexión con el trabajo o con los pacientes) no era tan severa en comparación con el agotamiento emocional.
Para **Contreras, l**a despersonalización, que afecta al 48.7% en su estudio, indica una desconexión o distanciamiento hacia el trabajo y los pacientes. Si bien el presente estudio no aborda específicamente la despersonalización, el hecho de que el burnout de nivel medio sea tan elevado puede implicar que este aspecto sea un componente significativo del síndrome en nuestro contexto.

Cauna, 2018 en su investigación, el 44,1% de los participantes mostró un nivel medio de despersonalización, indicando desconexión emocional en sus interacciones.

El análisis estadístico mediante el coeficiente T-b de Kendall arrojó un valor de -0.710, lo que indica una alta correlación negativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral**.**

Ruiz, 2022 encontró una relación inversa entre la despersonalización y la satisfacción laboral. Aunque la relación observada en el resente estudio es más fuerte, ambos estudios concluyen que la despersonalización tiene un impacto negativo significativo sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería. Esto refuerza la idea de que la despersonalización, al distanciar emocionalmente a los profesionales de su trabajo, puede limitar su bienestar y satisfacción general.

Molina y Palomino, 2021 identificaron una relación inversa entre la despersonalización y la satisfacción, y una relación directa entre la satisfacción y otras dimensiones. El presente estudio hallo una alta correlación negativa que concuerda en que la percepción de burnout afecta directamente la satisfacción.

En cuanto a esta dimensión de la despersonalización reconociendo como una actitud negativa e insensible hacia el paciente, resultado en la perdida de la empatía y su percepción como seres humanos; en el personal de servicio de neonatología, puede surgir como un mecanismo de defensa antes el estrés constante que experimenta el personal de enfermería asi como a situaciones emocionales.

Sim embargo esta falta de empatía se ve reflejado en la calidad de atención al

paciente, a su familia, así como a las relaciones interpersonales dentro del servicio de neonatología, resultando en una menor satisfacción laboral tanto para el paciente y el personal de enfermería.

En el presente estudio, se observó que el 87.93% del personal de enfermería presenta una satisfacción laboral media y una disminución en la realización personal del 77.59%. En contraste, solo el 3.45% reportó una alta satisfacción laboral y una disminución de la realización personal del 1.72%. El análisis estadístico con el coeficiente de Tau-b de Kendall arrojó un valor de 0.525, lo que indica una correlación positiva moderada entre la satisfacción laboral y la realización personal. Sin embargo, el valor de significancia de 0.060 no fue lo suficientemente bajo para establecer una relación estadísticamente significativa entre ambas variables,

Hihuaña, 2021 en su investigacion determino que el SB se encuentra en un nivel intermedio, y la sensación de realización personal se sitúa en un 36%. Además, el 56% de los individuos en el estudio de **Garay** reportó alta satisfacción en realización personal, mientras que el 36% tuvo niveles medios y el 8% niveles bajos.

Ruiz, 2022 encontró una relación directa entre satisfacción laboral y realización personal. Este resultado muestra una conexión significativa entre ambas variables, en contraste con el presente estudio donde se hallo la relación, aunque positiva, no alcanzó la significancia estadística. Esto podría sugerir que, en el contexto de **Ruiz,** la satisfacción laboral contribuye de manera más directa

al sentido de realización personal, posiblemente debido a factores como un entorno laboral más favorable o mejores oportunidades de crecimiento profesional. Investigaciones previas como la de Quevedo (2022) encontraron una relación negativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, mostrando cómo el desgaste emocional y la reducción en la realización personal impactan negativamente en la satisfacción laboral.

La realización personal que se observa en el servicio de neonatología que se muestra favorable con este estudio podría estar relacionado al estatus institucional que tiene Essalud frente a las demás instituciones de salud, al ser una institución que tendría aceptables o mejores salarios dentro del mercado laboral en el área de salud en nuestro país, a las oportunidades permanentes de capacitación del personal, a la infraestructura física, al ambiente académico entre otros hacen un personal resiliente ya que el personal desarrolla una mentalidad de oportunidad de crecimiento profesional, cumplimiento de logros y oportunidades, mejora continua, estos a su vez generan sentimiento de competencia y realización en el trabajo disminuyendo los efectos de la baja realización personal que caracteriza al síndrome de burnout, por lo tanto incrementara la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del HNAGV.

Los profesionales resilientes tendrán mayor probabilidad de superar desafíos emocionales y laborales, un buen nivel de satisfacción laboral y brindar como atención de calidad.

El hecho de que la mayoría del personal de enfermería tenga una satisfacción media pero una disminución notable en la realización personal sugiere que las políticas y condiciones de trabajo actuales no están promoviendo un sentido de

logro, motivación o propósito. La correlación positiva moderada indica que existe una relación entre ambas variables, pero que la influencia de otros factores, como la carga laboral, el reconocimiento profesional y el apoyo institucional, puede ser más determinante en la realización personal. Aunque se observó una correlación positiva moderada entre la satisfacción laboral y la realización personal, la falta de significancia estadística subraya la necesidad de profundizar en los factores que afectan la realización personal del personal de enfermería.

Es oportuno adoptar medidas de enfoque integral con cada una de estas dimensiones de forma especifica y estas intervenciones deben ser personalizadas según la necesidad del individuo y el entorno laboral ya que son determinantes en la manifestación y evolución del síndrome de burnout.

El resultado que refleja respuesta al objetivo de satisfacion laboral del presente estudio, muestra que el 87.97% del personal de enfermería presenta una satisfacción media y solo el 3.45% reporta una satisfacción alta, refleja una realidad significativa en cuanto al bienestar y la percepción de satisfacción en el trabajo de estos profesionales. **Acea-Lopez** et al, 2021 en su investigación determino que se ha dado a conocer que, en general, el nivel de satisfacción laboral se considera entre medio y alto.

Similar a este estudi**o Silva,** 2023 halló que el 84% de su muestra tenía una satisfacción laboral regular, lo que es similar al porcentaje de satisfacción media encontrado en nuestro estudio. Esto indica que el fenómeno de la satisfacción moderada es común entre el personal de enfermería, sugiriendo factores laborales compartidos como la carga de trabajo, la presión emocional y la falta

de recursos adecuados que impiden niveles más altos de satisfacción. **Cáceres,** 2023 reportó que el 76.7% de su población tenía una satisfacción regular, mientras que el 21.7% estaba insatisfecho y solo el 1.6% satisfecho. En comparación, en el presente estudio muestra un mayor porcentaje de satisfacción media y una menor proporción de insatisfacción. Esto podría indicar diferencias en el contexto laboral, políticas institucionales, o condiciones de trabajo que afectan la percepción de satisfacción en diferentes grupos. **Briones y Manrique**, 2023 encontraron que el 40.1% del personal de enfermería presentaba satisfacción media, un porcentaje considerablemente menor que el 87.97% encontrado en este estudio. Esto sugiere que en nuestro contexto, el personal se encuentra mayoritariamente en un nivel intermedio, lo que puede reflejar una falta de condiciones laborales óptimas que permitan alcanzar una satisfacción alta.

Quevedo, 2022, determinó que el 57.5% del personal tenía una satisfacción laboral media, una cifra notablemente inferior al 87.97% observado en este trabajo de investigación. La diferencia podría estar relacionada con mejores condiciones de apoyo, recursos o políticas en el contexto analizado por **Quevedo**, lo que proporciona un entorno más equilibrado para el personal.

Resultados opuestos como el de **Yarleque** 2022 que hallo un nivel de satisfacción bajo con 52,5% y Arenas 2022 con 51.2% de insatisfacción sugieren que el contexto de trabajo en este trabajo la muestra puede ser más favorable por mejores condiciones laborales o menos factores estresantes que los analizados por estos autores.

Ruiz, 2022 determinó que el 73.8% del personal de enfermería reportó alta satisfacción, mientras que el 20% mostró una satisfacción media. En contraste,

en nuestro estudio, la satisfacción alta es significativamente menor (3.45%). Esto refleja la existencia de condiciones que limitan la percepción de satisfacción alta en nuestro entorno, como carga laboral, falta de recursos o insuficiente reconocimiento profesional. Hihuaña, 2021 informó que el 51% de su muestra tenía un nivel de satisfacción elevado, y el 41% una satisfacción media. Nuestro estudio, con un 87.97% de satisfacción media y una proporción muy baja de satisfacción alta, muestra un escenario menos óptimo, sugiriendo que el personal de nuestra muestra enfrenta desafíos o limitaciones que impactan su percepción de satisfacción.

El alto porcentaje de satisfacción media y la baja proporción de satisfacción alta encontrados en el servicio de neonatología del HNAGV en comparación con otros, pone de manifiesto la necesidad de intervenir para mejorar las condiciones laborales, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo del personal de enfermería. Si bien no se reporta un nivel significativo de insatisfacción, la falta de satisfacción alta indica que hay margen para fomentar un entorno que motive y eleve la percepción de satisfacción laboral. Esto es fundamental para mejorar no solo el bienestar del personal, sino también la calidad del cuidado y la eficiencia en la atención al paciente.

El resultado que responde al objetivo general del presente trabajo de investigacion reveló que el 87.93% del personal de enfermería tiene una satisfacción laboral media y presenta un nivel de burnout medio, mientras que el 3.45% mostró alta satisfacción y bajo burnout. El análisis estadístico realizado mediante el coeficiente Tau-b de Kendall resultó en un valor de -0.686, lo que

indica una alta correlación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. El p-valor de 0.038 permite rechazar la hipótesis nula, confirmando la existencia de una relación negativa significativa entre ambos factores en el contexto de la enfermería neonatológica.

El p-valor de 0.038 indica una relación negativa entre el SB y la satisfacción laboral en enfermería neonatológica. las intervenciones deben enfocarse en reducir el burnout para promover un entorno laboral más satisfactorio y saludable

Lu et al., 2022 demostró que los factores estresantes laborales tienen un impacto significativo en el burnout, con una correlación negativa mediada por la baja satisfacción laboral. Este hallazgo coincide con los resultados hallados en el presente trabajo de investigacion donde un nivel medio de burnout se asocia con una satisfacción laboral media. El efecto de los factores estresantes parece clave en la dinámica que afecta el bienestar del personal de enfermería.

Mansour y Abu-Sharout, 2021 también encontraron una asociación negativa entre diversas variables relacionadas con la satisfacción y el burnout, lo que respalda nuestra observación de una relación inversa significativa.

Silva, 2023 reportó una correlación negativa débil entre el burnout y la satisfacción laboral, con un valor significativo de p. Aunque la relación observada por Silva es más débil que la encontrada en nuestro estudio, ambos coinciden en que una relación inversa existe y puede influir en la experiencia laboral del personal de salud.

Gonzales, 2021 encontró que niveles elevados de burnout se asocian con baja satisfacción laboral, un resultado coherente con la presente conclusión de que el burnout medio puede limitar la satisfacción alta.

Gómez-García, 2021 reportó una correlación estadísticamente importante entre satisfacción laboral y burnout, lo que respalda nuestra conclusión de una relación significativa, aunque el sentido de la correlación puede diferir según el contexto y las variables específicas analizadas.

Briones y Manrique, 2023 concluyeron que existe una relación inversamente proporcional notable entre satisfacción laboral y burnout. Este hallazgo concuerda con este estudio, donde se observó una correlación negativa significativa. Esto refuerza la idea de que una mejora en la satisfacción laboral puede reducir los niveles de burnout en el personal de enfermería..

En contraste, estudios como el de **Hihuaña**, 2021 y **Cauna**, 2018 no encontraron una relación significativa o directa, lo que puede deberse a diferencias en el contexto, metodología o población estudiada. En el presente trabajo de investigación el hallazgo de una correlación negativa significativa refuerza que, al menos en el contexto del personal de enfermería, el vínculo entre el burnout y la satisfacción es relevante. **Bedoya y Barrientes**, 2018 y **Cautín**, 2019 encontraron que un porcentaje considerable de personas con burnout moderado se sentían satisfechas, lo que sugiere que el impacto del burnout puede variar según el nivel y el contexto. En el presente estudio, el predominio de burnout medio puede estar ligado a la prevalencia de satisfacción media, sin llegar a satisfacción alta.

Quevedo (2022) y **Marcos** (2020) también mostraron que el Burnout disminuye la satisfacción laboral en el personal de salud. No obstante, mientras que estos estudios abarcan un contexto más general, nuestro enfoque en la enfermería neonatológica resalta una relación significativa que demanda medidas específicas, dada la vulnerabilidad de esta especialidad al agotamiento

emocional y físico. En conclusión, nuestros hallazgos respaldan la necesidad de implementar intervenciones dirigidas, adaptadas a las demandas específicas del personal de enfermería neonatológica, para reducir el Burnout y mejorar la satisfacción laboral, garantizando un entorno laboral más saludable y un mejor desempeño profesional.

Ruiz, 2022 observó una fuerte relación entre burnout y satisfacción laboral en enfermeros de UCI, con un bajo nivel de burnout y alta satisfacción. Esto contrasta con resultados presentados, donde la satisfacción media predomina junto con niveles medios de burnout. Este contexto específico podría influir en la percepción y el manejo del estrés laboral.

Marcos (2020) identificó una relación inversa significativa entre el Burnout y la satisfacción laboral, evidenciando que el agotamiento emocional y físico reduce la satisfacción en profesionales de salud.

En el caso de **Quevedo,** 2022 se identificó una correlación negativa significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, evidenciando cómo el desgaste emocional y las actitudes adversas reducen de manera directa la satisfacción en los empleados.

A diferencia de estos estudios, los resultados presentados en este trabajo de investigacion indican una posible falta de relación estadística significativa entre la satisfacción laboral y la realización personal en el contexto del Burnout, lo que podría atribuirse a diferencias en las poblaciones estudiadas, metodologías aplicadas o características propias del entorno laboral del personal de Enfermería. Estos hallazgos destacan la necesidad de profundizar en las dinámicas específicas de satisfacción laboral y realización personal para comprender mejor el impacto del Burnout en el sector salud.

El hallazgo de una correlación negativa significativa entre burnout y satisfacción laboral es consistente con la mayoría de los estudios que destacan la relación inversa entre ambas variables. La intensidad de esta relación en nuestro estudio sugiere que los niveles de burnout medio afectan de manera crítica la satisfacción del personal de enfermería, destacando la necesidad de implementar estrategias para reducir el burnout y mejorar las condiciones de trabajo. El pequeño porcentaje con alta satisfacción y bajo burnout subraya la necesidad de mejorar el entorno laboral y las políticas de apoyo, especialmente en el ámbito de la enfermería neonatológica, donde las demandas emocionales y físicas son altas. La comparación con otros estudios resalta que, aunque el impacto del burnout sobre la satisfacción puede variar según el contexto, su relación inversa es un fenómeno ampliamente documentado y relevante para el bienestar profesional.

CONCLUSIONES

Primera: El personal de Enfermería en el personal que labora en el Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco-2019 está conformado en su totalidad por personal del sexo femenino, donde la mayoría pertenece a un régimen laboral de plazo indeterminado, con un tiempo de servicio de 6 a 15 años.

Segundo: El nivel de Síndrome de Burnout entre el personal de enfermería se encuentra predominantemente en un nivel medio, según los datos obtenidos del personal que labora en el Hospital Adolfo Guevara Velasco, en Cusco, durante el año 2019.

Tercero: El nivel de satisfacción laboral que se presenta en el personal de enfermería está representado en su mayoría por nivel de satisfacción medio en el personal que labora en el Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco- 2019.

Cuarta: La relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral demostroTau_b de Kendall fue -0.686, una alta correlación negativa. El p-valor de 0.038 indica una relación negativa entre el SB y la satisfacción laboral en enfermería neonatológica. evidenciando que un incremento en los niveles de burnout está asociado con una disminución en la satisfacción laboral de los trabajadores que desempeñan su labor en el Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco, en el año 2019.

Quinta: La relación que existe entre Satisfacción laboral y cansancio emocional

en el personal de enfermería se observó que existe una satisfacción laboral media con un cansancio emocional medio.

El análisis Tau-b Kendall mostró un valor de -0.819, lo que indica una correlación negativa. El P-valor de 0.021, menor a 0.05, rechaza la hipótesis nula, confirmando una relación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermería en Neonatología del HNAGV Cusco.

Sexta: En nivel de relación entre Satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de se observa que existe un alto porcentaje de despersonalización bajo con una satisfacción laboral media.

En el análisis T-b Kendall dio -0.710, lo que indica una alta correlación negativa. El P-valor fue 0.035, menor a 0.05, sugiriendo significancia bilateral en la despersonalización de niveles bajo y medio concluyendo que a mayor satisfacción menor despersonalización en el personal que labora en el Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco-2019.

Septima: En el nivel de relación entre Satisfacción personal y la reducción de realización personal según el análisis de Tau-b Kendall fue 0.525, indicando una correlación positiva moderada.

La significancia fue de 0.060, indicando falta de relación entre satisfacción laboral y realización personal en el Síndrome de Burnout

RECOMENDACIONES

A la academia:

Se recomienda a futuros estudiantes que estén interesados en estudiar el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral, hacer un muestreo aleatorio para poder generalizar los resultados en otro contexto donde la población de estudio pueda ser mayor, así mismo realizar estudios comparativos entre diversas instituciones para poder evaluar los resultados y así ver las diferencias que puedan encontrarse respecto a las medidas que se puedan tomar por parte de las instituciones para disminuir el SB que es una afección que padecen muchos centros de salud.

A las autoridades del HNAGV:

- **Optimizar la carga laboral:** el incremento del personal para evitar la sobrecarga en turnos críticos, asi como implementar áreas de descanso laboral adecuado durante jornadas largas, asi como la implementación de rotaciones estratégicas para equilibrar la carga emocional de menor y mayor presión.
- **Provisión de recursos adecuados**: equipos, materiales, insumos y tecnología actualizada para reducir el estrés asociada a falta de herramientas necesarias, asi como reducción de la burocracia administrativa para mejorar atención al paciente.
-
- **Gestión y liderazgo:** Programas de reconocimiento para premiar el esfuerzo del personal (económico, días libres o menciones publicas por

resoluciones)

- **Capacitación y desarrollo profesional**: Otorgamiento de becas para el desarrollo de especialidades, manejo estrés, habilidades emocionales, resiliencia, etc. Asi como evaluación de brechas de personal, distribuciones equitativas de actividades y responsabilidades en cada servicio del hospital.
- **Fomentar liderazgo empático:** capacitar a jefes y supervisores para lograr liderazgo basado en la escucha activa, resolución de conflictos y apoyo emocional.
- **Desarrollo de actividades de confraternidad y esparcimiento**: Fortalecimiento de clima laboral: talleres, eventos recreativos, fomentar sentido de comunidad y reducir tensiones en el equipo, promoción de trabajo en equipo.

- **En consultorio de salud ocupacional**: Programar evaluaciones psicológicas periódicas como parte del examen físico vacacional a todo el personal, para tamizar casos de Síndrome de burnout y satisfacción laboral, identificando casos y buscando estrategias de prevención y promoción de SB y mejorar la satisfacción laboral en la institución con el objetivo de mejorar el bienestar del personal.

- **En área de psicología y salud mental:** Equipos de apoyo psicológico y emocional con el asesoramiento y apoyo en situaciones de estrés, permanente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. . EFE Comunica. [Online]; 2022. Disponible en: https://efe.com/salud/2022-10-08/burnout-el-sindrome-de-agotamiento-que-afecta-a-las-mujeres-en-latinoamerica/.
2. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online]; 2022. Disponible en: https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work.
3. Torres Y. Medicina y Salud Pública. [Online]; 2022. Disponible en: https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348.
4. Caldichoury N, Ripoll D, Morales B, Ibañez S, Flórez Y, Reyes C. Burnout en profesionales sanitarios de América Latina durante la pandemia de COVID-19. Revista Colombiana de Psiquiatría. 2024. Disponible en: https://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana-psiquiatria-379-pdf-S0034745024000428
5. Quinto M, Zarzosa C. Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros de hospitales del Perú: Una revisión de alcance (Scoping Review). Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12866/15275
6. Cachi W. Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Personal de Salud Asistencial de la Red de Salud Cusco Sur, 2021. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/80488

7. Isuiza D, Carhuancho I, Mejía H, Miranda B. Satisfacción laboral del personal de salud durante la emergencia sanitaria en Latinoamerica. Revsita de ciencias sociales. 2023; XXIX(1). Disponible en: https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/39755
8. Paredes , Yessica. Regímenes laborales y satisfacción laboral del personal asistencial de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2018. Lima: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/33823
9. Parramon G, de Pablo J. Hablemos del síndrome de Burnout. GH Continuada. 2021; 3(5). Disponible en: http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80
10. Gil P, Peiró J. Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Revista de investigación en Psicología. 2020; 15. Disponible en: https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
11. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo. [Online]; 2022. Disponible en: https://www.insst.es/noticias-insst/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout.
12. Redacción National Geographic. National Geographic. [Online]; 2022. Disponible en: https://www.nationalgeographicla.com/ciencia/2022/11/sindrome-de-burnout-sintomas-tratamiento-y-como-enfrentar-esta-enfermedad.
13. Dias S, García S, Yánez Á. Sindrome de burnout y desempeño laboral del

personal de salud durante la pandemia covid 19. HorizEnferm. 2022; 33(2). Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/09/1392366/3.pdf

14. Manso S. El rol de la mujer en el trabajo y la

conciliación de la vida laboral y familiar. Segovia: Universidad de Valladolid.Disponible en: https://uvadoc.uva.es/handle/10324/43526

15. Martins J. Asana. [Online]; 2025. Disponible en: https://asana.com/es/resources/what-is-burnout.

16. Ayala E, Robinson A. El Burnout en relación al Job Crafting en colaboradores de empresas de Lima. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_879d44b78caf095970a5e3bade334425/Details

17. Torres Y. Medicina y Salud Pública. [Online]; 2022. Disponible en: https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348.

18. Talavera I, Calcina S, Castillo C, Campos J. Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú. Polo del conocimiento. 2021; 6(10). Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094619

19. Trujillo P, Ortiz O, Carrasco M. Satisfacción laboral y desempeño académico universitario. Dilemas y transiciones de la Educación Superior. 2020; 7(2). Disponible en:

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-01262020000200066

20. Garcia C. OpenWebinars. [Online]; 2024. Disponible en: https://openwebinars.net/blog/teoria-herzberg/.

21. Arevalo F, Bardales A, García G. Teorías conceptuales de satisfacción laboral. Lima: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN. Disponible en: http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4039

22. Cortes N. GeoVictoria. [Online]; 2022. Disponible en: https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/satisfaccion-laboral.

23. Lu M, Zhang F, Tang T, Wang W. ¿Moderan la personalidad tipo A y el neuroticismo la relación entre los factores de estrés ocupacional, la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en enfermeras chinas mayores? Un estudio transversal. BMC Nursing. 2022; 21(88). Disponible en: https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00865-7

24. Lim S, Song Y, Nam Y. Moderating Effect of Burnout on the Relationship between Self-Efficacy and Job Performance among Psychiatric Nurses for COVID-19 in National Hospitals. Medicina. 2022; 58(171). Disponible en: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35208495/

25. Contreras L. SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN HOSPITALARIA.

Mexicali: Universidad Autónoma de Baja California. Disponible en: https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/7996/1/ENF009594.pdf

26. Gómez R, Bayón S, Garcia J. La relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores sociales españoles. The British Journal of Social Work. 2021; 51(8). Disponible en: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35208495/
27. Mansour H, Shorour A. Resultados de la encuesta sobre percepción de la cultura de seguridad del paciente entre las enfermeras de urgencias en Jordania: influencia del burnout, satisfacción laboral, planes de rotación y carga de trabajo. ScienceDirect. 2021; 36(6). Disponible en: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34187762/
28. Tucak J, Macuka I. Exigencias laborales, control del trabajo y apoyo social como predictores de la satisfacción laboral y el agotamiento en enfermeras de cuidados paliativos croatas. Original Article. 2021; 72(3). Disponible en: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30928718/
29. Acea L, Pastor M, Rubinat E. Burnout y satisfacción laboral en enfermeras de tres regiones españolas. Original article. 2021; 29(7). Disponible en: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30928718/
30. Rendón M, Peralta S, Hernández A, Hernández R. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. Enfermeria Global. 2020; 19(59). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479

31. Bancayán F, Romer D. Resiliencia y síndrome de desgaste profesional en personal de enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2019. Articulo Original. 2022; 1(1). Disponible en: https://revistapediatricae.insn.gob.pe/index.php/rpe/article/view/8
32. Silva D. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/123874
33. Cáceres L. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en médicos y enfermeras durante la pandemia COVID-19 Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2020 – 2021. Escuela de posgrado Universidad de San Martín de Porres, Lima. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/12709
34. Vásquez J, Manrique D. Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de un establecimiento de salud del distrito de Nuevo Chimbote 2022. Universidad Nacional del Santa, Chimbote. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.14278/4286
35. Yarlequé Y. Síndrome de burnout y satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/98445
36. Quevedo A. Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020. Lima: Universidad Norbert Wiener. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/21b481a4-0212-

444c-a64d-98d7be9bf5c9

37. Ruiz C, del Socorro L. Grado de Burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería de UCI de un hospital público de Cajamarca, 2022. Univerdida Cesar Vallejo, Trujillo. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_bfe9cab25cc6c5fde413a0f2c5fd22cc/Details
38. Molina G, Palomino L. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa, durante marzo – junio del 2021. Chincha: Universidad Autonoma de Ica. Disponible en: https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/1137
39. Gonzalez J. Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en personal de salud. Lima: Universidad de Lima, Facultad de psicologia. Disponible en: https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15787
40. Leon L. Relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en personal de salud. Lima: Universidad de Lima, Facultad de Psicologia. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RULI_0fa0afe9248d96b08c5b8d3e8f481b00/Details
41. Salvador N. Nivel de síndrome de burnout en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales en tiempos de pandemia. Clínica ricardo palma 2021. Lima: Universidad de San Martin de Porres. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8994
42. Hihuaña J. Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal docente de la facultad de ciencias e ingenierías físicas y

formales de la universidad católica de santa maría, arequipa – 2019. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_2edb1fef4bb09873e74a957e509c38c4

43. Marcos Y. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019. Huancayo: Universidad Peruana los Andes. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPLA_a8aefbf4bdf335e0aa225de85288fa7e/Details
44. Cauna; Síndrome de Burnout y satisfacción laboral según el aspecto generacional del personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020. Tacna: Universidad Privada de Tacna. Disponible en: https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2577
45. Bedoya Y, Barrientos R. Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018. Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública. Ayacucho: universidad cesar vallejo. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_a738d9319f5bed3920518349a81fb115/Details
46. Cautín N. Síndrome burnout y satisfacción laboral en fisioterapeutas de lima metropolitana 2018. Tesis para optar el grado académico de maestra en gerencia de servicios de salud. Lima: Universidad San Martin de Porres. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5082

47. Campos G, Nolberto V, Coras D. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. Revista de Enfermeria Hereditaria. 2020; 11. Disponible en: https://revistas.upch.edu.pe/index.php/renh/article/view/3520

48. Arenas K. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de dos establecimientos de salud de la microred combapata- canchis, cusco, 2021. Cusco: San Antonio Abad del Cusco. Disponible en: https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6380?locale-attribute=en

49. Cordova M. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia del hospital hipólito unanue 2021. Lima: Universidad Norbert Wiener. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/005dd800-8f2c-4a18-9e9b-56bfdaaad5b9

50. Carrillo J. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes con trabajo remoto de una institución educativa privada de moquegua 2020. Pimentel: Universidad Señor de Sipan. Disponible en: https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7297

51. Parra C. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia de una clínica de Lima – 2023. Lima: Universidad Norbert Wiener. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/078ffed1-510b-4cf9-82de-3fca33bf5f5a

52. Cachi W. Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Personal de

Salud Asistencial de la Red de Salud Cusco Sur, 2021. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_2a75dda6bad18f171e265cbd595f7286

53. Baca G. Actividad física y síndromende burnout en emergencia del hospital adolfo guevara velasco, cusco 2020. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Disponible en: https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5373

54. . Paredes Valdivia, Regímenes Laborales Y Satisfacción Laboral Del Personal Asistencial De Enfermería Del Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Del Cusco – 2018, Universidad Cesar Vallejo http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3207300 https://hdl.handle.net/20.500.12692/33823

ANEXOS

a. Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2022?	Determinar la relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2022.	La relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019 es significativa y moderada.	**Implicadas:** •Síndrome de Burnout •Satisfacción laboral **No Implicadas:** • Sexo. • Condición laboral. Tiempo de servicio.	**Tipo de estudio:** Descriptivo, prospectivo, transversal, enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional. **Población:** 58 pobladores. **Muestra:** 58 enfermeros(as) **Muestreo:** No probabilístico a conveniencia del investigador.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**Hipotesis específicos**		
P.E.1 ¿Cuáles con las características generales del personal de enfermería del servicio de neonatología del	O.E.1 Identificar las características generales que se presenta en el personal de enfermería del servicio de	H.E.1 El personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco -		

Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019? P.E.2 ¿Cuál es el grado de Síndrome de Burnout que presenta el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019? P.E.3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que se presenta en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019? P.E.4 ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la dimensión cansancio emocional en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara	neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019. O.E.2 Establecer el grado de Síndrome de burnout que se presenta en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019. O.E.3 Identificar el nivel de satisfacción laboral que se presenta en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019. O.E.4 Especificar la relación que existe entre satisfacción laboral y la dimensión de cansancio emocional del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional	2019, presenta características generales homogéneas en cuanto a edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, tipo de contrato y años de experiencia laboral. H.E.2 El personal de enfermería del servicio de neonatología presenta un grado moderado a alto de síndrome de Burnout en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019. H.E.3 El personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019, presenta un nivel medio de satisfacción laboral. H.E.4 Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión de cansancio emocional del síndrome de		**Técnica** encuesta **Instrumento** **Cuestionario**

Velasco, Cusco – 2019? P.E.5 ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la dimensión de despersonalización en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019? P.E.6 ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la dimensión de reducción de la realización personal en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019?	Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019 O.E.5 Especificar la relación que existe entre satisfacción laboral y la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019 O.E.6 Especificar la relación que existe entre satisfacción laboral y la reducción de la realización personal del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019	Burnout en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019. H.E.5 Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019. H.E.6 Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la realización personal en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2019.		

b. Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN SALUD PUBLICA MENCION GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

"SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO, CUSCO – 2019"

El presente cuestionario mide la variable Sindrome de Burnout realizada por Maslach, adaptado en diversos estudios donde se analizan desde tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; el cual se utilizará para la recolección de datos que permitirá recolectar la información necesaria y relevante que permitirá responder a las preguntas de la presente investigación, así como responder a los objetivos e hipótesis de investigación.

DATOS GENERALES:

1. Género: M ( ) F ( )
2. Condición laboral:

Nombrado	( )
CAS	( )
Contratado plazo fijo	( )
Prestación de servicios	( )
Plazo indeterminado	( )

3. Tiempo de servicio:

1 a 5 años	( )
6 a 15 años	( )
16 a 24 años	( )
25 a 34 años	( )
De 35 a más años	( )

c. CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT

(0) Nunca (1) pocas veces al año o menos (2) una vez veces al mes o menos (3) unas pocas veces al mes o menos (4) Una veza la semana (5) pocas veces a la semana (6) diariamente

N°		ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	CE	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
2	CE	Cuando termino mi jomada de trabajo me siento agotado							
3	CE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jomada de trabajo me siento agotado							
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5	D	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales							
6	CE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	RP	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender							
8	CE	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
10	D	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	D	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12	RP	Me siento muy enérgico en mi trabajo							
13	CE	Me siento frustrado por el trabajo							

14	CE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	**D**	Siento que realmente no me inporta lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
16	CE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
18	RP	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	CE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	**D**	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas							

d. CUESTIONARIO PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL

Marca la opción que más te parezca.

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACION DE LAS TAREAS	TA	A	I	D	TD
1. Me complace los resultados de mi trabajo					
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3. Me siento útil con la labor que realizo.					
4. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
5. Me gusta el trabajo que realizo.					
6. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
7. Me gusta la actividad que realizo.					
8. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					

DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO	TA	A	I	D	TD
9. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
10. El ambiente donde trabajo es confortable					
11. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
12. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
13. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
16. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					

DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	TA	A	I	D	TD

18. Siento que recibo de parte de la empresa “maltrato”.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
21. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
22. Compartir el trabajo con los compañeros me resulta aburrido.					

DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONOMICOS	**TA**	**A**	**I**	**D**	**TD**
23. Me siento mal con lo que gano.					
24. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
25. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
26. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
27. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					

e. Anexo 3: Consentimiento Informado

Yo

.....

con

documento de identidad N° ..... y

domiciliado(a) en

acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya que he sido informado(a) del propósito de este estudio que es determinar la relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2019, estudio realizado por la Lic. Jessica Gálvez Pareja.

Doy mi consentimiento para participar en los procedimientos de recolección de los datos.

La información que proveo es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. Así mismo, me informaron de que puedo retirarme del estudio en el momento que lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Cuando concluya el estudio podré pedir información sobre los resultados finales al responsable.

Firma del participante.

……

Fecha: / /