

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout del personal de Enfermería del servicio de
Emergencia, UCI y Hospitalización de una Clínica Privada de Lima, 2024**

Trabajo académico presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional
de Enfermería: Emergencias y Desastres

Por

Miriam Isabel Villegas Reymundo De Dominguez

Asesora

Dra. Delia Luz León Castro

Lima, 28 de agosto de 2025

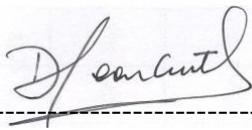
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Delia Luz León Castro, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, UCI Y HOSPITALIZACIÓN DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA, 2024”** de la autora Miriam Isabel Villegas Reymundo De Dominguez tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 28 días del mes de agosto del año 2025.



Dra. Delia Luz León Castro

**Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout del personal de
Enfermería del servicio de Emergencia, UCI y Hospitalización de
una Clínica Privada de Lima, 2024**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad
profesional de enfermería: Emergencias y Desastres



Mtra. Mabeth Moncada Nuñez

Dictaminador

Lima, 28 de agosto de 2025

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Planteamiento del Problema	3
Formulación del Problema	5
Objetivos de la Investigación	5
Justificación.....	6
Presuposición Filosófica	7
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas.....	9
Antecedentes de la Investigación	9
Marco Conceptual	13
Base Teórica.....	18
Definición de Términos.....	18
Metodología	20
Descripción del Lugar de Ejecución	20
Población y Muestra.....	20
Tipo y Diseño de Investigación.....	21
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	26
Proceso de Recolección de Datos	28
Procesamiento y Análisis de Datos	28
Consideraciones Éticas.....	29
Administración del Proyecto de Investigación	30
Referencias.....	31
Apéndices.....	35

Resumen

El síndrome de Burnout se manifiesta como consecuencia de contextos laborales desfavorables, lo que afecta el bienestar de los trabajadores. Diversas indagaciones han demostrado que este problema de salud es especialmente frecuente en el personal del sector salud, dado que su labor implica el contacto cercano con los pacientes, enfrentándose a menudo a situaciones complicadas que requieren cuidados intensivos para asegurar el bienestar de los pacientes. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de Emergencia, Hospitalización y UCI de una Clínica Privada de Lima, 2024. Es de enfoque cuantitativo, Descriptivo correlacional, de Corte transversal, no experimental. 80 profesionales de Emergencia, Uci y Hospitalización constituyen la unidad de análisis, a los cuales se le aplicará dos instrumentos. El primer instrumento es la “Escala General de Satisfacción NTP 394” para medir la satisfacción laboral y el segundo instrumento es el “Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)” para medir el síndrome de burnout en profesionales de enfermería. Ambos instrumentos mundialmente reconocidos, siendo confiables y fiables.

Palabras claves: Satisfacción laboral, síndrome de burnout, profesionales de enfermería.

Abstract

Burnout syndrome manifests itself as a consequence of unfavorable work contexts, which affects the well-being of workers. Several studies have shown that this health problem is especially frequent in the health sector personnel, given that their work involves close contact with patients, often facing complicated situations that require intensive care to ensure the well-being of patients. The objective of this study is to determine the relationship between job satisfaction and Burnout syndrome in the nursing staff of the Emergency, Hospitalization and ICU services of a private clinic in Lima, Lima, 2024. It is a quantitative approach, descriptive correlational, cross-sectional, non-experimental. 80 professionals from Emergency, ICU and Hospitalization constitute the unit of analysis, to which two instruments were applied. The first instrument is the "General Satisfaction Scale NTP 394" to measure job satisfaction and the second instrument is the "Maslach Burnout Inventory Questionnaire (MBI)" to measure burnout syndrome in nursing professionals. Both instruments are worldwide recognized, reliable and trustworthy.

Keywords: Job satisfaction, burnout syndrome, nursing professionals.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

El síndrome de Burnout surge debido a condiciones laborales inadecuadas, lo que afecta la salud de los trabajadores. Diversos estudios han demostrado que este problema de salud es especialmente frecuente en el personal del sector salud, dado que estos profesionales mantienen una relación directa con los pacientes, enfrentándose a menudo a situaciones complicadas que requieren cuidados intensivos para asegurar el bienestar de los pacientes (Rodríguez et al., 2019).

Es importante señalar que el paciente depende de la enfermera, quien no solo asume la responsabilidad de su salud, sino que también está expuesta directamente a su dolor y sufrimiento. Esto crea una relación desigual que puede sobrecargar al profesional, ya que este debe ofrecer un cuidado humanizado. En este proceso, se comparten diversas emociones, y los pacientes suelen exigir mayor comprensión, empatía, solidaridad y compromiso en su atención. Esta dinámica incrementa la responsabilidad de los profesionales de enfermería, quienes, además de enfrentar situaciones complejas en su labor diaria, a menudo deben realizar actividades simultáneas, como actualizar sus conocimientos mediante cursos y atender responsabilidades en el ámbito familiar (Díaz-Rodríguez et al., 2020).

En la actualidad, existe un entorno dinámico influido por el acelerado avance en las innovaciones tecnológicas, que impacta significativamente los ámbitos social, económico y político. Esto ha incrementado los niveles de competitividad, exigiendo a los trabajadores una mayor independencia, adaptabilidad, iniciativa y habilidad para ajustarse a nuevas circunstancias. Sin embargo, esta realidad también suele generar desequilibrios personales, como el estrés laboral, el cual es reconocido actualmente como una de las afecciones de salud más críticas a nivel global. El estrés laboral impacta de manera directa el desempeño de las organizaciones, ya que, al mantenerse de manera prolongada, aumenta la predisposición de

los empleados a enfermedades, reduce su motivación y, como resultado, disminuye la productividad. Esto pone en peligro tanto el éxito como el futuro de las instituciones donde laboran (Cruz Pérez et al., 2018).

Un estudio realizado en Noruega indicó que los profesionales de enfermería presentaron satisfacción laboral media de 43,9%. Las mujeres puntuaron más alto que los hombres en vulnerabilidad concluyeron que las enfermeras estaban significativamente menos satisfechas con sus trabajos (Myhren et al., 2019).

En Brasil se desarrolló otra investigación donde encontró que un total de 69 enfermeras experimentaron un alto agotamiento emocional (37,3%), 65 presentaron una alta despersonalización (35,1%) y 70 presentaron un bajo rendimiento personal (37,8%) (Rizo-Baeza et al., 2018).

En Huánuco-Perú, Pacheco-Venancio (2022) realizó una investigación donde encontró que el 48,5 % de los participantes del estudio evidenció un nivel de síndrome de burnout moderado, y en 40,1 % fue severo. De forma general, el síndrome de burnout en profesionales de enfermería fue de nivel moderado (Pacheco-Venancio, 2022).

Instituciones competentes como es la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo (OIT), establecieron como propósitos de la medicina ocupacional; fomentar y mantener un óptimo estado de bienestar físico, emocional y social, también prevenir cualquier afectación a la salud originada por circunstancias labores; y resguardar a los empleados frente a los peligros que puedan comprometer su salud durante el cumplimiento de sus funciones. Por ende, surge la necesidad de adoptar nuevas habilidades que contribuyan a disminuir aspectos que puedan influir en la sobrecarga laboral y se relacionen a la salud mental del individuo, llamada el Síndrome de Burnout llamado también “síndrome del quemado” “quemado profesionalmente” entre otros (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

El profesional de enfermería que labora en una Clínica particular trabaja bajo presión y mucho estrés por falta de personal, falta de implementos de bioseguridad por la situación que estamos atravesando en la actualidad, generando así al personal de enfermería la renuncia en la Institución donde trabajan, y por consecuencia generando carga laboral para los enfermeros que siguen laborando en dicha institución. Muchos de ellos manifiestan sentirse muy estresados e insatisfechos laboralmente.

Formulación del Problema

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de Emergencia, Hospitalización y UCI de una Clínica Privada de Lima, 2024?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de Emergencia, Hospitalización y UCI de una Clínica Privada de Lima, 2024

Objetivos Específicos

Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de Emergencia, Hospitalización y UCI de una Clínica Privada de Lima, 2024.

Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de Emergencia, Hospitalización y UCI de una Clínica Privada de Lima, 2024.

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de Emergencia, Hospitalización y UCI de una Clínica Privada de Lima, 2024.

Justificación

Justificación Teórica

Esta indagación reviste su importancia, ya que permite obtener una comprensión más profunda sobre la realidad de la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout, así como rendimiento de los enfermeros profesionales, dentro del escenario específico de una institución de salud de referencia y alta complejidad a nivel nacional. Para el abordaje de esta situación, se ha redactado un sustento teórico estructurado, el cual está fundamentado en la revisión de evidencia científica actualizada relacionada directamente con las variables estudiadas, el cual presenta un aporte valioso para la profesión, particularmente para los especialistas del área correspondiente. Es relevante destacar que esta investigación servirá de referente teórico para iniciar futuros estudios.

Justificación Metodológica

Esta investigación aporta un significativo aporte metodológico, ya que, con la finalidad de evaluar el comportamiento de las variables en la actualidad, se emplearán instrumentos validados y confiables (“Maslach Burnout y Overall Job”). Estas herramientas estarán también a disposición de otros enfermeros profesionales que requieran emplearlas para el desarrollo de estudios en escenarios similares.

Justificación Práctica y Social

Las afecciones relacionadas con la salud, como el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, requieren un abordaje con precisión, ya que estos aspectos pueden influir de manera directa en la calidad del servicio que se proporciona a la población, y como consecuencia en la percepción de los usuarios sobre el mismo. Por tal motivo, resulta esencial identificarlas y poder diseñar estrategias efectivas que contribuyan con el mejoramiento de estas. Además, al considerar la salud como un derecho humano fundamental y un bien social esta investigación estará proporcionando una comprensión más profunda de las situaciones

que puede enfrentar el personal sanitario, como el síndrome de Burnout, y su relación con la satisfacción laboral. A partir de las conclusiones obtenidas, se estarán sugiriendo posibles alternativas de solución que permitan mejorar la calidad de la organización donde desempeñan sus labores.

Línea de Investigación

La presente investigación presenta Cuidado humano y gestión humana.

Presuposición Filosófica

El seguir las reglas de Dios (Salmos 67:2) tiene como resultados “preservación” de la salud y una vida más abundante (Juan 10:10). Dios nos muestra estos principios con el objetivo de ayudarnos a reconocerlos y que podamos evitar las artimañas de los mal intencionados.

En las escrituras existen revelaciones de como números líderes experimentaron episodios de depresión, angustia y tensión emocional, siendo un claro ejemplo de ello el profeta Elías, quien, de acuerdo a los relatos de la Biblia, estuvo exhausto y se recostó a descansar bajo un enebro; y justo en ese momento pidió que le permitirán morir (1 Rey. 19:3-4). Elías, se encontraba aislado y huyendo de la sociedad, desanimado profundamente ante la profunda decepción que sentía y esto lo llevaba a no querer encontrarse con nadie, episodio que conllevaba a deducir que el profeta mostró en ese entonces señales de lo que hoy se denomina síndrome de burnout. Sin embargo, así como se pueden evidenciar en la Biblia las causas de estas sensaciones experimentadas por el hombre, también muestran cómo se puede prevenir. Dios no espera que el hombre cargue con todo el trabajo; más bien, a través de sus mensajes enseña la importancia de poder delegar responsabilidades en otros miembros del equipo. Con Elías, Dios se interesó en que pudiera recuperarse. Además de la divina intervención, lograron evidenciar una restauración en su ser después del descanso, la actividad física y la adecuada alimentación, y la presencia reconfortante de Dios a través del

ángel (1Rey.19:6-8). Jesús también ofrece en el siguiente mensaje una invitación ante situaciones de crisis: “Venid a mi todos los que estáis trabajados y descansados, y yo os hare descansar” (Mateo 11:28), y Pedro el apóstol lo reafirma al expresar: “echad toda vuestra ansiedad sobre él, porque él tiene cuidado de vosotros (1Ped. 5:7)”

En la Biblia el trabajo es considerado un don divino, y se puede apreciar con claridad una ética cristiana en torno a él, por ejemplo, señala; “porque si alguno no provee para los suyos, y especialmente para los de su casa, ha negado la fe y es peor que un incrédulo” (1 Tim. 5:8). Asimismo, se exhorta la realización de cada jornada laboral con una sincera disposición, como si fuera dedicado al Señor y no para los hombres, sabiendo que la recompensa a quienes le sirvan será la herencia divina (Col. 3:23-24). La atención del trabajo debe centrarse en Cristo, no en la necesidad de complacer a los demás por apariencia, sino actuando como sus verdaderos servidores: “No sirviendo al ojo, como los que quieren agradar al hombre, sino como siervos de Cristo, de corazón haciendo la voluntad de Dios; sirviendo de buena voluntad, como al señor y no a los hombres” (Efe. 6: 6-7) En resumen, en el texto sagrado también se reconoce el valor del gozo por el trabajo diario al afirmar; “No hay nada mejor para nosotros que comer, beber y disfrutar de nuestros trabajos. Y he concluido que esto viene de la mano de Dios”

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Myhren et al. (2019) en Noruega, llevó a cabo una investigación con el propósito de analizar el nivel y la relación entre la satisfacción laboral, el estrés laboral y los síntomas de burnout. El estudio, transaccional, realizado en la UCI del Hospital Universitario de Oslo, involucrando 196 trabajadores de la salud (16 médicos y 129 enfermeras). Para cada variable se utilizó un instrumento específico. Los resultados mostraron que la satisfacción laboral promedio fue del 43,9 % entre las enfermeras y del 51,1 % entre los médicos ($P < 0,05$). El promedio de burnout (EE) fue de 2,3 (IC del 95 %: 2,2-2,4) y el estrés laboral promedio fue de 2,6 (IC del 95 %: 2,5-2,7). Se encontró que el burnout (EE) se correlacionaba negativamente con la satisfacción laboral ($r = -0,4$, $P < 0,001$) y positivamente con el estrés laboral ($r = 0,6$, $P < 0,001$) y la vulnerabilidad personal ($r = 0,3$, $P = 0,003$). En conclusión, las enfermeras reportaron una satisfacción laboral significativamente menor en comparación con los médicos. Aunque las puntuaciones promedio de burnout fueron relativamente bajas, los niveles altos de este se relacionaron con una personalidad vulnerable, baja satisfacción laboral y altos niveles de estrés laboral.

Rizo-Baeza et al. (2018) en México ejecutaron una investigación con el objetivo de analizar la asociación entre factores psicológicos, laborales y demográficos. Fue un estudio observacional transversal involucró a 185 enfermeras de cuidados paliativos, a las que se les aplicó los cuestionarios. Se encontró que un total de 69 enfermeras experimentaron alto agotamiento emocional (37,3%), 65 tenían alta despersonalización (35,1%) y 70 tuvieron bajo desempeño personal (37,8%). Se concluyó que los enfermeros que presenten los factores encontrados deben ser el foco de las intervenciones para reducir el estrés laboral.

Fonseca et al. (2019) en Chile, realizaron una investigación con el objetivo de analizar la relación entre el grado de satisfacción laboral y el burnout en profesionales del Hospital Clínico Herminda Martin. La indagación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental y transaccional. 166 funcionarios integraron la unidad de análisis, y estos fueron seleccionados a través de muestreo probabilístico. Para la recolección de los datos emplearon el “Maslach Inventory para el burnout” y el “S20/23 de J.M. Peiro y J.M. Meliá para medir satisfacción laboral”. Encontraron una asociación negativa y significativa entre las variables estudiadas, al evidenciar que un 91% de los participantes estaban expuestos al riesgo de presentar burnout, y solo 52.6% manifestaron estar satisfechos laboralmente. Concluyen que, consideraban necesario la creación de estrategias en cada área que optimicen los indicadores de burnout y satisfacción laboral evidenciados en el personal.

Rocha et al. (2019) en Brasil desarrollo una investigación con el objetivo de investigar los factores asociados con la prevalencia del síndrome de burnout y los niveles de satisfacción laboral entre los proveedores de servicios de urgencias y cuidados intensivos de un gran hospital público. Fue un estudio transaccional, aplicado en 91 profesionales sanitarios. Los datos los recolectaron mediante el “Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS) y Job Satisfaction Scale (JSS20/23)”. Resultados; 25% del personal refirió agotamiento emocional e insatisfacción con el contexto laboral, y la organización jerárquica de los profesionales, y 66% manifestó la posibilidad de prescindir de su profesión. Concluyeron que, se logró identificar la asociación positiva entre el agotamiento emocional y la insatisfacción laboral como primeros indicadores del burnout.

Heidari et al. (2022) en Irán desarrollaron una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral y su relación con el burnout entre las enfermeras que trabajan en salas de COVID-19. Fue un estudio descriptivo, correlacional en el que se inscribió a un total de 251 enfermeras mediante un muestreo aleatorio estratificado, se

utilizaron el “Cuestionario de satisfacción de Minnesota (MSQ)” y el “Inventario de agotamiento de Maslach (MBI)”. Encontraron 75,7% de las licenciadas participantes tenían un bajo nivel de satisfacción laboral, 40,6% tenían un alto nivel de agotamiento emocional (AE), el 41,8% tenían un nivel moderado de AAE y el 50,2% de las enfermeras tenían un alto nivel de despersonalización (PD). Se concluyó que Como la mayoría de las enfermeras manifestaron una baja satisfacción laboral y altos índices de agotamiento.

Antecedentes Nacionales

Pacheco-Venancio (2022) en Huánuco, desarrollo una investigación con el objetivo de identificar el nivel de síndrome de burnout en el personal de enfermería de las unidades críticas de un hospital público de Huánuco, Perú. Fue un estudio observacional, prospectivo y transaccional; incluyeron 132 enfermeros, a quienes les aplicaron el “inventario de burnout de Maslach”. Resultados; 48,5 % de los participantes refirió un nivel moderado de síndrome de burnout, y 40,1 % un nivel severo. Concluyó que, de acuerdo a los hallazgos obtenidos se encontró que los enfermeros participantes percibieron un nivel moderado de síndrome de burnout.

Arellano Córdova et al. (2022) ejecutó un estudio con el objetivo de diseñar un programa de intervención sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022. Fue una indagación de tipo básica, proyectiva. El diseño fue no experimental, transaccional; 221 trabajadores asistenciales conformaron la muestra. Usaron dos instrumentos; “el cuestionario DCSQ para estrés laboral” y “el Cuestionario de Desempeño laboral para desempeño”. Identificaron que, 75% y 24% de los participantes presentaron niveles medio y alto de estrés laboral respectivamente. En cuanto al desempeño laboral, los niveles medio 55% y alto 45% fueron los más evidentes. Al concluir propusieron, un plan de mediación para reducir el estrés

laboral y mejorar la precisión del desempeño del personal asistencial optimizando la atención brindada.

Yslado Méndez et al. (2019) con el objetivo de determinar las relaciones funcionales entre el burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales del Perú. Para ello, llevaron a cabo una indagación de enfoque cuantitativo, observacional, correlacional y transaccional. 177 profesionales (médicos, odontólogos, químicos farmacéuticos, psicólogos, enfermeros, obstetras, tecnólogos médicos, nutricionistas y trabajadores sociales) conformaron la muestra del estudio. Los instrumentos empleados para recolectar la información fueron, “el inventario de burnout de Maslach (MBI)” y “la escala de satisfacción laboral (SL- SPC)”. Resultados; la prevalencia (TP) para el burnout alto fue de 33,3 %, predominando en esta variable la despersonalización ($37\% = 0,72 / (0,56 + 0,72 + 0,65)$); y en la satisfacción laboral los beneficios económicos ($35\% = 0,99 / (0,67 + 0,99 + 0,48 + 0,66)$). Concluyeron que, se determinó una significativa y negativa asociación funcional entre los factores analizados.

Mezollam (2018) en Ica, desarrolló un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de Burnout, la satisfacción laboral y la identidad institucional en trabajadores de un hospital de Ica. La metodología de estudio fue descriptiva, el diseño correlacional. La unidad de análisis la conformaron 100 participantes, quienes fueron seleccionados mediante muestreo al azar por conglomerados. Los instrumentos empleados fueron el “Maslach Burnout Inventory (MBI)” para burnout, “la escala de Satisfacción laboral de Warr” y “la escala gráfica de identidad institucional (EGII)”. Se encontró que, los profesionales sanitarios participantes refirieron bajos niveles del síndrome de burnout y una moderada satisfacción laboral, mientras que la identidad institucional fue alta en la mayoría de los casos.

Carlos y Caján (2018) realizaron un estudio con el objetivo de determinar el nivel de relación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque agosto – enero 2018. Fue un estudio de tipo cuantitativo, correlacional y transaccional. 50 enfermeros profesionales conformaron la población. Los instrumentos usados fueron “la escala Maslach Burnout Inventory (MBI)” y “Overall Job Satisfaction”. Hallazgos; 68% de los profesionales de enfermería refirieron un nivel medio de burnout, y 66% se encuentran bastante satisfecho. Concluyeron que, existe una asociación media e inversa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal con un valor = 0.397, y una significancia = 0.01.

Marco Conceptual

Satisfacción Laboral

Se define como un estado emocional positivo y placentero resultado de la valoración personal del individuo sobre su trabajo y su experiencia en el mismo (Chiang Vega et al., 2018).

En efecto, la percepción de los profesionales sobre su trabajo puede ser definida de una forma genérica, como la apreciación general que una persona emite sobre el lugar donde cumple sus funciones como profesional. Las labores que realizan los trabajadores van más allá del cumplimiento de tareas simples, puesto que, implican también la habilidad del empleado para mantener relaciones asertivas con sus compañeros y coordinadores, así como la capacidad para seguir órdenes, respetar normas y adaptarse a las normativas de la organización. Además, requieren alcanzar los niveles esperados de rendimiento, y poder enfrentar desafíos inherentes a la responsabilidad adquirida. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado es una suma complicada de un número de elementos del trabajo (Rocha et al., 2019).

No existe una definición única sobre la satisfacción laboral como un estado emocional de sentimientos o respuestas afectivas. Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral es una actitud generalizada ante el trabajo (Sánchez & García, 2019).

Se puede inferir que los autores coinciden en la definición de satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, la misma está fundamentada en los valores y patrones o creencias que desarrolla un empleado en el lugar de trabajo.

Dimensiones de Satisfacción Laboral.

Factores Intrínsecos. Llamados también motivadores o satisfactores que corresponden a las necesidades superiores de la jerarquía de Maslow (Boluarte, 2014). Los cuales son:

Autonomía en el trabajo: Libertad para tomar decisiones y organizar el propio desempeño.

Desarrollo profesional: Posibilidades de aprender, mejorar habilidades y crecer en la carrera.

Reconocimiento personal: Sentirse valorado por el trabajo realizado.

Interés por las tareas: Grado de motivación y satisfacción que generan las actividades desempeñadas.

Responsabilidad: Nivel de compromiso y capacidad para influir en los resultados laborales.

Logros personales: Cumplimiento de metas y sensación de eficacia en el rol desempeñado.

Factores Extrínsecos. Llamados de higiene, insatisfactorias o de apoyo que corresponden a las necesidades básicas de las jerarquías de Maslow (Boluarte, 2014). Los cuales son:

Condiciones laborales: Infraestructura, herramientas y entorno físico del trabajo.

Relaciones interpersonales: Calidad de las interacciones con colegas, superiores y subordinados.

Remuneración: Salario y beneficios económicos recibidos por el trabajo.

Seguridad laboral: Estabilidad en el empleo y previsibilidad del futuro profesional.

Políticas organizacionales: Normas, procedimientos y trato percibido por parte de la empresa.

Estilo de liderazgo: Forma en que los supervisores dirigen y apoyan al personal.

Síndrome de Burnout

Es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional. Al abordar la definición del síndrome de quemarse por el trabajo, es importante subrayar que esta patología debe ser utilizada como una forma de acoso psicosocial en el trabajo (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2020).

El Burnout o “síndrome del quemado”, o “síndrome del desgaste profesional”, es un síndrome que fue descrito por primera vez en el año 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra Norteamericano, quien lo definió como un “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado esfuerzo” el cual afecta a las personas que tienen un mayor compromiso con su trabajo y que son más susceptibles o propensas a iniciar con los signos y/o síntomas, particularmente aquellos profesionales que de manera directa proporcionan atención a otras personas, como comunidades terapéuticas o voluntariados, de tal forma que estas personas “sentirán una presión desde dentro para trabajar y ayudar, a veces de forma excesiva y poco realista, además de una presión desde el exterior para dar” (Rodríguez et al., 2019).

Diferentes autores han propuesto definiciones de este, entre ellas se destaca la realizada por Maslach y Jackson, quienes identificaron las tres dimensiones del burnout:

cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, y la cual continúa siendo la más aceptada en la actualidad. Aunque, en la realidad no existe una definición única para esta condición. Es un síndrome caracterizado por aislamiento, frialdad en el trato, falta de éxito profesional (Beltrán et al., 2016).

Además, elaboraron un instrumento de medida, “El instrumento que se utilizó fue “el cuestionario Maslach Burnout Inventory – HB” fue creado en 1981 por Maslach y Jackson. Contiene 22 ítems los cuales están distribuidos en tres factores o dimensiones. Así mismo se han postulado diversas teorías respecto al síndrome de Burnout y la influencia en el individuo que lo padece (Calle Cabezas et al., 2022).

Por tanto, Beltrán et al. (2016) describieron las tres dimensiones del Burnout: cansancio o agotamiento emocional, en el sentido de desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga; despersonalización o deshumanización, de manera que consiste en el desarrollo de aptitudes negativas hacia otras personas, sobre todo con las que se trabajan, junto a la irritabilidad y a la pérdida de motivación; y por último, falta de realización personal, es decir, actitud negativa hacia sí mismo y hacia su trabajo, con baja moral, baja productividad laboral, poca autoestima e incapacidad para soportar el estrés.

Dimensiones del síndrome de Burnout.

Agotamiento Emocional (AE). Asimismo, el agotamiento o cansancio emocional, hace referencia a los “sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.” De acuerdo a esta definición, Maslach en el 2009 afirmó que esta dimensión se determina ante el surgimiento de actitudes débiles o de agotamiento frente a los requerimientos laborales, generando además dificultad en las personas para reponerse. Los elementos de esta dimensión describen una “respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios y otros profesionales (Calle Cabezas et al., 2022).

Despersonalización (DP). La despersonalización o deshumanización, se refiere a una contradicción insensible o apatía excesiva frente a diferentes factores del contexto laboral. Por lo tanto, suele desarrollar en respuesta al cansancio emocional, si la gente está trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzaran a apartarse, a reducir lo que están haciendo, derivando en la pérdida de idealismo y un trato deshumanizado (Beltrán et al., 2016)

Falta de Realización Personal (FRP). De acuerdo a Maslach, esta dimensión debe mantenerse en un nivel bajo, refiriéndose a una percepción reducida de autoeficacia. Esta sensación se puede intensificar ante el déficit de recursos laborales, la ausencia de apoyo social y la limitación de oportunidades para desarrollarse profesionalmente, generando como consecuencias que, los profesionales puedan desarrollar apreciaciones negativas tanto personales como de sus compañeros de trabajo (Calle Cabezas et al., 2022).

En relación a los niveles del Burnout, este se manifiesta inicia con molestias poco específicas o generales como; sensación de fatiga, y ausencia de motivación por las mañanas al levantarse (Nivel I – leve). En el nivel II o moderado los profesionales empiezan a manifestar actitudes de desconfianza, retraimiento social, e incluso pueden tener pensamientos negativos que pueden persistir, o signos de depresión. En el nivel III – Severo, el profesional requiere la valoración médica, la cual puede incluir la prescripción de psicotrópicos, incrementado el absentismo laboral, en esta fase pueden aparecer conductas adictivas e incluso iniciarse el consumo de alcohol y/o drogas. Finalmente, en el nivel crítico (IV), la persona se aislará profundamente y puede tener alteraciones psiquiátricas graves, que afectarán incluso su vida social (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2020)

Base Teórica

La investigación se sostiene en la Teoría de Conservación de Recursos la doctora Dorothy Orem, específicamente en su modelo de autocuidado. Orem define el autocuidado como las actividades que los individuos realizan para mantener su bienestar. En el contexto del burnout, los profesionales de la salud que experimentan este síndrome suelen tener dificultades para priorizar su propio cuidado debido a las demandas del entorno laboral (Prado et al., 2019).

Según Orem, las personas necesitan satisfacer ciertas necesidades de autocuidado (universales, de desarrollo y desviación de la salud). El burnout puede surgir cuando estas necesidades no son atendidas, como: Descanso y sueño insuficientes, necesidades emocionales y sociales desatendidas, falta de estrategias para manejar el estrés. En el burnout, el déficit de autocuidado es evidente cuando los profesionales no logran equilibrar las demandas del trabajo con las necesidades personales. Esto genera un ciclo de agotamiento físico, emocional y mental (Prado et al., 2019).

La teoría de Orem permite un enfoque holístico para tratar el burnout, no sólo abordando los síntomas, sino también ayudando a los profesionales a restablecer su capacidad para cuidarse y prevenir futuras recaídas. Además, esta teoría destaca la necesidad de crear un entorno laboral que favorezca el autocuidado y el bienestar de los trabajadores (Cancio-Bello et al., 2019).

Definición de Términos

Síndrome de burnout: El síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés crónico relacionado con el trabajo (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2020).

Satisfacción laboral: La satisfacción laboral se define como el nivel de bienestar y contento que un individuo experimenta con respecto a su trabajo (Chiang Vega et al., 2018).

Profesionales de enfermería: Los profesionales de enfermería son expertos en el cuidado de la salud que se dedican a prevenir enfermedades, promover el bienestar y brindar atención integral a pacientes de todas las edades y condiciones (Bleda, 2021).

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

El estudio de Investigación se realizará en una Clínica Privada de Lima, que se encuentra ubicada en San Isidro. La clínica cuenta con 7 servicios, emergencia adulta, emergencia pediátrica, uci adulto, neonatología, hospitalización 4 piso de ginecología, 5 piso de cirugía, 6 piso de geriatría, el servicio donde se realizará la investigación será en Emergencia, Uci y Hospitalización, la investigación se desarrollará entre los meses de mayo a agosto.

Población y Muestra

Población

La población incluirá 80 profesionales de enfermería de los servicios de Emergencia, Uci y Hospitalización.

Muestra

Se usará el muestreo no probabilístico por conveniencia, para el cual se tomará el total de la población como muestra, siendo un total de 80 licenciados.

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Inclusión.

- ✓ Personal de Enfermería de los servicios de Emergencia, Uci y Hospitalización de una Clínica Privada de los turnos mañana, tarde y noche
- ✓ Personal de Enfermería que acepten participar en el estudio mediante un consentimiento informado.

Exclusión.

- ✓ Personal de enfermería que esté de vacaciones.
- ✓ Personal de enfermería con periodo de incapacidad durante la recolección de datos.

Tipo y Diseño de Investigación

El estudio es de enfoque cuantitativo, ya que se estarán empleando datos numéricos y métodos estadísticas para expresar, describir y predecir los resultados obtenidos, además al emplearse el diseño no experimental, no se estarán manipulando deliberadamente las variables, sino su comportamiento se observará en su entorno natural, el corte será transversal porque los datos serán recolectados en un momento único. Finalmente, será de alcance correlacional porque miden la relación de dos variables (Hernández Sampieri et al., 2018).

Formulación de Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral.

Ho: No existe relación significativa entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral.

Hipótesis Específicas

Hi: Existe relación entre síndrome de Burnout según la Dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral.

Ho: No existe relación entre síndrome de Burnout según la Dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral.

Hi: Existe relación entre síndrome de Burnout según la Dimensión de Despersonalización y satisfacción laboral.

Ho: No existe relación entre síndrome de Burnout según la Dimensión de Despersonalización y satisfacción laboral.

Hi: Existe relación entre síndrome de Burnout según la Dimensión de Realización personal y satisfacción laboral.

Ho: No existe relación entre síndrome de Burnout según la Dimensión de Realización personal y satisfacción laboral.

Identificación de variables

Variable independiente: satisfacción laboral

Variable dependiente: Síndrome de Burnout

Operacionalización de Variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimiento que no tenemos nada que ofrecer. - Actividades negativas e insensibilidad hacia usuarios y colegas. - Las percepciones de logros en el trabajo han disminuido. - Se medirá a través de una encuesta (cuestionario de Maslach) (Calle Cabezas et al., 2022) <p>Bajo: 0-8 Medio 19-26 Alto: 27-54</p>	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emocionalmente agotado en mi trabajo. ✓ Al terminar mi jornada de trabajo me siento vacío ✓ Por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado ✓ Trabajar con la gente me cansa ✓ Mi trabajo me desgasta ✓ Mi trabajo me frustra ✓ Mi trabajo me toma mucho tiempo ✓ Trabajar en contacto con la gente me cansa ✓ Estoy a límite de mis posibilidades 	Nominal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales ✓ me he hecho más duro con la gente ✓ Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente 	Nominal

				<ul style="list-style-type: none"> ✓ Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes ✓ 22 Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas 	
			Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ puedo entender fácilmente a los pacientes ✓ Trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. ✓ Estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo ✓ siento mucha energía en mi trabajo ✓ Puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes ✓ Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes ✓ Creo que consigue muchas cosas valiosas en este trabajo ✓ Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada 	Nominal

<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Estado emocional positivo o placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo (Sánchez & García, 2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Referido a las condiciones del trabajo. - Referido aquellos consustanciales al trabajo (responsabilidad, logros, etc.) - Se medirá a través de una encuesta (encuesta de satisfacción de Warr) (Pérez & Fidalgo, 1995) <p>Baremos: Insatisfecho: 0-15 Satisfecho: 15-105</p>	<p>Factores Extrínsecos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones físicas para realizar el trabajo ✓ Relación con compañeros de trabajo ✓ Relación con el superior inmediato ✓ Salario percibido ✓ Relación entre dirección y trabajadores en la empresa ✓ Modo en que la empresa está gestionada ✓ Horario de trabajo ✓ Estabilidad en el empleo ✓ 	<p>Nominal</p>	
			<p>Factores Intrínsecos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Libertad para elegir el método de trabajo ✓ Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho ✓ Responsabilidad asignada ✓ La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas ✓ Posibilidades de promocionar ✓ Atención que se presta a las sugerencias realizadas ✓ Variedad de tareas que se realizan en el trabajo 		

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

En este estudio la técnica que se utilizará es la encuesta.

Instrumento

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). El instrumento que se utilizará para medir la variable del Síndrome de Burnout será un cuestionario, el cual fue elaborado por Maslach en 1986, validado al español y aun contexto latinoamericano por Calle Cabezas et al. (2022), esta herramienta ha sido empleada en diversos escenarios a nivel mundial, y cuenta con una adecuada consistencia interna, además la fiabilidad está determinada en 90%, lo que garantiza su empleo para este estudio. Contiene 22 ítems en forma de afirmaciones, los cuales evalúan los sentimientos y actitudes del profesional sobre su entorno laboral y hacia los pacientes. La finalidad de esta herramienta es medir el desgaste profesional mediante el abordaje de tres dimensiones o subescalas; Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal.

El agotamiento o cansancio emocional, evalúa la experiencia del profesional de estar extenuado emocionalmente ante el cumplimiento de sus funciones, se puede medir a través de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20), y la puntuación máxima que se puede obtener es 54 puntos. En la despersonalización, se evalúa a través de 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22), y su objetivo es determinar el grado de frialdad y distanciamiento que puede mostrar un profesional mediante el reconocimiento de sus actitudes, la puntuación máxima de esta dimensión será de 30.

Finalmente, la subescala de realización personal se evalúa mediante 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21), los cuales están orientados a valorar los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo, el puntaje máximo que podrán obtener será de 48.

Escala General de Satisfacción NTP 394. El instrumento que se utilizará para medir la variable de Satisfacción Laboral será la Escala General de Satisfacción NTP 394 versión española por Boluarte (2014) de la original en inglés Overall Job Satisfaction, desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979). Esta escala se encuentra basada en la teoría de Frederick Herzberg, y cuenta con una fiabilidad por Alfa de Cronbach de 0.89. Su objetivo está orientado a examinar los factores intrínsecos y extrínsecos que puedan interferir con la satisfacción laboral de los profesionales.

Dentro de los primeros ítems son incluidos aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea; los factores extrínsecos indagan sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo.

Consta de 15 indicadores, los cuales son evaluados a través de una escala tipo Likert (ordinal) con puntuaciones que varían desde 1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Ni satisfecho ni insatisfecho, 4= Moderadamente satisfecho, 5 = Satisfecho y 6 = Muy satisfecho. Los participantes señalaran con una X la casilla que consideren representa la mejor más acertada. Por tanto, a mayor puntuación obtenida mayor satisfacción laboral.

(ANEXO 2)

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Calle Cabezas et al. (2022) realizó la validez factorial del instrumento Maslach Burnout Inventory versión español, en el cual reportó para la fiabilidad el puntaje de alfa de Cronbach de .909, lo que indica que el instrumento posee una alta fiabilidad referente a la consistencia interna. En relación a la validez factorial de este instrumento, el mismo obtuvo un determinante cercano a cero, indicando la factibilidad del análisis factorial, asimismo se pudo apreciar que en la diagonal

principal todos los indicadores superaron el valor de 0,5 para la matriz de correlación anti-imagen, lo que garantizo que ningún ítem fuera eliminado del test.

Escala General de Satisfacción NTP 394. Boluarte (2014) realizó la validez factorial del instrumento “Escala General de Satisfacción NTP 394 versión español”, el cual reportó para la fiabilidad el puntaje de Alfa de Cronbach de .87, lo que garantiza una alta fiabilidad en la consistencia interna del instrumento.

Proceso de Recolección de Datos

Se procederá a gestionar el permiso correspondiente ante el área de Capacitación y Docencia de la clínica, con el propósito de obtener la autorización para la aplicación de los instrumentos. Una vez concedido dicho permiso, se establecerá comunicación con la jefatura de Enfermería para solicitar la autorización necesaria que permita el ingreso al servicio y la aplicación de los instrumentos. Luego de tener el permiso de jefatura, se comunicará los objetivos de esta investigación a los profesionales de enfermería, los que de forma voluntaria deseen participar, firmarán un consentimiento informado antes de aplicar la encuesta.

Procesamiento y Análisis de Datos

Para el análisis de los datos obtenidos se usarán técnicas de estadística descriptiva, y para determinar la asociación entre las variables se empleará la correlación de Pearson. Los datos serán organizados y presentados mediante tablas y gráficos. Asimismo, se revisará y preparará cuidadosamente el material recolectado a través de los instrumentos de estudio. Las respuestas codificadas de las encuestas se introducirán en una base de datos compatible con el programa estadístico SPSS versión 25. La asociación estadística entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral será evaluada mediante el análisis de correlación de Pearson.

Consideraciones Éticas

Con la finalidad de garantizar, la presente indagación sea realizada respetando los principios éticos, se estarán tomando en consideración los siguientes; principio de autonomía, beneficencia, maleficencia y justicia.

Principio de Autonomía

Principio ético, el mismo defiende la independencia de cada persona, respetando sus decisiones y elecciones como individuos

El principio de Beneficencia

Está enfocado en el trato que reciben las personas respetando sus decisiones, y el resguardo que los investigadores ofrecen en pro de su bienestar.

El principio de No Maleficencia

Evitar la imprudencia y negligencia

El principio de Justicia

En su significado engloba la igualdad, equidad y planificación; lo que refleja el trato a las personas por igual, sin discriminación alguna.

Administración del Proyecto de Investigación

Presupuesto

Rubros	Cantidad	Precio unitario	Total
Libreta de apuntes	01	4.00	4.00
Impresiones	70	0.20	14.00
Bolígrafos	02	3.50	7.00
Líquido corrector	01	3.50	3.50
Regla	01	1.50	1.50
Plumón fluorescente	02	1.50	3.00
Espiralado	01	5.00	5.00
USB	01	2.00	2.00
Impresión en anillados	50	0.50	25.00
Empastado de tesis	01	18.00	18.00
Cuestionarios de recolección de datos	05	15	75.00
Análisis estadístico	01	550.00	550.00
Total			S/708.00

Cronograma de ejecución

Actividades	2024											
	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A
Identificación del problema		X	X									
Diseño del plan de proyecto			X	X								
Validación y aprobación de proyecto			X	X								
Obtención de los datos			X	X								
Codificación de la información					X	X						
Procesamiento de los datos obtenidos							X	X				
Análisis e interpretación								X	X			
Presentación preliminar de tesis										X	X	
Presentación final de tesis												
Sustentación de tesis												X

Referencias

- Arellano Córdova, V. V., Luján Johnson, G. L., & Arellano Córdova, B. F. (2022). Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3365–3384. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., & Estrada, J. G. S. (2016). Reliability and validation of the scale Maslach burnout inventory (HSS) in workers in Western México. *Salud Uninorte*, 32(2), 218–227. <https://doi.org/10.14482/sun.32.2.8828>
- Bleda, S. (2021). *Los valores profesionales en el grado de enfermería* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. <https://portalrecerca.uab.cat/es/studentTheses/los-valores-profesionales-en-el-grado-de-enfermer%C3%ADa>
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español Psychometric properties of the job satisfaction scale of Warr, Cook and Wall. *Rev Med Hered*, 25, 80–84.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v25n2/v25n2ao4.pdf>
- Calle Cabezas, R., Aguirre Plus, C. M., Calle Cabezas, J. A., & Izquierdo Cevallos, D. R. (2022). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory sapanish versión in an Ecuadorian multioccupational population. *Sapienza*, 3(1), 776–785.
<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.261>
- Cancio- Bello, C., Lorenzo, A., & Alarcó, G. (2019). Autocuidado: una aproximación teórica al concepto. *Informes Psicológicos*, 20, 2422–3271.
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/200/101>
- Carlos, M., & Caján, M. (2018). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital de Belén Lambayeque*. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión de los servicios en salud, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22102/carlos_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*, 63, 178–186.
www.cienciaytrabajo.cl
- Cruz Pérez, M. A., Pozo Vinuesa, M. A., Andino Jaramillo, A. F., & Arias Parra, A. D. (2018). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación de los estudiantes. *E-Ciencias de La Información*, 9, 44–59. <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- Díaz-Rodríguez, M., Rubio, L. A., García, D. A., Cristóbal, E. P., & Valera, M. C. (2020). Training guidelines for humanised nursing care: An integrative literature review. *Enfermería Global*, 19(2), 657–672. <https://doi.org/10.6018/eglobal.392321>
- Fonseca, V. M. V., Pasos, J. C. G., Martínez, J., & Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia*, 23(4), 325–331.
<https://doi.org/10.21840/siic/158957>
- Heidari, S., Parizad, N., Goli, R., Mam-Qaderi, M., & Hassanpour, A. (2022). Job satisfaction and its relationship with burnout among nurses working in COVID-19 wards: A descriptive correlational study. *Annals of Medicine and Surgery*, 82.
<https://doi.org/10.1016/j.amsu.2022.104591>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & del Pilar Baptista Lucio, M. (2018). *Metodología de la investigación, 5ta Ed* (M. Mares Chacón, Ed.; 5th ed., Vol. 1). McGraw-Hill. <https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Mezollam, A. (2018). *Síndrome de Burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores de un hospital*. 2(2), 439–456.

<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/article/view/140/116>

Myhren, H., Ekeberg, O., & Stokland, O. (2019). Job satisfaction and burnout among intensive care unit nurses and physicians. *Critical Care Research and Practice*, 2013.

<https://doi.org/10.1155/2013/786176>

Organización Internacional del Trabajo (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*.

<https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud>

Pacheco-Venancio, Á. A. (2022). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de las unidades críticas de un hospital público de Huánuco, Perú. *Revista Peruana de Ciencias de La Salud*, 4(4), e395. <https://doi.org/10.37711/rpcs.2022.4.4.395>

Pérez, J., & Fidalgo, M. (1995). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*.

<https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>

Prado, L., González, M., Paz, N., & Romero, K. (2019). La teoría Déficit de autocuidado:

Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Revista Médica Electrónica*,

6(36), 835–845. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/rt/printerFriendly/1208/228>

Rizo-Baeza, M., Mendiola-Infante, S. V., Sepehri, A., Palazón-Bru, A., Gil-Guillén, V. F., &

Cortés-Castell, E. (2018). Burnout syndrome in nurses working in palliative care units: An analysis of associated factors. *Journal of Nursing Management*, 26(1), 19–25.

<https://doi.org/10.1111/jonm.12506>

Rocha, L. J., Da Conceição Juste Werneck Cortes, M., Dias, E. C., De Meira Fernandes, F., &

Gontijo, E. D. (2019). Burnout and job satisfaction among emergency and intensive care

providers in a public hospital. *Revista Brasileira de Medicina Do Trabalho*, 17(3), 300–312.

<https://doi.org/10.5327/Z1679443520190404>

Rodríguez, J., Guevara, A., & Viramontes, E. (2019). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de Investigación Educativa de La REDIECH*, 8, 45–67.

<https://www.redalyc.org/journal/5216/521653267015/html/>

Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2020). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Sanchez, M., & Garcia, M. D. L. (2019). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22, 161–166.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=8495310300>

Yslado Méndez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., Loli Poma, T. P., Zarzosa Marquez, E., Padilla Castro, L., Pinto Flores, I., & Rojas Gamboa, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41–49.

<https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

Apéndices

Apéndice A. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SÍNDROME DE BURNOUT MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Instrucciones: Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos acerca de su personalidad. Le pedimos su colaboración respondiendo como se siente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Por lo cual solicito su participación a través de este instrumento. A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder colocando un número de acuerdo a lo que considere adecuado.

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Una vez a la semana

4 = Pocas veces a la semana

5 = Todos los días

N ^o	Ítem	Frecuencia
1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis paciente	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigue muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL
(Overall Job Satisfaction Scale)

INSTRUCCIONES: Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos acerca de su trabajo. Le pedimos su colaboración respondiendo como se siente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Por favor conteste su opinión sinceramente y no discuta sus respuestas con otras personas, es su opinión la que cuenta. Aunque le cueste contestar algún ítem, por favor asegúrese de no dejar alguna pregunta en blanco. Marque con una "X" la casilla que usted considere represente mejor su opinión. Ruego a usted sinceridad en la respuesta y contestar tras una breve reflexión:

- (1) Muy insatisfecho
- (2) Insatisfecho
- (3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- (4) Moderadamente satisfecho
- (5) Satisfecho
- (6) Muy satisfecho

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6
1	Condiciones físicas para realizar el trabajo						
2	Libertad para elegir el método de trabajo						
3	Relación con compañeros de trabajo						
4	Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho						
5	Relación con el superior inmediato						
6	Responsabilidad asignada						
7	Salario percibido						
8	La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas						
9	Relación entre dirección y trabajadores en la empresa						
10	Posibilidades de promocionar						
11	Modo en que la empresa está gestionada						
12	Atención que se presta a las sugerencias realizadas						
13	Horario de trabajo						
14	Variedad de tareas que se realizan en el trabajo						
15	Estabilidad en el empleo						

Gracias por participar

Apéndice B: Validez y confiabilidad

Maslach Burnout Inventory (MBI) (análisis psicométrico)

Varianza total explicada

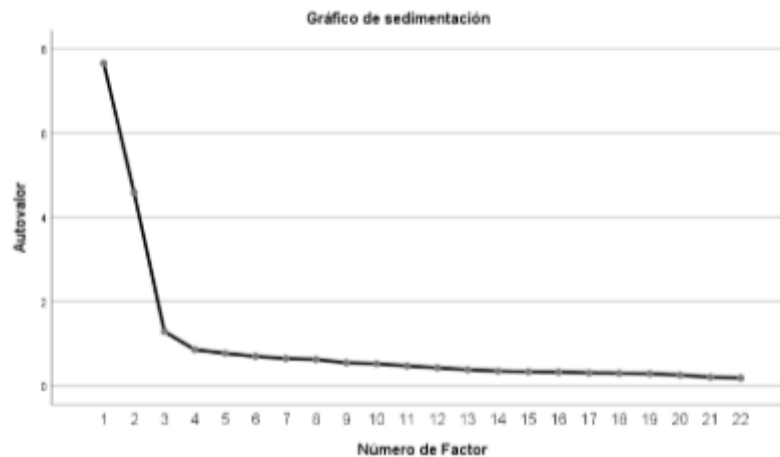
Factor	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,666	34,843	34,843	5,075	23,067	23,067
2	4,589	20,860	55,703	4,999	22,724	45,790
3	1,289	5,859	61,562	2,209	10,042	55,833
4	,856	3,889	65,451			
5	,769	3,494	68,944			
6	,696	3,163	72,107			
7	,644	2,928	75,035			
8	,623	2,830	77,865			
9	,545	2,476	80,340			
10	,520	2,365	82,705			
11	,469	2,133	84,838			
12	,424	1,929	86,767			
13	,380	1,728	88,495			
14	,347	1,578	90,073			
15	,333	1,513	91,586			
16	,324	1,474	93,060			
17	,305	1,388	94,448			
18	,298	1,353	95,801			
19	,285	1,296	97,097			
20	,253	1,152	98,249			
21	,203	,921	99,170			
22	,183	,830	100,000			

Método de extracción: máxima verosimilitud.

La tabla de varianza total explicada se presenta (el método de extracción utilizado fue el de máxima verosimilitud). En la tabla se observa que se han generado 3 factores.

El factor 1 se puede explicar en el 34,84% de la varianza, el factor 2 en un 20,86% y el factor 3 en un 5,86%.

Figura 1. Gráfico de sedimentación



Se presenta el gráfico de sedimentación que confirma que se deberían tener un máximo de 3 factores para distribuir los 22 ítems originales.

Matriz de factor rotado^a

	Factor		
	1	2	3
Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	,369	,150	,723
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	,372	,228	,703
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	,521		,606
Puedo entender con facilidad lo que piensan mis usuarios, clientes	,135	,648	,199
Creo que estoy tratando a algunos usuarios o clientes como si fueran objetos impersonales	,682		,205
Trabajar con usuarios o clientes todos los días es una tensión para mí.	,665		,210
Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis clientes o usuarios.	,104	,711	,111
Me siento “quemado” por el trabajo.	,610		,493
Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.		,745	,131
Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	,735		
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	,774		,159
Me encuentro con mucha vitalidad		,821	-,113
Me siento frustrado por mi trabajo.	,695		,239
Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	,605		,279
Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios o clientes a los que tengo que atender.	,526	,113	
Trabajar en contacto directo con los clientes o usuarios me produce bastante estrés.	,645		,213
Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios o clientes.		,824	
Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes o usuarios		,858	
He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo		,839	,116
En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	,453	,220	,339
Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.		,738	,187
Siento que los usuarios o clientes me culpan de algunos de sus problemas	,563		,203

Método de extracción: máxima verosimilitud.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Tabla 6

Agrupación de ítems por cada factor

Factor 1	Factor 2	Factor 3
P05	P04	P01
P06	P07	P02
P10	P09	P03
P11	P12	
P13	P17	
P14	P18	
P15	P19	
P16	P21	
P20		
P22		

En la matriz de factor rotado se pueden observar los ítems que se agrupan para formar cada factor.

En la investigación se obtuvo un Alpha Cronbach de $\alpha = .908$ que nos indica una alta confiabilidad.

Escala General de Satisfacción NTP 394 (análisis psicométrico)

Tabla 2. Resultados del análisis factorial exploratorio, para uno y dos factores.

Ítems	M	DE	Solución de dos factores				Solución de un factor		
			rit	F1	F2	.h ²	rit	F1	.h ²
Satisfacción intrínseca									
AIO_SL1	3,47	1,35	0,53	0,52	0,15	0,38	0,58	0,62	0,38
AIO_SL3	4,33	1,00	0,50	0,70	-0,09	0,42	0,4	0,61	0,37
AIO_SL5	4,09	1,37	0,46	0,99	-0,32	0,75	0,59	0,71	0,50
AIO_SL7	2,65	1,23	0,43	0,02	0,64	0,42	0,48	0,47	0,22
AIO_SL9	3,97	1,19	0,62	0,70	0,01	0,49	0,64	0,68	0,47
AIO_SL11	2,69	1,27	0,42	0,06	0,54	0,33	0,44	0,44	0,19
AIO_SL13	4,32	1,24	0,38	0,09	0,32	0,15	0,32	0,32	0,10
AIO_SL15	4,26	1,32	0,14	-0,25	0,50	0,17	0,12	0,11	0,01
Satisfacción extrínseca									
AIO_SL2	4,14	1,19	0,56	0,63	0,02	0,42	0,58	0,64	0,40
AIO_SL4	3,61	1,41	0,60	0,57	0,15	0,45	0,61	0,67	0,45
AIO_SL6	4,33	1,07	0,64	0,51	0,27	0,49	0,65	0,70	0,49
AIO_SL8	3,94	1,25	0,60	0,48	0,18	0,35	0,54	0,60	0,36
AIO_SL10	2,95	1,45	0,59	0,29	0,41	0,38	0,54	0,58	0,34
AIO_SL12	3,39	1,27	0,57	0,68	0,03	0,49	0,62	0,69	0,47
AIO_SL14	4,50	0,94	0,40	0,17	0,42	0,29	0,47	0,47	0,22
Correlación interfactores									
F1	-	-	-	1,0			-	-	
F2	-	-	-	0,55	1,0		-	-	
Alfa de Cronbach		-	-	0,73	0,82		-	0,86	

M: Media; DE: Desviación Estándar; Rit: Correlación item-test; F1: Factor 1; F2:Factor 2; h2: Comunalidades

Apéndice B: Consentimiento informado

La presente investigación esta conducida por la Licenciada Miriam Isabel Villegas Reymundo, enfermera del servicio de Emergencia de la clínica Javier Prado y estudiante de posgrado de la Universidad Peruana Unión, y tengo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción laboral y síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de Emergencia, Uci y Hospitalización de una Clínica Privada en el 2009.

Si usted accede a participar en este estudio, se le brindara dos pruebas psicológicas, las cuales miden niveles de satisfacción laboral y síndrome de Burnout, se le pedirá leer atentamente y resolver las preguntas de forma escrita e individualmente, de acuerdo a su preferencia o criterio personal. Tendrá un tiempo de 30 minutos aproximadamente.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se obtenga será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los niveles de investigación. Así mismo sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación, ya que esta evaluación será anónima.

En caso de surgir alguna duda e inquietud sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación, así como también puede retirarse del procedimiento en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna forma.

Agradezco de ante mano por su participación y colaboración.

Firma

Apéndice C. Matriz de consistencia

Objetivos Objetivo General	Hipótesis	Variables Variable Dependiente	Dimensiones	Metodología
Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de Emergencia, Hospitalización y UCI de una Clínica Privada de Lima, 2024	<p>Ho: No existe asociación significativa entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral.</p> <p>Hi: Existe asociación significativa entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral.</p>	Satisfacción Laboral:	<ul style="list-style-type: none"> ● Factores Extrínsecos ● Factores Intrínsecos 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo: Descriptivo correlacional de Corte transversal</p> <p>Población: 80 profesionales de enfermería los servicios de Emergencia, Uci y Hospitalización.</p> <p>Muestra: 80 profesionales de enfermería los servicios de Emergencia, Uci y Hospitalización.</p> <p>Técnica de recolección de datos: Se realizará mediante la encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario 1: Total 15 preguntas Cuestionario 2: Total 22 preguntas</p>
Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Variable independiente		

Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de Emergencia, Hospitalización y UCI de una Clínica Privada de Lima, 2024.

Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de Emergencia, Hospitalización y UCI de una Clínica Privada de Lima, 2024.

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de Emergencia, Hospitalización y UCI de una Clínica Privada de Lima, 2024

Síndrome de Burnout

- Agotamiento emocional
 - Despersonalización
 - Realización personal
-