



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
ENFERMERAS DE LA MICRO RED COMBAPATA, 2019**

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

AUTOR:

Br. YESICA PERALTA PERALTA

ASESORA:

Dra. MARÍA GUADALUPE HOLGADO CANALES

ORCID: 0000-0001-8943-8217

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

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

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Enfermeras de la Micro Red Comayata, 2019.

presentado por: Yesica Peralka Peralka con DNI Nro.: 47851655 presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de Maestro en Salud Pública Mención Gerencia en Servicios de Salud.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 1 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 la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 06 de Noviembre de 2021.

Maria Guadalupe Holgado Paredes

Firma

Post firma Maria Guadalupe Holgado Paredes

Nro. de DNI 28965603

ORCID del Asesor 0000-0001-8943-8217

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:402346425

NOMBRE DEL TRABAJO

SATISFACCION LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DE LA MICRO RED COMBAPATA, 2019.pdf

AUTOR

YESICA PERALTA PERALTA

RECUENTO DE PALABRAS

20246 Words

RECUENTO DE CARACTERES

106811 Characters

RECUENTO DE PAGINAS

104 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 5, 2024 6:51 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 5, 2024 6:52 PM GMT-5

● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 24 palabras)




UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO


INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

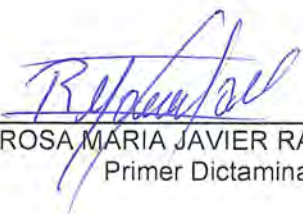
Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **SATISFACCION LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DE LA MICRO RED COMBAPATA, 2019** de la Br. Br. **YESICA PERALTA PERALTA**. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **DIECISIETE DE JULIO DE 2024**.

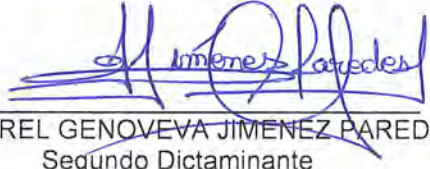
Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de **MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**.

Cusco, 03 de Setiembre del 2024


Dr. CLAUDIO ARIAS ALMARAS
Primer Replicante


Mg. JOSÉ MIGUEL ALIAGA APAZA
Segundo Replicante


Dra. ROSA MARIA JAVIER RAMOS
Primer Dictaminante


Dra. CAYREL GENOVEVA JIMENEZ PAREDES
Segundo Dictaminante

PRESENTACIÓN

Señor:

Director de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento al Reglamento de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco; presento ante ustedes la tesis intitulada: **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DE LA MICRO RED COMBAPATA, 2019”**, con la finalidad de optar el Grado Académico de Magister en Salud Pública Mención Gerencia en Servicios de Salud.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a la tricentenaria Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, a la Escuela de Posgrado, a mis docentes de la Maestría en Salud Pública Mención Gerencia en Servicios de Salud, que supieron encaminar mi sueño para obtener este grado académico.

A mi asesora Dra. Guadalupe, por su acompañamiento durante la elaboración del presente trabajo.

Al personal de la Mico Red Combapata, por haberme brindado las facilidades para concretar el presente trabajo.

DEDICATORIA

Ante todo, a Dios todopoderoso, por las muestras de su infinito amor y por permitirme lograr mis objetivos profesionales.

A mis padres: Faustina y Santiago Manuel, por haberme dado la oportunidad de lograr el primer y fundamental peldaño de mi formación profesional; ello me permite continuar concretando más retos profesionales. Así mismo por ser para mí, ejemplos de dedicación, perseverancia y resiliencia.

A mi hijo Carlomagno, por haberme elegido como madre y por ser mi inspiración para seguir adelante.

ÍNDICE GENERAL

Presentación	i
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Resumen	vii
Abstract	ix
INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Situación problemática.....	3
1.2. Formulación del problema.....	6
a. Problema general.....	6
b. Problemas específicos.....	6
1.3. Justificación de la investigación.....	7
1.4. Objetivos de la investigación.....	8
a. Objetivo general.....	8
b. Objetivos específicos.....	8
II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL	9
2.1. Bases teóricas.....	9
2.2. Marco conceptual.....	36
2.3. Antecedentes previos de la investigación.....	38
2.4. Hipótesis.....	45
a. Hipótesis general.....	45
b. Hipótesis específicas.....	45
2.5. Identificación de variables e indicadores.....	45
2.6. Operacionalización de variables.....	47
III METODOLOGÍA	50
4.1. Ámbito de estudio.....	50
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	51
4.3. Unidad de análisis.....	51
4.4. Población de estudio.....	51
4.5. Tamaño de muestra.....	52

4.6. Técnicas de selección de muestra.....	52
4.7. Técnicas de recolección de información.....	52
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	53
4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.....	54
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	55
5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados...	55
5.2. Prueba de hipótesis.....	62
5.3. Presentación de resultados.....	69
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	77
ANEXOS.....	83
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	83
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	86
Anexo 3: Consentimiento informado.....	91
Anexo 4: Otros.....	92

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Características sociodemográficas del personal de enfermería de la Micro Red Combapata, 2019.	55
Tabla 2	Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.	57
Tabla 3	Dimensiones del nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.	58
Tabla 4	Grado de síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.	60
Tabla 5	Dimensiones del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.	61
Tabla 6	Prueba de normalidad para las variables Satisfacción laboral y Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.	62
Tabla 7	Resultados para la correlación entre las variables Satisfacción laboral y Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.	63
Tabla 8	Resultados para la correlación entre las variables Satisfacción laboral y la dimensión Cansancio emocional del Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.	65
Tabla 9	Resultados para la correlación entre la variable Satisfacción laboral y la dimensión Despersonalización del Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.	67
Tabla 10	Resultados para la correlación entre la variable Satisfacción laboral y la dimensión Falta de realización personal del Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.	68

RESUMEN

En el rubro de la salud, la satisfacción laboral es un aspecto fundamental, ya que constituye un factor importante en la aparición del síndrome de Burnout, la misma que podría repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud del personal de enfermería.

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en los Establecimientos de Salud de la Micro Red Combapata, 2019.

Método: Estudio descriptivo, de corte transversal y correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 47 profesionales de enfermería. Los instrumentos empleados fueron: El cuestionario Front Roja para medir la satisfacción laboral y Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el síndrome de Burnout.

Resultados: Respecto a la variable satisfacción laboral; el 29,8% de los trabajadores presenta un nivel bajo, en tanto que el 44,7% se ubiquen en nivel moderado y un 25,5% en nivel alto. Respecto al nivel de síndrome de Burnout; el 23,4% presenta un nivel bajo de Burnout, mientras que el 59,6% nivel medio y el 17,9% en nivel alto. Respecto a la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout el 29,8% del personal de enfermería encuestado presenta un nivel bajo de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el 12,8% presenta síndrome de Burnout en nivel medio y el 17% en nivel alto; asimismo el 44,7% del personal presenta un nivel moderado de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el total se ubica en un nivel medio para el síndrome de Burnout; finalmente el 25,5% del personal encuestado presenta un nivel alto de satisfacción laboral y de dicho porcentaje un 23,4% presenta un nivel bajo

para síndrome de Burnout y el 2,1% un nivel medio. Conclusión: Existe una correlación alta, inversa y significativa entre las variables satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, pues se encontró el valor de -0.866 para el cociente correlación de Spearman.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Satisfacción laboral, Enfermera, Establecimientos de salud.

ABSTRACT

In the field of health, job satisfaction is a fundamental aspect, since it constitutes an important factor in the appearance of Burnout syndrome, which could have a direct impact on patient care and the health of the nursing staff.

The objective of this study was to establish the relationship between job satisfaction and Burnout syndrome in nursing professionals who work in the Health Establishments of the Combapata Micro Network, 2019. Method: Descriptive, cross-sectional and correlational study. whose sample was made up of 47 nursing professionals. The instruments used were: The Front Roja questionnaire to measure job satisfaction and the Maslach Burnout Inventory (MBI) to measure Burnout syndrome. Results: Regarding the job satisfaction variable; 29.8% of workers have a low level, while 44.7% are at a moderate level and 25.5% are at a high level. Regarding the level of Burnout syndrome; 23.4% have a low level of Burnout, while 59.6% have a medium level and 17.9% have a high level. Regarding the relationship between job satisfaction and the dimensions of Burnout syndrome, 29.8% of the nursing staff surveyed have a low level of job satisfaction and of this percentage, 12.8% have Burnout syndrome at a medium level and the 17% at high level; Likewise, 44.7% of the staff present a moderate level of job satisfaction and of this percentage the total is located at a medium level for Burnout syndrome; Finally, 25.5% of the personnel surveyed have a high level of job satisfaction and of this percentage, 23.4% have a low level for Burnout syndrome and 2.1% have a medium level. Conclusion: There is a high, inverse and significant correlation between the job satisfaction variables

and Burnout syndrome, since the value of -0.866 was found for the Spearman correlation quotient.

Keywords: Burnout Syndrome, Job satisfaction, Nurse, Health facility.

INTRODUCCIÓN

Desde hace años la satisfacción laboral ha sido objeto de estudio y análisis, por ser un factor determinante en el logro de objetivos organizacionales. En el campo de la atención médica numerosos estudios señalan que el grado de calidad y la eficacia del sistema sanitario están directamente relacionados con el grado de bienestar de sus trabajadores, por ello es muy importante que los profesionales de salud desarrollen sus actividades en condiciones favorables, pues la falta de satisfacción laboral sumada a características propias de cada trabajador actuarían como condicionantes para la aparición del síndrome de desgaste laboral o Burnout, patología que surge como respuesta al estrés laboral crónico, que afecta principalmente a profesionales que laboran en el rubro de la salud, siendo enfermería uno de los grupos ocupacionales que más lo padece.

Actualmente, las enfermeras son la mayor fuerza laboral dedicada al cuidado de la salud (29 millones de enfermeras en el mundo), a pesar de este número significativo, lo cierto es que no son suficientes para atender a la gran demanda de pacientes. En nuestro país las cifras tampoco son alentadoras, hecho que desencadena una serie de problemas que sumadas a condiciones de trabajo precarias e inseguras influyen negativamente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

Ante el panorama descrito, el presente estudio pretende identificar y medir la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, así como también establecer la

relación que existe entre dichas variables, en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.

Para ello, el presente estudio está estructurado en 5 capítulos: **CAPÍTULO I:** Contiene el problema, caracterización del problema, formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación. **CAPÍTULO II:** Considera las bases teóricas, marco conceptual, antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales, las hipótesis, identificación de variables y operacionalización de variables. **CAPÍTULO III:** Comprende ámbito de estudio, tipo de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra, técnica de selección de muestra, técnica de recolección de la información, técnica de análisis e interpretación, técnica para demostrar la verdad o falsedad de la hipótesis. **CAPÍTULO IV:** Comprende procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados, prueba de hipótesis, presentación de resultados. Por último, las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en un entorno de prestación de servicios de salud, la calidad de los servicios se ve afectada por múltiples factores, tales como: los recursos humanos, la infraestructura, equipamiento de los establecimientos de salud, entre otros, siendo el factor humano un componente fundamental del sistema de salud, por ello es sumamente importante garantizar la satisfacción laboral y motivación de los profesionales de salud. Pues si realizan su trabajo de forma insatisfecha podría repercutir directamente en su propia salud y consecuentemente en el cuidado del paciente (1).

La satisfacción laboral se define como “un sentimiento de agrado que experimentan las personas por el hecho de realizar un trabajo que les interesa en un ambiente que les permita estar a gusto, dentro de una empresa u organización que les resulte atractivo y por el que perciben una serie de compensaciones psico- socio- económicos acordes a sus expectativas”; por el contrario, la falta de satisfacción laboral sumada a características propias de cada persona, actuarían como condicionantes para la aparición del síndrome de Burnout (2).

En ese sentido, algunos autores señalan que la insatisfacción laboral es un factor importante en la producción del síndrome de Burnout y enfatizan que a menor satisfacción laboral más Burnout; en concreto, mayor nivel de agotamiento emocional (3).

Por su lado, el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, cuyas características son el agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal. Este síndrome afecta principalmente a profesionales que trabajan en íntimo contacto con otras personas y que tienen una filosofía humanística de trabajo, siendo los profesionales en enfermería quienes más lo padecen (3).

El grupo ocupacional de enfermería constituye la columna vertebral del sistema sanitario, debido a que representa el 60% de la fuerza laboral de salud, a la fecha continúa trabajando en condiciones inadecuadas, debido a que en nuestro país solo se destina el 3.1% del PBI, a pesar de que la OMS sugiere que el porcentaje básico para salud debería ser mínimamente el 6% respectivamente. Uno de los tantos problemas que desencadena dicha omisión en nuestro país es que no se respeta el ratio internacional enfermera - paciente, que según la OMS debería ser 23 enfermeras por cada 10 mil habitantes; es así que, mientras que en Estados Unidos cuentan con 111 enfermeras por cada 10 mil habitantes, en el Perú hay 12 enfermeras por la misma cantidad de habitante. Situación que refleja la existencia de una brecha considerable de enfermeras en nuestro país. (4), (5).

A nivel mundial, las organizaciones han comenzado a preocuparse en el tema de satisfacción laboral de los colaboradores. En Estados Unidos, la OIT encontró que solo en el 45% de trabajadores estaba satisfecho con su trabajo, mientras que un 65% no estaban atraídos por su labor (6). Así mismo, según la última encuesta nacional se obtuvo que, solo el 24% de los peruanos están satisfechos

con su trabajo (7). A pesar de estas alarmantes cifras de insatisfacción laboral, en el Perú las entidades de salud aún no han incorporado una evaluación permanente de la satisfacción laboral; esto es un claro reflejo de la falta de interés hacia los recursos humanos.

Por otro lado, la prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales de salud a nivel internacional es variable. En España se detectó síndrome de Burnout en un 71.4% de médicos y 18% de enfermeras. Mientras que, en Chile existe un 30% de prevalencia de síndrome de Burnout especialmente en profesionales de salud del primer y segundo nivel de atención. Del mismo modo, en Argentina se detectó síndrome de Burnout en un 73.3%, llegando a afectar al 100% de los médicos y al 63.6% de enfermeros respectivamente (8). En Perú, se detectó síndrome de Burnout bajo en 80% de médico y 89% de enfermeras, mientras que el 10.9% de médicos y 1.4% de enfermeras presentaron grado medio de síndrome de Burnout. De manera muy similar determinaron que en Cusco el 89% de enfermeras presenta síndrome de Burnout bajo y 1.4% presenta síndrome de Burnout en grado medio (9).

La Micro Red Combapata, está conformada por Establecimientos de salud del primer nivel de atención, donde se atiende el 70 a 80% de la demanda sanitaria; enfocada en actividades preventivos, promocionales y recuperativas, situando los servicios de salud al alcance de la persona, familia y comunidad. Los profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata no son ajenos a los problemas que desencadena la realidad descrita, durante el ejercicio profesional se pudo observar que se encuentran laborando en condiciones

inadecuadas: riesgos biológicos, escasez de personal, sobrecarga laboral, labor administrativa excesiva, insuficiente asignación de insumos y equipos de salud, dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, pacientes impacientes, remuneraciones inadecuadas, escasas posibilidades de capacitación, debido al sistema de turnos, falta de reconocimiento hacia su grupo profesional, evaluación mensual de los avances para el cumplimiento de las metas que establece el MINSA, etc. Dichas condiciones de trabajo podrían generarles estrés, afectar su satisfacción laboral y consecuentemente condicionar la aparición del Síndrome de Burnout.

Por todo lo antes mencionado, la presente investigación formuló la siguiente interrogante:

1.2. Formulación del problema.

a. Problema general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019?

b. Problemas específicos

PE 01: ¿Cuáles son las características sociodemográficas de profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019?

PE 02: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019?

PE 03: ¿Cuál es el grado de síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019?

PE 04: ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción laboral con las dimensiones del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019?

1.3. Justificación de la investigación.

El presente trabajo de investigación se justifica, desde el punto de vista teórico, porque a pesar de que existen otros estudios que han tratado las mismas variables, no se encontró estudios con la misma población de estudio, ni en los mismos establecimientos que se realizó el presente estudio. Por ello el presente trabajo está llenando un vacío en el conocimiento teórico.

Desde el punto de vista práctico, la socialización de los hallazgos en el presente estudio a nivel de las autoridades de salud, directivos y personal de enfermería sobre la situación real que atraviesa este importante grupo profesional, permitirá prevenir la aparición y complicaciones del síndrome de burnout, a través de la implementación de estrategias como actividades deportivas, pausas interactivas, creación de programas o similares para la identificación oportuna de los síntomas.

Así también desde el punto de vista social, el presente estudio contribuirá en la mejora de la calidad de vida laboral, mejora en la salud del profesional de enfermería, y consecuentemente en la mejora de la calidad de atención del paciente, familia y comunidad.

1.4. Objetivos de la investigación.

a. Objetivo general.

Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.

b. Objetivos específicos.

OE 01: Identificar las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.

OE 02: Determinar el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.

OE 03: Determinar el grado de síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.

OE 04: Relacionar el nivel de satisfacción laboral con las dimensiones del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. BASES TEÓRICAS.

2.1.1. Satisfacción laboral.

2.1.1.1. Definición de satisfacción laboral.

Existen diferentes conceptos de satisfacción laboral, así como:

Locke (1976): Define la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo” (10).

También, Robbins y Judge (2009): Afirman de manera similar que la satisfacción laboral es una “sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos” (10).

Asimismo, Bracho (2019): Precisa que la satisfacción laboral se refiere a la “respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos” (10).

Por su lado, Wright y Davis (2003): Afirman que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben” (10).

De acuerdo a la información revisada sobre satisfacción laboral se puede identificar aspectos similares que conducen a definirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo, lo cual dependerá de las circunstancias del trabajo y las características de cada persona.

2.1.1.2. Modelos teóricos de la satisfacción laboral.

Según Bonillo y Nieto, se tiene tres modelos teóricos, así como:

A. Teorías de contenido de la satisfacción laboral.

Los teóricos de contenido admiten que para alcanzar la satisfacción laboral es necesario la satisfacción de las necesidades y el logro de valores. Entre las principales teorías de contenido, tenemos:

a) Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow.

Abraham Maslow señala que existe satisfacción laboral, cuando las necesidades de cada persona se alcanzan a través del trabajo y de su entorno (11). La jerarquía de necesidades según dicho autor, son:

- 1. Fisiológicas:** Son necesidades vinculadas con la supervivencia (alimentación, respiración, descanso, etc.)
- 2. De seguridad:** Referida a la necesidad de protegerse contra las amenazas y de buscar cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo.
- 3. Sociales:** Necesidad que está referida al aspecto social, así como: la amistad, afecto, aceptación e interacción con los amigos, compañeros de estudio, compañeros de trabajo, etc.

4. **De estima:** Necesidad vinculada al reconocimiento de uno mismo (fortaleza, sentimiento de independencia, autoconfianza). También incluye la necesidad de apreciación y reconocimiento de los demás.
5. **De autorrealización:** Referida al proceso de desarrollo personal, para lo cual el ser humano se esfuerza por alcanzar su máximo potencial.

Según Maslow, solo cuando se satisface una necesidad, surge otra necesidad de nivel superior y motiva a la persona para satisfacerla. En consecuencia, es fundamental que las entidades públicas dedicadas a la salud, descubran el nivel de la jerarquía de necesidades en la cual se encuentra actualmente un trabajador y traten de ajustar las recompensas individuales al estadio de necesidad que no fue satisfecha.

b) Teoría de la motivación e higiene de Herzberg

Para Frederick Herzberg, el concepto de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción individual, las mismas están afectadas por dos grupos de factores diferentes, así como:

1. **Higiénicos o extrínsecos:** Aquellos que generan la insatisfacción del empleado, estas se localizan en el ambiente laboral, como en las políticas, la administración, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión, las condiciones ambientales y físicas del trabajo. Estos factores al ser eliminados solo harían que el empleado no esté insatisfecho.
2. **Motivadores o intrínsecos:** Aquellos que hacen que el empleado este satisfecho con su cargo, estos están relacionados con las tareas que este

ejecuta, con las recompensas, con el reconocimiento profesional y la promoción que incluye el crecimiento y desarrollo personal que la empresa le proporciona, así mismo los deseos de autorrealización.

En consecuencia, para aumentar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es necesario prestar especial atención a los factores motivadores.

B. Teorías de proceso de la satisfacción laboral.

Los teóricos de proceso asumen que la satisfacción laboral puede ser explicada a través de la interacción de variables tales como: las expectativas, los valores y las necesidades.

a) Teoría de las expectativas de Vroom

Vroom establece una ecuación con tres variables para explicar el proceso de decisión. Dichas variables son la expectativa del esfuerzo-desempeño (expectativa A), la expectativa del desempeño-resultado (expectativa B), y la valencia (valor de la recompensa) (11):

- 1. La expectativa A:** Es la esperanza que tienen las personas en cuanto al grado de dificultad que implica el buen desempeño y el grado de confianza que tiene en su habilidad de llevar a cabo una tarea con éxito. Es decir, las personas tienden a elegir el grado de desempeño que, al parecer, tendrá más posibilidades de lograr un resultado que valoran (11).
- 2. La expectativa B:** Es el grado de confianza que una persona tiene en que, si la tarea se desarrolla con éxito, será recompensado de forma apropiada (11).

3. La valencia: Es el valor que una persona otorga a las gratificaciones anticipadas. Esta valencia o poder para motivar normalmente es positiva (remuneración, seguridad, compañía, confianza, prestaciones, oportunidad de aplicar los propios talentos o habilidades, o relaciones de afinidad), pero podría llegar a ser negativa en algunos casos (fatiga, frustración, ansiedad, rigidez en la supervisión o amenazas de despido) (11).

b) Teoría de la equidad de Adams.

"El término equidad se puede definir como la proporción que guardan los insumos laborales del individuo (como esfuerzo o habilidad) y las recompensas laborales (como remuneración o ascenso)". (11)

Adams, fue el primero en investigar la teoría de la equidad, el mismo, mantiene que el desencadenante principal de la motivación es la equidad percibida por un individuo entre dos ratios. Según esta teoría, los trabajadores comparan su propio resultado/aportación (el ratio de los resultados que ellos reciben de sus trabajos y de la organización por las aportaciones con las que ellos contribuyen) con el ratio resultado/aportación de un referente. El referente es una variable importante en esta teoría, así tenemos tres categorías:

1. Otro: Incluye a otros individuos que tienen empleos semejantes en la misma organización, y en ella figuran también amigos, vecinos o asociados profesionales (11).

2. **Sistema:** Figuran las políticas y procedimientos de remuneración de la organización y también la administración del sistema (11).
3. **Yo:** Se refiere a las razones entre aportaciones-resultados que reflejan las experiencias y los contactos personales pasados y, a su vez, recibe la influencia de criterios tales como los empleos anteriores o los compromisos familiares (11).

Con respecto a las acciones que puede realizar una persona si percibe inequidad, éstas pueden ser de dos tipos:

- **Mentales:** Realiza actuaciones psicológicas, sin ninguna otra acción física. Por ejemplo, el cambio de referente o la racionalización del ratio propio y / o ajeno (ponderar las aportaciones y los resultados, tanto propios como ajenos, de forma diferente).
- **Reales:** Realizar comportamientos físicos tendentes a volver a la situación "normal" deseada. Por ejemplo, alterar las aportaciones y los resultados en la relación propia (trabajar menos duro si creen que le están pagando poco o más duro en caso contrario, pedir un aumento de estatus o de salario, emprender alguna acción legal, etc.), distorsionar las aportaciones y los resultados en la relación ajena (inducir a otras personas a cambiar sus aportaciones o sus resultados) o abandonar el trabajo (11).

Esta teoría señala que la motivación laboral parte de cómo valore el empleado su tarea y la compensación que recibe a cambio, la cual será comparada con la recibida por los demás trabajadores. El hecho de sentirse justamente tratado genera satisfacción y puede influir por tanto en la motivación laboral.

C. Modelos situacionales de la satisfacción laboral.

Los teóricos situacionales asumen que la interacción de variables (las características de la tarea, las características de la organización, y las características del individuo) influyen en la satisfacción laboral.

a) Teoría de los sucesos situacionales de Quarstein, McAfee y Glassman.

La teoría de los sucesos situacionales de la satisfacción laboral fue propuesta por Quarstein, McAfee, y Glassman. Los dos componentes principales de esta teoría son:

- 1. Las características situacionales:** Referida a que las personas antes de aceptar un empleo evalúan aspectos como: el salario, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, las políticas de la compañía, y la supervisión.
- 2. Los sucesos situacionales:** Generalmente, son evaluados después de que las personas aceptan un empleo. Éstos pueden ser positivos o negativos. Los sucesos positivos incluyen por ejemplo dar a los empleados algún receso por algún trabajo extraordinario, o poner un microondas en el lugar de trabajo. Los sucesos negativos incluyen, por ejemplo, mensajes de correo electrónico confusos, comentarios de mal gusto de los compañeros de trabajo, y fotocopiadoras que se rompen con frecuencia (11).

b) Teoría de las características del puesto de trabajo de Hackman y Oldham.

Esta teoría señala que para el empleado es fundamental una adecuada condición laboral, la misma que generará motivación y satisfacción laboral.

Según esta teoría hay cinco características esenciales que debe tener todo puesto de trabajo:

- 1. Variedad de habilidades:** Es el grado en el cual un puesto de trabajo requiere la realización de diversas actividades, de manera que el empleado puede aplicar en él una serie de habilidades y talentos diferentes (11).
- 2. Identidad de la tarea:** Es la necesidad que tiene un puesto de trabajo de que se lleve a cabo una obra completa e identificable (11).
- 3. Significación de la tarea:** Es la medida del impacto que produce un puesto de trabajo sobre las vidas o el trabajo de otras personas (11).
- 4. Autonomía:** Es el grado en el cual un puesto de trabajo confiere al individuo. Un grado sustancial de libertad, independencia y discreción para programar el trabajo y decidir los procedimientos que utilizará para llevarlo a cabo (11).
- 5. Retroalimentación:** Es la medida en que, por el hecho de llevar a cabo las actividades que un puesto de trabajo requiere, el individuo recibe información directa y clara sobre la eficacia de su propio rendimiento (11).

Según las teorías desarrolladas, se puede concluir que para mejorar la satisfacción laboral de los empleados se debe modificar los puestos de trabajo de la organización. Cabe resaltar que cada teoría propone una

modificación singular, por ende, se debe optar por la teoría más apropiada a las circunstancias presentes. Sin embargo, es preciso destacar que dichas teorías son complementarias, lo que abre un mayor número de posibilidades para incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores.

2.1.1.3. Características determinantes de la satisfacción laboral.

Según expresa Gamero, son: personales, de empleo, entre otras (12).

A. Características personales que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral.

- a) **Edad:** Estudios precisan que los empleados de mayor edad presentan mayor satisfacción laboral que los jóvenes, debido a factores como: su amplia experiencia laboral adquirida en el pasado le permite acceder a mejores empleos, poseen menos expectativas, restan importancia a algunos aspectos que generan insatisfacción laboral (salario, puesto de trabajo las oportunidades de promoción) (12).
- b) **Género:** A pesar de que numerosas investigaciones resaltan la persistencia de la discriminación negativa contra la mujer en el mercado laboral, según a la mayoría de las encuestas aplicadas en el análisis de satisfacción laboral revelan mayor satisfacción laboral en mujeres que en varones. Algunos autores señalan que el principal factor sería que las mujeres poseen menos expectativas de su trabajo que lo varones.
- c) **Nivel educativo:** Estudios señalan que los trabajadores que tienen mayor nivel educativo tienen mayores posibilidades de conseguir mejores empleos. No obstante, a ello podrían mostrarse insatisfechos

laboralmente debido a que sus aspiraciones crecen acorde a su nivel educativo.

d) Valores laborales: Según algunas encuestas, los trabajadores que señalan las oportunidades de promoción o la retribución como los aspectos más importantes de un trabajo, declaran niveles de satisfacción laboral significativamente menores, mientras que ocurre lo contrario para los que indican relaciones personales como el aspecto más relevante (12).

e) Estructura familiar: El contexto familiar afecta la valoración del empleo. Así, los trabajadores casados y viudos presentan mayor satisfacción laboral que los solteros. Del mismo modo, la presencia de más de tres hijos tiene reflejos positivos en la satisfacción laboral (12).

B. Características de empleo que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral.

a) Salario: Los trabajadores valoran mejor los empleos con mayor remuneración económica o remuneraciones acordes al trabajo que realizan, porque ello les permitirá disfrutar de una buena calidad de vida, además este está asociado positivamente con el estatus social o de poder (12).

b) Horas de trabajo: El tiempo de trabajo fuera del horario habitual, tanto remunerado como no, exhiben una correlación negativa con la satisfacción con las horas de trabajo. Sin embargo, los individuos consideran las horas extraordinarias no remuneradas más importantes que las pagadas en la determinación de su satisfacción, probablemente por su relación con las oportunidades futuras de promoción (12).

c) Inseguridad laboral: Es la preocupación del trabajador con respecto a la continuidad de su empleo y se caracteriza por dos elementos: la subjetividad (una situación puede ser percibida de diferente manera por distintos empleados) y la incertidumbre sobre el futuro. En comparación con los empleos fijos, los de carácter temporal tienen un impacto negativo sobre la satisfacción.

d) Posibilidad de promoción: La promoción es una situación asociada a la modificación de los términos de la relación laboral (aumento de los beneficios salariales y no salariales, incremento de las responsabilidades de dirección, mayor estatus social, variación en las relaciones personales, etc.), por ende, si un empleado considera que tiene oportunidades de ascenso, podría descontar los beneficios futuros y declarar un nivel de satisfacción laboral mayor en el momento presente. Además, las señales informativas procedentes del empleador que llevan al trabajador a pensar en una futura promoción, pueden formar una fuente inmediata de satisfacción laboral, porque este considera que se trata de un reconocimiento de la labor que desempeña y contribuyen a elevar su autoestima (12).

C. Otras variables que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral.

Investigaciones en Psicología concluyen que las características de la tarea (autonomía, variedad, exigencia física, peligrosidad, etc.) y del contexto en el que se desarrolla, tanto físico (nivel de ruidos, vibraciones, luminosidad, etc.) como social (relaciones entre compañeros y con los jefes), son importantes determinantes de la satisfacción laboral.

2.1.1.4. Efectos de la satisfacción laboral.

- a) La productividad:** El aumento en la productividad y la satisfacción laboral son el resultado de un trabajo en conjunto entre una organización y sus colaboradores. En consecuencia, es muy importante contar con empleados satisfechos con su trabajo y su entorno laboral, debido a que ello influirá directamente en un mayor compromiso con la organización y sus objetivos (13).
- b) El ausentismo:** La satisfacción laboral y el ausentismo presentan una correlación negativa significativa. La causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción. El ausentismo es definido como la ausencia de un trabajador de su puesto durante su horario de trabajo, y es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo podría paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización (13).
- c) La rotación:** La satisfacción laboral y la rotación están relacionadas negativamente. La insatisfacción laboral constituye la causa principal para la rotación. Los empleados consideran la posibilidad de renunciar su puesto laboral cuando: sienten que la retribución que perciben no es acorde al trabajo que realizan, se desempeñan en condiciones laborales inadecuadas, tienen esperanza en otras oportunidades laborales y cuando son trabajadores antiguos de la organización (13).

En consecuencia, se puede inferir que si una Institución mantiene adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación del personal.

2.1.1.5. Niveles de satisfacción laboral.

- a) Nivel bajo:** La satisfacción laboral se ve afectada negativamente y puede desencadenar conductas de riesgo (14).
- b) Nivel medio:** La satisfacción laboral se manifiesta por un regular estado de motivación hacia el trabajo, la indiferencia es una característica que se repite con frecuencia en este nivel (14).
- c) Nivel alto:** La satisfacción laboral se ve afectada positivamente y puede favorecer en la motivación del individuo en cuanto a su trabajo y entorno laboral (14).

2.1.1.6. Instrumento para medir la satisfacción laboral Front Roja.

Es un instrumento que mide la satisfacción laboral en el contexto sanitario, que fue creado por Aranaz y Mira en 1988. Consta de 24 ítems y explora 9 dimensiones (15).

A. Dimensiones de la satisfacción laboral

- a) Satisfacción en el trabajo:** Nivel de satisfacción que siente la persona vinculado a su puesto laboral.
- b) Tensión relacionada con el trabajo:** Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo. Se refleja en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.
- c) Competencia profesional:** Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.

- d) Presión en el trabajo:** Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo.
- e) Promoción profesional:** Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo.
- f) Relación interpersonal con su jefe:** Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes.
- g) Relación interpersonal con los compañeros:** Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo.
- h) Características extrínsecas de estatus:** Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como, a nivel de independencia de la organización y desempeño del puesto de trabajo.
- i) Monotonía laboral:** Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo.

DIMENSIONES		ITEMS
1	Satisfacción en el trabajo	7,10,11,16
2	Tensión relacionada con el trabajo	2,3,4,5,6
3	Competencia profesional	22,23,24
4	Presión en el trabajo	18,20
5	Promoción profesional	9,12,17
6	Relación interpersonal con su jefe	13,19
7	Relación interpersonal con los compañeros	14
8	Características extrínsecas del estatus	8,15
9	Monotonía laboral	1,21

B. Valoración de la satisfacción laboral.

Las respuestas de los ítems se valoraron según la escala tipo Likert, que va del 1 al 5, según el grado de acuerdo:

1	2	3	4	5
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Muy en desacuerdo

C. Categorización de la satisfacción laboral.

Alto nivel de Satisfacción laboral	24-56 puntos
Moderado nivel de Satisfacción Laboral	57-87 puntos
Bajo nivel de Satisfacción Laboral	88-120 puntos

2.1.1.7. Satisfacción laboral en enfermería.

Las Instituciones prestadoras de servicios de salud enfocan su preocupación en la calidad de los servicios prestados y en la satisfacción de los usuarios externos, mas no en la satisfacción laboral del personal de salud, así como el de los profesionales de enfermería, a pesar de que estos últimos son una pieza fundamental por ser quienes brindan cuidado directo al paciente y representan el mayor porcentaje de la fuerza laboral.

A pesar de que está demostrado que, en el mencionado grupo profesional, la satisfacción laboral juega un papel muy importante por su repercusión en la calidad de atención, con frecuencia no se da la importancia que amerita. Así, algunos estudios afirman que la satisfacción laboral general en el personal de enfermería se encuentra en un nivel medio o de indiferencia y poco satisfechos (16).

En consecuencia, medir la satisfacción laboral en el rubro de la salud, es una tarea fundamental y constituye una herramienta de gestión que sirve para detectar aspectos que producen satisfacción o insatisfacción. El grado de calidad y de eficacia de los servicios prestados en un sistema sanitario está en relación directa con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan y pone de manifiesto que la desmoralización de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los directores y gestores de centros sanitarios (17).

2.1.1.8. Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout.

El trabajo es uno de los principales ingredientes para la realización y felicidad de todo ser humano, pero a veces se convierte en su impedimento porque sólo alimenta sentimientos negativos —con la llegada del Burnout, por ejemplo—en consecuencia, disminuye el desempeño laboral, la misma que desencadena a su vez en la disminución de la satisfacción, compromiso y actividad del empleado. Es ahí donde nace la idea de renunciar a la organización, apareciendo e incrementándose casos de absentismo, ausentismo, esfuerzos mínimos, poca productividad. (18).

El síndrome de Burnout tiene distintos factores desencadenantes: personales, ambientales, contenido del trabajo, condición del trabajo, etc. Pero, uno de los estresores más importantes en su producción es la disminución de la satisfacción laboral. La satisfacción laboral, entendida como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, tiene relación con las expectativas

de poner en juego las habilidades personales con el puesto de trabajo, con aspectos económicos, de realización personal y con las características intrínsecas del trabajo (18).

Es por ello, que, algunos autores concluyen que uno de los factores fundamentales en la producción del síndrome de burnout es la insatisfacción de los trabajadores.

2.1.2. Síndrome de Burnout.

2.1.2.1. Desarrollo histórico del síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout fue descrito por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra de profesión que trabajaba como asistente voluntario en la Free Clinic de Nueva York para toxicómanos, donde observó que, a causa de la demanda excesiva de energía, los profesionales que trabajaban en dicha clínica, cambiaban gradualmente sus actitudes y comportamientos con los pacientes y sus compañeros (19).

En 1981, Cristina Maslach y Susan Jackson lo definen como un síndrome de estrés crónico que se manifiesta especialmente en profesiones de servicio caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas en una situación de necesidad o de dependencia. Posteriormente en 1982 se crea el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) (19).

2.1.2.2. Definición del síndrome de Burnout.

Existen diferentes definiciones sobre el Síndrome de Burnout, así como:

Freud describe el Burnout como “una sensación de fracaso y una exigencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”(20).

Por su lado, Edelwich y Brodsky lo definen "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo" (20).

De manera similar, Maslach y Jackson señalaron que "es un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal"(20).

Diversos autores coinciden en que el síndrome de Burnout viene a ser una respuesta al estrés crónico, la misma que es motivada por condiciones adversas en el ámbito laboral, que generan limitaciones en el buen desenvolvimiento del trabajador. Este síndrome representa un gran riesgo para las profesiones de servicio quienes usualmente tienen la necesidad de esforzarse cada vez más para brindar un mejor servicio al usuario

2.1.2.3. Etiología del síndrome de Burnout.

- a) Componentes personales:** La edad (a mayor edad mejor manejo del estrés laboral), el sexo (las mujeres sobrellevan mejor las situaciones conflictivas), variables familiares (la armonía familiar fortalece el manejo adecuado de situaciones conflictivas), y la personalidad (Personalidades extremadamente competitivas).
- b) Inadecuada formación profesional:** Por ejemplo, desenvolvimiento deficiente a nivel práctico, información deficiente sobre el manejo de la organización en la que se va a trabajar (21).

- c) **Factores laborales o profesionales:** condiciones laborales inadecuadas, bajos salarios, sobrecarga laboral, presión en la cobertura de metas de los diferentes indicadores de salud, control permanente de la productividad profesional.
- d) **Factores sociales:** Como la necesidad de ser un profesional referente para lograr el reconocimiento social (21).
- e) **Factores ambientales:** Cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos (21).

2.1.2.4. Sintomatología del síndrome de Burnout.

- a) **Síntomas físicos:** Malestar general, migrañas, fatiga, problemas de sueño, problemas gastrointestinales, presión alta, patologías cardíacas, aumento o pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres irregularidad de los ciclos menstruales (19).
- b) **Síntomas emocionales:** Falta de paciencia, irritabilidad, ansiedad, distanciamiento afectivo, aburrimiento, problemas de concentración, sentimiento de baja realización personal, baja autoestima, sentimientos de culpabilidad, sentimientos de soledad, deseos de abandonar renunciar el trabajo, ideas suicidas (19).
- c) **Síntomas conductuales:** Ausentismo laboral, aislamiento, cinismo e ironía hacia los usuarios, negación, cambios repentinos de humor, falta de concentración, conductas agresivas, irritabilidad, apatía, el trabajador tiende a aislarse, con frecuencia contrae alcoholismo o el consumo de drogas (19).

2.1.2.5. Etapas del síndrome de Burnout.

- a) Etapa de entusiasmo:** El trabajador experimenta su profesión como algo inspirador, posee energía desbordante, entiende que los problemas son momentáneos, se entrega al trabajo con la idea de que está llamado a salvar al mundo (13).
- b) Etapa de estancamiento:** Aparece tras no cumplirse las expectativas laborales, siente que los objetivos se tornan difíciles de alcanzar a pesar del esfuerzo. El trabajador empieza a quejarse del excesivo cansancio; se torna irritable con el usuario y con sus compañeros de trabajo. Siente que antes ha dejado de lado a su familia y amigos por lo que no es capaz de pedir apoyo a ellos (13).
- c) Etapa de frustración:** El trabajador se desilusiona y desmotiva a raíz de los problemas emocionales, físicos y conductuales. Empieza a notar que la realidad es diferente a lo que inicialmente imaginaba, el ideal parece una ilusión. Llega a una encrucijada; de tomar el camino de superar la situación (en base a una percepción objetiva de la realidad) o el camino del desinterés y abandono (13).
- d) Etapa de apatía:** Se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas. Constituye el mecanismo de defensa ante la frustración (13).
- e) Etapa de Burnout:** Finalmente se experimenta el Burnout propiamente dicho cuando el trabajador se enfrenta a la imposibilidad física, psíquica y mental de seguir adelante en ese trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo (13).

2.1.2.6. Consecuencias del síndrome de Burnout.

- a) Sobre la empresa u organización:** Los síntomas del Burnout tienen consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo. La productividad y la calidad de trabajo se ven afectados directamente debido a conflictos con los compañeros de trabajo, conflictos con los usuarios, disminución del rendimiento laboral, ausentismo, desmotivación, deseos de cambiar de puesto, dejarlo por otra ocupación o cambiarlo por otra profesión (19).
- b) Sobre la salud del trabajador:** El trabajador afectado por el Burnout se ve también afectado progresivamente en su salud, a consecuencia de la exposición a condiciones laborales incontrolables, incluso a pesar de poner en juego todos sus recursos personales. Llegando a afectar el lado cognitivo, emocional, conductual y físico del trabajador (19).

2.1.2.7. Niveles del síndrome de Burnout

- a) Nivel bajo de Burnout:** Es cuando la persona presenta un grado alto de realización personal y toma niveles indistintos en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Las personas que presenta este nivel de síndrome de Burnout son: idealistas, optimistas, entregados en exceso al trabajo, empáticos, creativos, se preocupan más en el bienestar del prójimo que en su propio bienestar (22).
- b) Nivel medio de Burnout:** Es cuando la persona presenta un grado medio en la dimensión de realización personal, tomando valores indistintos en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Las

personas que presentan este nivel de síndrome de Burnout sienten que dan más de lo que reciben, sienten mucha presión laboral y que todos compiten con él o ella, sienten impotencia de no prosperar (22).

- c) Nivel alto de Burnout:** Existe presencia de un grado bajo en la dimensión realización personal, tomando indistintamente valores en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. La persona se encuentra deteriorada psicofísicamente, llegando así a la despersonalización, al cinismo, a la pérdida de empatía con los compañeros y clientes. La frustración crece más y el ciclo se vuelve vicioso al buscar refugio en el trabajo (23).

2.1.2.8. Instrumento para medir el síndrome de Burnout, Escala de Valoración de Maslach Burnout Inventory (MBI).

El MBI consta de 22 ítems formulados en forma afirmativa sobre sentimientos personales y actitudes en el trabajo y hacia las personas que tiene que atender. Los ítems son valorados en escala tipo Likert, desde el valor 0 a 6, agrupado en 3 dimensiones que determinan el Burnout (24).

A. Dimensiones del síndrome de Burnout.

- a) Cansancio Emocional:** Evalúa la sensación de agotamiento emocional generado por las exigencias laborales. Puntuación máxima: 54 puntos (22).
- b) Despersonalización:** Valoración del grado en el cual, el personal hace el reconocimiento de actitudes, tales como: el distanciamiento y frialdad. Puntuación máxima: 30 puntos (22).

- c) **Falta de realización personal:** Es la evaluación de sentimiento de autoeficacia en el ámbito laboral y la realización personal del mismo. Puntuación máxima: 48 puntos (22).

DIMENSIONES		ITEMS
1	Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20
2	Despersonalización	5,10,11,15,22
3	Falta de realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21

- B. Valoración del síndrome de Burnout.** Las respuestas de los ítems se valoraron según la escala tipo Likert, que va del 0 al 6:

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

- C. Categorización del síndrome de Burnout.**

Síndrome de	BAJO	MEDIO	ALTO
Burnout	0 – 43 puntos	44 – 87 puntos	88 – 132 puntos

DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18 puntos	19-26 puntos	27-54 puntos
Despersonalización	0-5 puntos	6-9 puntos	10-30 puntos
Falta de Realización personal	0-23 puntos	24-39 puntos	40-48 puntos

2.1.2.9. Síndrome de Burnout en enfermería.

Con respecto a los equipos multidisciplinarios que laboran en los diferentes establecimientos de salud, los profesionales de enfermería son el grupo profesional más expuestos al estrés laboral, debido a la particularidad de las actividades que desarrollan; la mismas que involucra compromiso personal e interacción directa con los usuarios.

Según estudios, las principales causas del elevado nivel de síndrome de Burnout en profesionales de enfermería se asocian con bajo reconocimiento social, trabajo bajo presión, falta de autonomía relaciones conflictivas entre el equipo de trabajo, contacto permanente con el sufrimiento del usuario o muerte y condiciones laborales inadecuadas.

Las enfermeras pasan más tiempo con los pacientes y sus familiares que los propios médicos, que están sometidos a demandas físicas y emocionales sin precedentes, al involucrarse en cuidados del enfermo con un nivel no compatible al de ningún otro profesional de la salud (25).

Estudios señalan que, a mayor desgaste profesional en el personal de Enfermería, la calidad del cuidado disminuye por lo que el deterioro de este incide de forma directa en la recuperación del paciente e incluso puede llegar a poner en peligro su salud. Aunada a esta situación se encuentra la

disminución en la calidad con la que se brinda el cuidado, así como el inicio de un proceso de deshumanización y/o apatía hacia los colaboradores y el paciente.

2.1.3. Establecimiento de salud.

2.1.3.1. Conceptualización

Según la Resolución Ministerial promulgada por el Ministerio de Salud del Perú (MINSa) los establecimientos de salud son aquellos que “realizan atención de salud en régimen ambulatorio o de internamiento, con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, para mantener o restablecer el estado de salud de las personas” (26).

La implementación (recursos humanos, materiales y equipos) de los establecimientos de salud es acorde al nivel y categoría al que pertenecen.

2.1.3.2. Niveles de atención de establecimientos de salud.

De acuerdo al comportamiento de la demanda, La Resolución Ministerial del MINSa (27) reconoce tres niveles de atención:

- a. Primer Nivel de Atención:** Donde se atiende el 70-80% de la demanda del sistema sanitario. La severidad de los problemas de salud amerita una atención de baja complejidad con menor especialización del personal de salud. En este nivel de atención se realizan primordialmente actividades preventivo, promocionales y de tratamiento.
- b. Segundo Nivel de Atención:** Donde se atiende el 12 al 22 % de la demanda, portadora de necesidades de salud que requieren atención de complejidad intermedia.

- c. Tercer Nivel de Atención:** Donde se atiende el 5 al 10% de la demanda, la cual requiere de una atención de salud de alta complejidad con una oferta de menor tamaño, pero de alta especialización y tecnificación.

2.1.3.3. Categorías de Establecimientos de salud.

Según la Resolución Ministerial del MINSA (27), la clasificación de los establecimientos de salud por tipo de categoría consiste en lo siguiente:

Primer nivel de atención:

- a) Categoría I-1:** Corresponde a los puestos de salud, postas de salud o consultorios con profesional de salud no médicos.
- b) Categoría I-2:** Corresponde a los puestos de salud, postas de salud o consultorios con médicos (con o sin especialidad).
- c) Categoría I-3:** Corresponde a los centros de salud, centros médicos, centros médicos especializados y policlínicos.
- d) Categoría I-4:** Agrupan a los centros de salud o centros médicos con camas de internamiento.

Segundo nivel de atención:

- a) Categoría II-1:** Corresponde a los hospitales y clínicas de atención general.
- b) Categoría II-2:** Corresponde a los hospitales y clínicas con mayor especialización, incluye unidad de cuidados intensivos.
- c) Categoría II-E:** Corresponde a los hospitales y clínicas de atención especializada.

Tercer nivel de atención:

- a) **Categoría III-1:** Agrupan a los hospitales y clínicas de atención general con mayores unidades productoras de servicios de salud.
- b) **Categoría III-2:** Agrupan a institutos especializados que además de las funciones generales incluye la de investigación y docencia.
- c) **Categoría III-E:** Agrupan a los hospitales y clínicas de atención especializada (incluyen más actividades).

2.2. Marco conceptual.

- **Satisfacción laboral.** - Es un sentimiento de agrado que experimentan las personas por realizar un trabajo que les interesa en un ambiente cómodo, dentro de una empresa u organización que le resulte atractivo y por el que percibe una serie de compensaciones psico- socio- económicos acordes a sus expectativas (2).
- **Insatisfacción laboral.** - Es las respuestas negativas del empleado hacia su trabajo, que podrían ser generadas por las condiciones laborales inadecuadas o por la personalidad que cada individuo muestra hacia distintas situaciones; este último también hace referencia a un estado de depresión, ansiedad, intranquilidad al que puede llegar una persona que está insatisfecho en el trabajo.
- **Sobrecarga laboral.** – Es el exceso de la capacidad física y mental durante el cumplimiento de las actividades laborales.
- **Estrés.** - Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; puede provocar trastornos físicos y mentales.
- **Estrés laboral.** - es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.
- **Síndrome.** - Conjunto de síntomas que se presentan juntos y son característicos de una enfermedad o de un cuadro patológico.
- **Síndrome de Burnout.** - Es un tipo de estrés vinculado con el trabajo. Incluye un desgaste físico o emocional.

- **Personal de Salud.** - Personal sanitario, son los individuos que realizan labores que tienen como principal finalidad promover la salud.
- **Primer nivel de atención.** - Se refiere a los Puestos y Centros de Salud, donde se atienden al 70 a 80% de la demanda sanitaria, se realizan primordialmente actividades preventivos, promocionales y recuperativos.

2.3. Antecedentes previos de la investigación.

2.3.1. A nivel internacional:

ÁLVAREZ Laura, MORÍ Pilar, GÓMEZ María. – “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica”, España, 2019.

Realizaron un estudio descriptivo y analítico, cuya población de estudio fue 1346 enfermeros. Utilizaron el cuestionario CUBO para evaluar el Burnout y la Escala de Warr, Cook y Wall para la satisfacción laboral.

Según los resultados de los 1.346 enfermeros: el 39,67% padecía Síndrome de Burnout y el 37,07% estaba en riesgo de padecerlo. Además, el 16,34% de ellos, pensó que se había equivocado de profesión, El 16% se había planteado estudiar otra carrera para desempeñarse profesionalmente a otro ámbito, así mismo el 59,29% pensaba que se había vuelto más duro emocionalmente. Los profesionales de enfermería principalmente estaban insatisfechos con su salario, las relaciones sociales entre dirección y trabajadores, las oportunidades de promoción, la forma en que se gestionaba la empresa, la atención prestada a sus sugerencias y sus horarios de trabajo. La mayoría consideró que la crisis había repercutido en sus condiciones laborales. En conclusión: se ha detectado un alto nivel de Burnout e insatisfacción laboral entre los profesionales de Enfermería españoles. Existe una asociación negativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral (27).

VÁSQUEZ Violeth Margaret, GÓMEZ Juan Carlos, MARTÍNEZ Jeraim, SALGADO Adriana. - "Relación entre el Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud", Ciudad autónoma de Buenos Aires, 2019.

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, transversal y no experimental. La muestra estuvo conformada por

166 funcionarios; el muestreo fue probabilístico, de los servicios de emergencias, anestesia y pabellón, médico-quirúrgico, medicina interna y cirugía. Los instrumentos utilizados fueron el Maslach Inventory para Burnout y el S20/23 de J. M. Peiró y J. M. Meliá para medir satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos señalan que existe una correlación negativa y significativa entre las variables satisfacción laboral y Burnout. No existieron diferencias significativas entre las variables estudiadas y los aspectos sociodemográficos, con respecto a la dimensión servicio, los resultados indican que las unidades de medicina y emergencia poseen indicadores de Burnout más elevados, mientras que el servicio de anestesia y pabellón tiene índices bajos de Burnout y mayores indicadores de satisfacción laboral. El 91% de la muestra tiene riesgo de padecer burnout, y el 52.6% presenta satisfacción laboral. Por otro lado, en relación con el Burnout, las personas indican que se encuentran con alta despersonalización y baja realización personal (28).

2.3.2. A nivel Nacional:

HUERTAS Evelyn Carolina, SANTOLALLA Stephany Isabel. –

“Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de establecimientos de salud de la Provincia del Santa, 2019”, Chimbote-Perú, 2019.

Se realizó un estudio descriptivo, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 73 profesionales de enfermería, a quienes se aplicó los instrumentos Cuestionario de Satisfacción Laboral e Inventario Burnout de Maslach.

Los resultados señalaron que el 52,1% presenta nivel de Satisfacción Laboral moderado y bajo con 47,9%. Por otro lado, presentan en su mayoría 90,4% grado medio de Síndrome de Burnout y grado alto el 8,2%. En conclusión, el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de la población en estudio tiene relación estadística significativa ($p=0,013$), denominada correlación positiva baja (29).

AQUIA Edith. - “Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los Establecimientos de Salud de primer nivel de atención Red de Servicios de Salud Azángaro, Puno-2016”, Puno-Perú, 2019.

Se realizó un estudio descriptivo, simple y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 34 profesionales de enfermería, se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

Los resultados señalaron que: Con respecto a los profesionales de enfermería nombradas, el 35.3% tienen un nivel bajo de Burnout y el 29.4% nivel medio. Por otro lado, el 17.7% de enfermeras contratadas tiene un

nivel bajo de Burnout. Según dimensiones, se evidencia que el 52.9 % presentan nivel bajo, con respecto a la dimensión de agotamiento emocional, el 35.5% tienen un nivel bajo, en la dimensión de despersonalización 55,9% presentan un nivel bajo, en la dimensión de realización personal 44.1% presentan un nivel Alto. En conclusión, la mayoría de profesionales de enfermería que laboran en los establecimientos de primer nivel de atención de la REDESS Azángaro, presentan un nivel bajo de Síndrome de Burnout con predominio en profesionales nombradas (22).

FARFÁN Carlos. - "Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II-2 EsSalud Tarapoto-2016", Tarapoto- Perú, 2018.

Se realizó un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo, prospectivo, con un diseño de estudio descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 56 licenciados en enfermería, a quienes se les aplicó dos instrumentos, uno para medir la satisfacción laboral y otro para medir el Síndrome de Burnout.

Se concluyó que existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout a un nivel de significancia de 0.05. El 66,07% (37) refieren estar "Satisfechos", seguidos de 21.43% (12) que están "Insatisfechos" y el 12,50%(7), manifiestan estar "Muy insatisfechos". Por otro lado, el 91,1% (51) presentan nivel de Síndrome de Burnout "Intermedio" seguido del 7,1% (14) que tienen síndrome de Burnout "Bajo" y el 1,8% (1) presenta Síndrome de Burnout de nivel "Alto" (30).

2.3.3. A nivel Regional:

GOMEZ Johan. - “Síndrome de Burnout en licenciados en enfermería que laboran en la Micro Red Anta, Cusco-2018”, Cusco-Perú, 2019.

Se realizó un estudio descriptivo, transversal y prospectivo, cuya muestra fue de 29 profesionales de Enfermería. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento fue la Escala de Maslach Burnout Inventory.

El resultado señala que el 93% de los Licenciados en Enfermería son de sexo femenino, 41% tiene una edad de 31 a 40 años, 41% son solteros, 48% tiene de 8 a 13 años de servicio, 57% son nombrados. En cuanto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, en la dimensión de cansancio emocional el 63% tiene un nivel bajo, 14.8% un nivel alto; en la dimensión de despersonalización 37% tiene un nivel medio respectivamente, 29.7% tiene un nivel alto; en la dimensión de realización personal 40.7% tiene un nivel alto y medio, 18.5 tiene un nivel bajo. El 63% de los Licenciados en Enfermería tiene un nivel medio del Síndrome de Burnout (31).

ROZAS Yordy. - “Influencia de la satisfacción laboral en la manifestación del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital regional del cusco, 2017”, Cusco- Perú, 2018.

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, con una muestra de 153 enfermeras. Utilizando el cuestionario Font Roja (instrumento de medida de la satisfacción laboral en el medio hospitalario) y el MBI.

Cuyo resultado fue que del total de la población poco satisfecha con su empleo 32.7% (50), el 22.0% presenta síndrome de Burnout diagnosticado, y el 56.0% se encuentra en riesgo de desarrollar el síndrome, de la misma

manera se observa en el caso de los individuos que se encuentran medianamente satisfechos con su empleo 59.5% (91), el 29.7% presenta síndrome de Burnout Diagnosticado, y el 52.7% se encuentra en riesgo de desarrollar el síndrome, Así mismo en lo concerniente al total de individuos que se encuentran satisfechos con su empleo actual 7.8% (12), el 50% no presenta ningún riesgo de desarrollar el síndrome. ¿Estos resultados demostrarían la existencia de asociación estadísticamente significativa $p < 0.05$ entre el nivel de satisfacción laboral y la posibilidad de desarrollar el síndrome de Burnout. (32).

2.3.4. A nivel Local:

MORALES Claudia Magnolia. - "síndrome de Burnout en profesionales de salud, centro de salud Urcos, cusco 2018", Cusco -Perú, 2018.

Se realizó un estudio descriptivo y transversal, con una muestra de 30 profesionales. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento una encuesta.

El resultado señala que 43% de los profesionales de salud sus edades fluctúan de 25 a 35 años y solo 3% son mayores de 56 años, 75% son de sexo femenino y 25% son de sexo masculino, 57% son casados y 4% divorciado, 64% son nombrados y 36% contratados, 68% trabajan de 151 a 200 horas mensuales y 4% trabajan las 150 horas, 39% vienen trabajando de 10 a 20 años y 4% trabaja de 3 a 5 años. Sobre las dimensiones del síndrome de Burnout: Agotamiento Emocional se concluye que 68% tienen nivel medio de agotamiento emocional, 21% son Lic. Enfermería, 18% son Médicos, 14% son Obstetras, 7% son Biólogos y 4% son Psicólogos u

Odontólogos respectivamente. En la dimensión Despersonalización 50% tiene nivel medio, el 21% son Lic. Enfermería, 18% son Médicos, 11% Obstetras y 7% son Biólogos, Psicólogos u Odontólogos respectivamente para cada caso. Y por último en la dimensión Realización Personal del 57% tienen nivel medio, el 25% son Lic. Enfermería, 18% son Médicos, 14% Obstetras, no se halló ningún Biólogo, Psicólogo u Odontólogo que tenga nivel medio de realización personal (33).

HUAMANI, J.- “Factores que influyen en la presencia del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Red Canas Canchis Espinar, Cusco 2012”, CUSCO-Perú, 2012.

El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional, tuvo como objetivo determinar la influencia de la condición laboral, la atención de eventos de urgencia, emergencia y la sobre carga administrativa en el Síndrome de Burnout, con una muestra de 45 Profesionales de Enfermería. Donde se obtuvo los siguientes resultados 47% tiene de 36 a 47 años, 80% son de sexo femenino, 76% provienen de Cusco y 58% laboran de 2 a 4 años, así mismo se halló que 91% de Profesionales de Enfermería presentan un nivel medio del Síndrome de Burnout, 7% un nivel bajo y 2% un nivel alto (34).

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis.

a. Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.

b. Hipótesis específicas.

HE 01: Existe bajo nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.

HE 02: Existe grado medio de síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.

HE 03: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.

3.2. Identificación de variables e indicadores.

Variable de estudio (1): Satisfacción laboral

Dimensiones:

- Satisfacción en el trabajo
- Tensión relacionada con el trabajo
- Competencia profesional
- Presión en el trabajo

- Promoción profesional
- Relación interpersonal con su jefe
- Relación interpersonal con los compañeros
- Características extrínsecas del estatus
- Monotonía laboral

Variable de estudio (2): Síndrome de Burnout

Dimensiones:

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Falta de realización personal

3.3. Operacionalización de variables.

Variable de estudio(X1):

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	ESCALA
Satisfacción laboral	Es el sentimiento de agrado que experimenta el profesional de enfermería de la Microred Combapata, con respecto a su trabajo.	Satisfacción en el trabajo	Satisfacción en el trabajo	7	- Alto nivel de satisfacción laboral: 24-56 puntos	Ordinal
			Falta de interés por el trabajo	10		
			Falta de reconocimiento laboral.	11		
			Competitividad.	16		
		Tensión relacionada con el trabajo	Responsabilidad en la toma de decisiones	2	- Moderado nivel de satisfacción laboral: 57-87 puntos	
			Cansancio al finalizar el trabajo.	3		
			Conexión laboral permanente.	4		
			Excesivo compromiso laboral.	5		
			Ánimo y salud.	6		
		Competencia profesional	Falta de capacitación.	22	- Bajo nivel de satisfacción laboral: 88-120 puntos	
			Falta de recursos.	23		
			La competitividad como prioridad.	24		
		Presión en el trabajo	Tiempo insuficiente para el trabajo.	18		
			Tiempo suficiente para el trabajo.	20		
		Promoción profesional	Promoción laboral	9		
			Reconocimiento laboral.	12		
			Mayor posibilidad de promoción.	17		
		Relación interpersonal con su jefe	Relaciones interpersonales	13		
			Objetivos laborales claros.	19		
		Relación interpersonal con los compañeros	buenas relaciones interpersonales.	14		

		Características extrínsecas del estatus	Independencia laboral.	8		
			Salario adecuado.	15		
		Monotonía laboral	Monotonía laboral.	1		
			Aflicción por problemas de otros.	21		

Variable de estudio(X2):

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	ESCALA
Síndrome de Burnout	Es la respuesta inadecuada frente al estrés emocional crónico en el que el profesional de enfermería de la Microred Combapata experimenta cansancio emocional, falta de realización y una despersonalización personal.	Cansancio emocional	Emocionalmente agotado por el trabajo.	1	- Nivel alto: 88-132 puntos	Ordinal
			Cansancio después de la jornada laboral	2		
			Sentimiento negativo hacia el trabajo	3		
			Trabajar a diario con pacientes genera tensión	6	- Nivel medio: 44-87 puntos	
			Desgaste laboral	8		
			Insatisfacción laboral	13		
			Trabajo excesivo	14	- Nivel bajo: 0-43 puntos.	
			Trabajar con personas genera estrés	16		
			Sentirse acabado	20		
		Despersonalización	Trato impersonal hacia los pacientes	5		
			Frialdad con los pacientes	10		
			Dureza con la gente	11		
			Desinterés para con los pacientes	15		
			Sentimiento de culpa	22		
	Empatía con pacientes.	4				

		Falta de realización personal	Eficacia con los problemas de los pacientes	7		
			Influencia positiva a través del trabajo	9		
			Energía en el trabajo	12		
			Estimación	17		
			Alegría por trabajar con pacientes	18		
			Resultado valioso en el trabajo.	19		
			Manejo adecuado de problemas laborales.	21		

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1. **Ámbito de estudio.**

El presente trabajo de investigación fue realizado en la Microred Combapata, Perteneciente a la Red de Salud Canas Canchis Espinar Unidad Ejecutora 401, DIRESA Cusco del Ministerio de Salud. Está comprendida por Establecimientos de salud de nivel I-1, I-2, I-3 y I-4, tales como: Puesto de salud Checacupe, Puesto de salud Chiara, Puesto de salud Mosocllacta, Centro de salud Pitumarca, Centro de salud Tinta y Centro de salud Combapata; las mismas se caracterizan por brindar servicios de salud de tipo preventivo, promocional y recuperativo, tanto a la población rural como urbana.

Puesto de salud Checacupe	:	Avenida Estación Sin número / Checacupe / Canchis / Cusco
Puesto de salud Chiara	:	Comunidad de Chiara/Combapata/Canchis/Cusco.
Puesto de salud Mosocllacta	:	Calle Asunción Sin número / Mosocllacta / Acomayo / Cusco
Centro de salud Pitumarca	:	Calle Ricardo Palma Sin número Pitumarca/ Canchis /Cusco.
Centro de salud Tinta	:	Calle Emancipación Americana Sin número Barrio Josefina Esquerra / Tinta / Canchis / Cusco
Centro de salud Combapata	:	Comunidad Urinsaya sin número, Combapata/Canchis/Cusco.

4.2. Tipo y nivel de investigación.

La presente investigación es de tipo básico, descriptivo, de nivel transversal y correlacional.

Básico, porque permitió ampliar la información con respecto a las dos variables de estudio.

Descriptivo, porque permitió describir las variables de estudio; satisfacción laboral y síndrome de Burnout.

Transversal, porque los instrumentos de recolección de datos se aplicaron en un solo momento, haciendo un corte en el tiempo.

Correlacional, porque permitió analizar y medir el grado de relación entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout.

4.3. Unidad de análisis.

Profesionales de enfermería que brindaban servicios profesionales en los establecimientos que comprenden la Microred Combapata (Puesto de salud Checacupe, Puesto de salud Chiara, Puesto de salud Mosocllacta, Centro de salud Pitumarca, Centro de salud Tinta y Centro de salud Combapata), perteneciente a la Red de Salud Canas Canchis Espinar Unidad Ejecutora 401, DIRESA Cusco del Ministerio de Salud.

4.4. Población de estudio.

En el presente estudio de investigación, la población estuvo constituida por 47 profesionales de enfermería, que laboran en los establecimientos de salud de la Microred Combapata, así como: Puesto de salud

Checacupe, Puesto de salud Chiara, Puesto de salud Mosocllacta, Centro de salud Pitumarca, Centro de salud Tinta y Centro de salud Combapata.

Siendo la distribución, como sigue:

Puesto de Salud Checacupe	:	07 enfermeras
Puesto de Salud Chiara	:	04 enfermeras
Puesto de Salud Mosocllacta	:	04 enfermeras
Centro de salud Pitumarca	:	12 enfermeras
Centro de salud Tinta	:	08 enfermeras
Centro de salud Combapata	:	12 enfermeras
Total		47 enfermeras

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería de la Micro Red Combapata.

4.5. Tamaño de muestra.

Estuvo constituida por el 100% de la población, que son en número un total de 47 profesionales de enfermería, que laboran en los establecimientos de salud de la Microred Combapata 2019. Por ello no amerito usar una formula estadística.

4.6. Técnicas de selección de muestra.

No se realizó muestreo, debido a que se tomó el total de la población, por ser un número reducido de población.

4.7. Técnicas de recolección de información.

Técnica: La técnica que se utilizó para el presente estudio fue la encuesta.

Instrumento: El instrumento que se utilizó fue el cuestionario: La primera parte comprende los datos sociodemográficos de los profesionales de enfermería que laboran en el la Micro Red Combapata. La segunda parte, comprende el cuestionario **FRONT ROJA**. La tercera parte comprende el cuestionario **MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

La aplicación del instrumento, se efectuó de la siguiente manera:

Primeramente, se solicitó la autorización al gerente de la Microred Combapata, para la aplicación de los instrumentos ya mencionados, el mismo, dispuso a través de un memorándum circular dirigido a jefes de los Establecimientos de salud que componen dicha Microred brindar facilidades para su ejecución.

Luego, el investigador inicio con la aplicación de los instrumentos en los profesionales de enfermería que trabajan en los Puestos y Centros de Salud de la Microred Combapata, así como: Puesto de salud Checacupe, Puesto de salud Chiara, Puesto de salud Mosocllacta, Centro de salud Pitumarca, Centro de salud Tinta y Centro de salud Combapata.

Por último, se agradeció su colaboración voluntaria a cada uno de los participantes. Posteriormente, la información recabada se descargó en la base de datos, luego se trasladó al software estadístico SPSS versión 28.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información.

En el presente estudio los instrumentos de satisfacción laboral y síndrome de Burnout, no se validaron, debido a que ya fueron validados en otros estudios. En consecuencia, dichos instrumentos se han adoptado.

El instrumento de satisfacción laboral, fue validado en un estudio realizado por Huertas Gutiérrez Evelyn y Santolalla Trujillo Stephany, quienes realizaron una validación cuantitativa a través de una prueba piloto a 8 profesionales de enfermería que cumplieran con el criterio de inclusión. La confiabilidad se determinó a través de coeficiente Alfa de Cronbach dando como resultado $\alpha=0,848$.

El instrumento de Síndrome de Burnout, fue validado en un estudio realizado por Huertas Gutiérrez Evelyn y Santolalla Trujillo Stephany, quienes realizaron una validación cuantitativa a través de una prueba piloto a 8 profesionales de enfermería que cumplan con el criterio de inclusión. La confiabilidad se determinó a través de coeficiente Alfa de Cronbach dando como resultado $\alpha=0,811$.

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

Para demostrar la falsedad o veracidad de las hipótesis planteadas se hizo prueba de hipótesis estadístico, en particular la prueba de normalidad de Shapiro- Wilk y la prueba de correlación no paramétrica de Spearman.

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Variables sociodemográficas.

Tabla N° 1: Características sociodemográficas del personal de enfermería de la Micro Red Combapata, 2019.

	Características	Numero	%
Edad	29-39 años	29	61,7
	40-49 años	8	17,0
	50-60 años	10	21,3
Género	Masculino	9	19,1
	Femenino	38	80,9
Estado civil	Soltero (a)	19	40,4
	Casado (a)	11	23,4
	Conviviente	15	31,9
	Viudo (a)	2	4,3
Tiene hijos	Si	36	76,6
	No	11	23,4
Tiempo de servicio	1-5 años	21	44,7
	6-10 años	8	17,0
	11-15 años	6	12,8
	16 a más años	12	25,5
Condición laboral	Nombrado	32	68,1
	Contratado	15	31,9
	Total	47	100,0

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería de la Micro Red Combapata.

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla 1 muestran que el 61,7% del personal de enfermería que labora en la Micro Red de Combapata tienen edades entre los 29 y 39 años, mientras que 17,0% edades entre los 40 y 49 años y el 21,3% edades entre los 50 y 60 años; asimismo se aprecia que el 19,1% del personal es de sexo masculino y el 80,9% femenino; en cuanto al estado civil del 40,4% del personal es soltero (a), el 23,4% casado(a), el 31,9% conviviente y el 4.3% viudo(a); se tiene también el 76,6% de los encuestados tiene hijos y un 23,4% no tienen; respecto al tiempo de servicios se aprecia que

el 44,7% del personal encuestado tiene entre uno y cinco años de servicios, mientras que el 17,0% presenta de seis a 10 años de servicio y el 12,8% de 11 a 15 años de servicio, en tanto que un 25,5% tiene de 16 a más años de servicio; finalmente, respecto a la condición laboral el 68,1% del personal encuestado es nombrado y el 31,9% contratado.

5.1.1. Satisfacción laboral.

Tabla N° 2: Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.

Nivel	Nro	%
Bajo	14	29,8
Moderado	21	44,7
Alto	12	25,5
Total	47	100,0

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería de la Micro Red Combapata.

Interpretación: Los resultados para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata muestran que el 29,8% de los trabajadores presenta un nivel bajo, en tanto que el 44,7% se ubique en nivel moderado y un 25,5% en nivel alto.

Tabla N° 3: Dimensiones del nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.

		Nro.	%
Satisfacción en el trabajo	Bajo	30	63,8
	Moderado	14	29,8
	Alto	3	6,4
Tensión relacionada con el trabajo	Bajo	3	6,4
	Moderado	22	46,8
	Alto	22	46,8
Competencia profesional	Bajo	19	40,4
	Moderado	19	40,4
	Alto	9	19,2
Presión en el trabajo	Bajo	8	17,0
	Moderado	18	38,3
	Alto	21	44,7
Promoción profesional	Bajo	24	51,1
	Moderado	19	40,4
	Alto	4	8,5
Relación interpersonal con su jefe	Bajo	15	31,9
	Moderado	29	61,7
	Alto	3	6,4
Relación interpersonal con los compañeros	Bajo	37	78,7
	Moderado	9	19,1
	Alto	1	2,1
Características extrínsecas del estatus	Bajo	16	34,0
	Moderado	16	34,0
	Alto	15	31,9
Monotonía laboral	Bajo	9	19,1
	Moderado	24	51,1
	Alto	14	29,8
	Total	47	100,0

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería de la Micro Red Combapata.

Interpretación: Los resultados para la dimensión satisfacción en el trabajo muestra que el 63,8% de los encuestados presentan baja satisfacción, mientras que el 29,8% satisfacción moderada; respecto a la dimensión tensión relacionada con el trabajo, EL 6,4% de los encuestados presentan un nivel bajo

de satisfacción, en tanto que el 46,8% en nivel moderado y el 46,8% un nivel alto; respecto a la competencia profesional el 40,4% de los encuestados se ubica en nivel bajo, el 40,4% en nivel moderado y un 19,2% en nivel alto; para la dimensión presión en el trabajo se encontró que el 17,0% se ubican en nivel bajo, el 38,3% en nivel moderado y el 44,7% en nivel alto; en cuanto a la promoción profesional el 51,1% de los encuestados se ubica en nivel bajo, el 40,4% en nivel moderado y un 8,5% en nivel alto; para la dimensión relación entre personal con su jefe, los resultados muestran que el 31,9% tiene un nivel bajo de satisfacción, el 61,7% un nivel moderado y el 6,4% un nivel alto; en cuanto a la relación interpersonal con los compañeros se aprecia que el 78,7% presenta un nivel bajo de satisfacción, el 19,1% en nivel moderado y el 2,10% un nivel alto; en cuanto a las características extrínsecas del estatus se tiene que el 34,0% se ubiquen un nivel bajo, el 34,0% nivel moderado, mientras que el 31,9% en un nivel alto; finalmente para la dimensión monotonía laboral un 19,1% de los trabajadores presenta un nivel bajo de satisfacción, el 51,1% un nivel moderado y el 29,8% un nivel alto de satisfacción para dicha dimensión.

5.1.2. Síndrome de Burnout.

Tabla N° 4: Grado de síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.

	Nro.	%
Bajo	11	23,4
Medio	28	59,6
Alto	8	17,0
Total	47	100,0

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería de la Micro Red Combapata.

Interpretación: Los resultados para la variable síndrome de Burnout permiten apreciar que del total del personal de enfermería encuestado 23,4% presenta un nivel bajo de Burnout, mientras que el 59,6% nivel medio y el 17,9% en nivel alto.

Tabla N° 5: Dimensiones del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.

Dimensiones		Nro.	%
Cansancio emocional	Bajo	19	40,4
	Medio	10	21,3
	Alto	18	38,3
Despersonalización	Bajo	14	29,8
	Medio	11	23,4
	Alto	22	46,8
Falta de realización personal	Bajo	15	31,9
	Medio	21	44,7
	Alto	11	23,4
	Total	47	100,0

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería de la Micro Red Combapata.

Interpretación: Los resultados para las dimensiones de la variable Burnout muestran que respecto a la dimensión cansancio emocional, se aprecia que el 40,4% del personal de enfermería presenta un nivel bajo, el 21,3% nivel medio y el 38,3% un nivel alto; para la dimensión despersonalización los resultados muestran que el 29,8% de los trabajadores se ubiquen un nivel bajo de despersonalización, en tanto que el 23,4% en nivel medio y el 46,8% en nivel alto; finalmente, para la dimensión falta de realización personal los resultados muestran que el 31,9% se ubiquen un nivel bajo, el 44,7% en nivel medio y el 23,4% en nivel alto.

5.2. Prueba de hipótesis

5.2.1. Prueba de normalidad para las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout del personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata

Tabla N° 6: Prueba de normalidad para las variables Satisfacción laboral y Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,225	47	,000
Síndrome de Burnout	,306	47	,000

Fuente: *Cuestionario sobre satisfacción laboral y Burnout*

Interpretación: En la tabla anterior se muestran los resultados para la prueba de normalidad Shapiro Wilk, en la que se obtuvo para las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout, el p valor (Sig.) de 0,000, lo cual por estar por debajo del 5% (0,050) conduce a rechazar la hipótesis nula H_0 que afirma que las variables poseen distribuciones normales y aceptar la hipótesis alterna H_a que afirma lo contrario, motivo por el cual se concluye que dichas variables poseen distribuciones diferentes a la normal, por tanto para el análisis de la correlación se hará uso de un coeficiente no paramétrico como es el coeficiente de correlación de Spearman.

5.2.2. Relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout del personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata

Tabla N° 7: Resultados para la correlación entre las variables Satisfacción laboral y Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.

			Síndrome de Burnout			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	0	6	8	14
		% del total	0,0%	12,8%	17,0%	29,8%
	Moderado	Recuento	0	21	0	21
		% del total	0,0%	44,7%	0,0%	44,7%
	Alto	Recuento	11	1	0	12
		% del total	23,4%	2,1%	0,0%	25,5%
Total	Recuento	11	28	8	47	
	% del total	23,4%	59,6%	17,0%	100,0%	

Coefficiente de Correlación Rho de Spearman -0,721 *p-valor:* 0,000

Interpretación: Los resultados de la tabla anterior muestran que el 29,8% del personal de enfermería encuestado presenta un nivel bajo de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el 12,8% presenta síndrome de Burnout en nivel medio y el 17% en nivel alto; asimismo el 44,7% del personal presenta un nivel moderado de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el total se ubica en un nivel medio para el síndrome de Burnout; finalmente el 25,5% del personal encuestado presenta un nivel alto de satisfacción laboral y de dicho porcentaje un 23,4% presenta un nivel bajo para síndrome de Burnout y el 2,1% un nivel medio.

El coeficiente de correlación de Spearman encontrado asume el valor de -0.866, con una significancia por debajo del 5%, indicándonos que las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout presentan una correlación alta,

inversa y significativa, quiere decir por tanto que, valores altos para la satisfacción laboral se asocian con bajos valores para la presencia de síndrome de Burnout y viceversa.

5.2.3. Relación entre las variables satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout del personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.

Tabla N° 8: Resultados para la correlación entre las variables Satisfacción laboral y la dimensión Cansancio emocional del Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.

			Cansancio emocional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	1	0	13	14
		% del total	2,1%	0,0%	27,7%	29,8%
	Moderado	Recuento	6	10	5	21
		% del total	12,8%	21,3%	10,6%	44,7%
	Alto	Recuento	12	0	0	12
		% del total	25,5%	0,0%	0,0%	25,5%
	Total	Recuento	19	10	18	47
		% del total	40,4%	21,3%	38,3%	100,0%
	<i>Coefficiente de Correlación Rho de Spearman</i>			<i>-0,638</i>	<i>p-valor: 0,001</i>	

Interpretación: Los resultados de la tabla anterior muestran que el 29,8% del personal de enfermería encuestado presenta un nivel bajo de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el 27,7% presenta cansancio emocional en nivel alto; asimismo el 44,7% del personal presenta un nivel moderado de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el 21,3% se ubica en un nivel medio para el cansancio emocional; finalmente el 25,5% del personal encuestado presenta un nivel alto de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el total presenta un nivel bajo para cansancio emocional.

El coeficiente de correlación de Spearman encontrado asume el valor de -0.776 , con una significancia por debajo del 5%, indicándonos que las variables satisfacción laboral y la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout presentan una correlación alta, inversa y significativa, quiere decir por tanto que, valores altos para la satisfacción laboral se asocian con bajos valores para la presencia de cansancio emocional y viceversa.

Tabla N°: 9 Resultados para la correlación entre la variable Satisfacción laboral y la dimensión Despersonalización del Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.

			Despersonalización			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	0	3	11	14
		% del total	0,0%	6,4%	23,4%	29,8%
	Moderado	Recuento	3	8	10	21
		% del total	6,4%	17,0%	21,3%	44,7%
	Alto	Recuento	11	0	1	12
		% del total	23,4%	0,0%	2,1%	25,5%
Total	Recuento	14	11	22	47	
	% del total	29,8%	23,4%	46,8%	100,0%	

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman -0,508 *p-valor:* 0,010

Interpretación: Los resultados de la tabla anterior muestran que el 29,8% del personal de enfermería encuestado presenta un nivel bajo de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el 23,4% presenta despersonalización en nivel alto; asimismo el 44,7% del personal presenta un nivel moderado de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el 17,0% se ubica en un nivel medio para el despersonalización; finalmente el 25,5% del personal encuestado presenta un nivel alto de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el 23,4% presenta un nivel bajo para despersonalización. El coeficiente de correlación de Spearman encontrado asume el valor de -0.668, con una significancia por debajo del 5%, indicándonos que las variables satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout presentan una correlación moderada, inversa y significativa, quiere decir por tanto que, valores altos para la satisfacción laboral se asocian con bajos valores para la presencia de despersonalización y viceversa.

Tabla N° 10: Resultados para la correlación entre la variable Satisfacción laboral y la dimensión Falta de realización personal del Burnout en el personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata, 2019.

			Falta de realización personal			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	1	4	9	14
		% del total	2,1%	8,5%	19,1%	29,8%
	Moderado	Recuento	2	17	2	21
		% del total	4,3%	36,2%	4,3%	44,7%
	Alto	Recuento	12	0	0	12
		% del total	25,5%	0,0%	0,0%	25,5%
Total		Recuento	15	21	11	47
		% del total	31,9%	44,7%	23,4%	100,0%

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman -0,631 p-valor: 0,001

Interpretación: Los resultados de la tabla anterior muestran que el 29,8% del personal de enfermería encuestado presenta un nivel bajo de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el 19,1% presenta falta de realización personal en nivel alto; asimismo el 44,7% del personal presenta un nivel moderado de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el 36,2% se ubica en un nivel medio para el falta de realización personal; finalmente el 25,5% del personal encuestado presenta un nivel alto de satisfacción laboral y de dicho porcentaje el total presenta un nivel bajo para falta de realización personal. El coeficiente de correlación de Spearman encontrado asume el valor de -0.782, con una significancia por debajo del 5%, indicándonos que las variables satisfacción laboral y la dimensión falta de realización personal del síndrome de Burnout presentan una correlación alta, inversa y significativa, quiere decir por tanto que, valores altos para la satisfacción laboral se asocian con bajos valores para la presencia de falta de realización personal y viceversa.

5.3. Discusión de resultados.

Se presentan a continuación, la discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación a la luz de los antecedentes y marco teórico consignados en la misma.

- Respecto a las características sociodemográficas que presenta el personal de enfermería de la Micro Red de Combapata se aprecia que mayoritariamente, el 61,7% del personal presenta edades entre los 29 y 39 años, y el 17,0% entre 40 y 49 años y el 21,3% presenta edad entre 50 y 60 años, asimismo 80,9% es de sexo femenino, el 40,4% es soltero(a), el 31,9% conviviente, el 76,6% tienen hijos, el 44,7% del personal tienen entre 1 y 5 años de servicio y el 25,5% de 16 a más años de servicio, finalmente el 68,1% de personal es nombrado y el 31,9% contratado.

MORALES C. (2018) en su estudio sobre el síndrome de Burnout en profesionales de salud encontró que el 43,0% del personal de enfermería tiene edades que fluctúan entre los 25 a 35 años y que tan sólo el 3% son mayores los 56 años, asimismo en cuanto al sexo no encontró que el 75% del personal es de sexo femenino, que un 57.0% son casados y el 4.0% divorciados, respecto al tipo de servicios encontró que el 39% vienen trabajando entre 10 a 20 años y el 4.0% de tres a cinco años, por último se utilizó el 64,0% del personal es nombrado y el 36,0% es contratado (33).

Al comparar los resultados de la presente investigación Morales C. (2018) podemos apreciar similitud en cuanto a la edad de los trabajadores, existiendo una proporción importante de trabajadores jóvenes, asimismo una proporción mayoritaria de los trabajadores son sexo femenino, presentando un tiempo de servicio menor a 10 años en su gran mayoría, así vemos que la configuración

socio demográfica, en los centros de salud de la región muestran características similares.

- Respecto al nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata durante el período de estudio, se puede evidenciar que el 29,8% de los trabajadores mostraron un nivel bajo de satisfacción laboral, mientras que el 44,7% un nivel moderado y tan sólo el 25,5% presentan un nivel alto de satisfacción laboral.

HUERTAS Evelyn Carolina, SANTOLALLA Stephany Isabel. (2019) en su investigación acerca de la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout encontraron que el 52.1% de los trabajadores encuestados presentan un nivel moderado para la satisfacción laboral, en tanto que el 47.9% un nivel bajo (29).

Por su parte FARFÁN Carlos Bennynllers (2018) en su investigación sobre la satisfacción laboral y su relación con el síndrome de Burnout en personal de enfermería del hospital II de Tarapoto, encontró que el 66.07% de los trabajadores se encuentran satisfechos laboralmente, mientras que el 21, 43% manifiesta estar insatisfechos, en tanto que el 12.50% muy insatisfechos (30).

Si comparamos los resultados encontrados en la presente investigación con los antecedentes mencionados existe similitud en el nivel de satisfacción laboral, dado que se puede decir que la mayoría presenta un nivel moderado de satisfacción laboral, ello se debe básicamente aspectos involucrados en la satisfacción laboral como son la sobrecarga laboral que se presenta en la mayoría de los establecimientos de salud, las condiciones en las que se elaboran y la recompensa o remuneración que se percibe por el trabajo realizado, al respecto es importante mencionar que la presente investigación

en la tabla 3, que describen las dimensiones de la satisfacción laboral también se evidencian que existe poca satisfacción en las relaciones interpersonales que los trabajadores tienen con sus jefes y también con sus compañeros.

- Respecto al nivel de síndrome de Burnout encontrado resultados para la presente investigación muestran que el 23,4% de los trabajadores presenta un nivel bajo de Burnout, mientras que el 59,6% se ubique en un nivel medio y un preocupante 17.0% en nivel alto.

ÁLVAREZ Laura, MORÍ Pilar, GÓMEZ María (2019) en su investigación respecto al síndrome de Burnout y la satisfacción laboral encontró que el 39.67% del personal de enfermería padecía el síndrome de Burnout, mientras que el 37.07% presenta un riesgo de padecerla (27).

HUERTAS Evelyn Carolina, SANTOLALLA Stephany Isabel (2019) en su investigación sobre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout encontró que el 90.4% de los trabajadores presentaron grado medio para dicho síndrome y el 8.2% grado alto (29).

AQUIA Edith. (2019) en su investigación respecto del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería pudo evidenciar que el 35.3% de las enfermeras nombradas presentan un nivel bajo de Burnout y el 29.4% en nivel medio, asimismo el 17.7% de las enfermeras contratadas presenta un nivel bajo de Burnout (22).

Al comparar los resultados que se encontraron en la presente investigación con lo encontrado, en los antecedentes mencionados se puede apreciar que si bien es cierto los porcentajes varían de manera importante, el nivel medio de presencia de Burnout se destaca, no obstante, valores entre 10 y 20% de presencia de Burnout en grado alto, lo cual es preocupante, dado que cuando

síndrome se encuentra un nivel alto o etapa avanzada, es muy difícil de ser revertido, necesiándose de la ayuda de personal especializado para su tratamiento, asimismo la presencia del Burnout impacta no solamente en el personal que lo padece sino en los colaboradores de trabajo su alrededor, manifestándose con síntomas de agotamiento emocional, despersonalización mínima baja realización personal.

- Respecto a la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout los resultados obtenidos en la presente investigación mostraron que existe un nivel alto, inverso y significativo de correlación entre dichas variables, pues encontró el valor de -0.866 para el cociente correlación de Spearman.

FARFÁN Carlos Bennynllers. (2018) es investigación sobre satisfacción laboral y su relación con el síndrome de Burnout, encontró relación inversa significativa entre ellas, determinado por la prueba Chi cuadrado de Pearson con un P valor por debajo del 5% (30).

ROZAS Yordy. – (2018) en su investigación sobre la influencia de la satisfacción laboral en el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital regional del Cusco, encontró una correlación inversa, moderada de $-0,570$.

Al comparar, los resultados obtenidos en la presente investigación podemos concluir que en efecto existe consenso respecto a la dirección de la relación entre dichas variables, es decir la satisfacción laboral tiene una relación inversa con la presencia del síndrome de Burnout, es decir cuanto mayor satisfacción laboral experimente el trabajador el nivel de la presencia de síndrome de Burnout es menor, asimismo en cuanto al nivel de correlación alcanzado en la presente investigación se obtuvo un nivel alto en comparación

a lo encontrado por los autores mencionados que encontraron una correlación moderada y baja.

- Para la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout los resultados obtenidos en la presente investigación mostraron que existe un nivel alto y moderado, inverso y significativo de correlación entre dicha variable y las dimensiones del síndrome del Burnout pues encontraron los valores de -0.776; -0,668 y -0,782 para el cociente correlación de Spearman entre la satisfacción laboral y las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal respectivamente.

HUERTAS Evelyn Carolina, SANTOLALLA Stephany Isabel (2019) en su investigación sobre satisfacción laboral y su relación con el síndrome de Burnout, encontró relación inversa significativa entre ellas, para el coeficiente de correlación, encontrando que dicha correlación se extiende en la misma intensidad para las dimensiones del síndrome de Burnout (29).

Al comparar, los resultados obtenidos en la presente investigación podemos concluir que en efecto la correlación encontrada entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout, se extiende de manera similar a las dimensiones del síndrome del Burnout, es decir cuanto mayor satisfacción laboral experimente el trabajador el nivel de la presencia de las dimensiones de síntomas de síndrome de Burnout serán menores, asimismo en cuanto al nivel de correlación alcanzado en la presente investigación se obtuvo un nivel alto en comparación a lo encontrado por el estudio mencionado que encontraron una correlación baja.

CONCLUSIONES

1. En referencia a las características socio demográficas del personal de enfermería que labora en la Micro Red de Combapata, 2019, se tiene que el 61,7% del personal presenta edades entre los 29 y 39 años, y el 17,0% entre 40 y 49 años y el 21,3% presenta edad entre 50 y 60 años, asimismo 80,9% es de sexo femenino, el 40,4% es soltero (a), el 31,9% conviviente, el 76,6% tienen hijos, el 44,7% del personal tienen entre 1 y 5 años de servicio y el 25,5% de 16 a más años de servicio, finalmente el 68,1% de personal es nombrado.
2. Respecto a la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata durante el período de estudio, se puede evidenciar que el 29,8% de los trabajadores mostraron un nivel bajo de satisfacción laboral, mientras que el 44,7% un nivel moderado y tan sólo el 25,5% presentan un nivel alto de satisfacción laboral.
3. Respecto al nivel de síndrome de Burnout del personal de enfermería que labora en la Micro Red Combapata durante el período de estudio, el 23,4% de los trabajadores presenta un nivel bajo de Burnout, mientras que el 59,6% se ubican en un nivel medio y un preocupante 17.0% en nivel alto.
4. Respecto a la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout los resultados obtenidos en la presente investigación mostraron que existe un nivel alto, inverso y significativo de correlación entre dichas variables, pues encontró el valor de -0.886 para el cociente de correlación de Spearman.
5. Respecto a la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout los resultados obtenidos en la presente investigación

mostraron que existe un nivel moderado, alto, inverso y significativo de correlación entre dicha variable y las dimensiones del síndrome del Burnout pues encontraron los valores de -0.776; -0,668 y -0,782 para el cociente correlación de Spearman entre la satisfacción laboral y las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal respectivamente

SUGERENCIAS

Al director de la GERESA Cusco:

- Crear programas o similares para la identificación oportuna de los síntomas del síndrome de Burnout.
- Contratar personal idóneo para el manejo e intervención de casos de síndrome de Burnout.

Al director ejecutivo de la Red de Servicios de Salud Canas Canchis Espinar:

- Implementar estrategias y programas que permitan afrontar problemas de situaciones estresantes y disminuir su aparición o su exacerbación.
- Incorporar espacios de actividades deportivas mensuales para el personal de salud.

Al gerente de la Micro Red Combapata:

- Implementar en las rutinas diarias del personal de salud pausas activas de 15 minutos.
- Ante posibles problemas entre compañeros de trabajo tomar el papel de conciliador.

A los profesionales de enfermería:

- Involucrarse en los programas que apoyen su bienestar físico y mental, lo que ayudara a tener una mejor relación interpersonal y un buen desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo 2000 [Internet] Mejorar el desempeño de los sistemas de salud. p. 87. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42357> PAG 87
2. Farfán M. Construcción, validez y confiabilidad de un instrumento para medir satisfacción laboral en mujeres [Tesis doctoral]. México, Universidad Iberoamericana; 2006, (p49).
3. Parada M. E, Moreno B. R, Mejías M. Z, Rivas F. A, Rivas F. F, Cerrada S. J, Rivas P. F. Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. Revista Facultad Nacional de Salud Pública [Internet]. 2005;23(1):33-45. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12023104>
4. Malvárez S. Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. Washington, D.C: OPS [Internet]. 2005[Citado el 20 de junio del 2020]; (39). Disponible en <http://www.ops.org.bo/textocompleto/ift26346.pdf>
5. López C. Factores asociados al Síndrome de Burnout en Enfermeras de emergencia del hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, disponible en: <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/file/55-63.pdf>. 2011.
6. Neira G, Salinas F. Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional. [tesis]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de Enfermería; 2017.
7. La Rosa L., Decana del Colegio de Enfermeros: En el Perú hay 12 enfermeras por cada 10 mil habitantes. Correo [Internet]. 2018 [Citado 22

de junio del 2020];:p.1. Disponible en:
<https://diariocorreo.pe/peru/decana-del-colegio-deenfermeros-en-el-peru-hay-12-enfermeras-por-cada-10-mil-habitantes-803109/>.

8. Encuesta Gallup. Solo el 15% de los trabajadores se sienten comprometidos con sus empleos [Internet]. Estados Unidos: Cepymenews; 2018 p.1. Disponible en: <https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometidos-con-sus-empleos/>
9. Ibarra C. Empleo: solo el 24% de los peruanos son felices e su trabajo. La Republica [Internet]. 2020[citado el 15 de junio del 2020];:p.1. Disponible en: <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>.
10. Colazo V, Goreta M, Rossi G. Nivel de Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería. RV. 2011. Disponible en: <http://download.rincondelvago.com/sindrome-de-Burnout-en-personal-de-enfermeria>.
11. Sánchez M. Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017 [Pregrado]. Universidad San Pedro de Piura; 2017. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8592/Tesis_59789.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Bonillo D. y Nieto F. La Satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. Dialnet [Internet]. 2002[Citado el 20 de junio del 2020]; (11): 191-197. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=636229>.

13. Gamero C. Análisis económico de la Satisfacción Laboral [Tesis doctoral]. Universidad de Málaga, España; 2003. <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/cgb/>
14. Taype J. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017 [Tesis Pre Grado]. Universidad Peruana de Los Andes; 2018.
15. Flores I. Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia HNDAC, Callao 2018[Tesis de pre grado]. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
16. Alfaro R., Leyton S., Meza A., Sáenz I. satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades [tesis de maestría]. pontificia universidad católica del Perú; 2012. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/alfaro_leyton_meza_saenz_satisfaccion_laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
17. Plascencia A., Pozos B., Preciado M., y Vásquez J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México [Internet].2016 [Citado el 16 de setiembre del 2020]; 17(2):43. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162g.pdf>
18. Valdez B. Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013[Posgrado]. Universidad Ricardo Palma; 2016. Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP%20VALDEZ_A_B.pdf?sequence=3&isAllowed=y

19. Cáceres E. Relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes del instituto nacional de salud mental honorio delgado - hideyo noguchi – 2018 [Posgrado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6222/MDMcataei.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Neffa J. Los riesgos psicosociales en el trabajo [Internet]. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET; 2015[Citado el 20 de junio del 2020]. Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>.
21. Mendoza M. Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, 2017[Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. 2018.
22. Thomaé M., Ayala E., Sphan M., Stortti M. Etiología y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud. Revista de Posgrado de la Cátedra de Medicina [Internet]. 2006[Citado el 20 junio del 2020]; (154): 19. Disponible en: <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/Burnout-1.pdf>
23. Aquía E. Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los Establecimientos de Salud de primer nivel de atención REDESS Azángaro, Puno-2016 [Pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano-Puno; 2019 <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9643>.

24. Sánchez M. Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad San Pedro; 2018.
25. Chuquimez E. Manchay A. Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, hospital Iquitos "César Garayar García" – Iquitos. mayo 2016 – diciembre 2016 [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de San Martín; 2017.
26. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N°546-2011-MINSA. Categorías de Establecimientos del Sector Salud. 2011. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp
27. Álvarez L, Morí P, Gómez M. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. Metas de enfermería [Internet]. Mayo 2019 [Citado el 10 de noviembre del 2019]; (4 Vol. 22):9 Disponible en <https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2019.22.1003081406>.
28. Vásquez Fonseca Violeth Margaret, Gómez Pasos Juan Carlos, Martínez Jeraim, Salgado Adriana. Relación entre el Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Salud y Ciencia [Internet]. Abril 2019 [citado 14 de junio del 2019]; 23(4):1-10. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1667-89902019000100002&lng=es. <http://dx.doi.org/www.dx.doi.org/10.21840/siic/158957>.
29. Huertas E, Santolalla S. Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de establecimientos de salud de la provincia del

- santa, 2019 [Pregrado]. Universidad Nacional del Santa, Chimbote-Perú; 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30537>
30. Farfán C. Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II-2 EsSalud Tarapoto-2016 [Maestría]. Universidad Cesar Vallejo; 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30537>.
31. Gómez J. Síndrome de Burnout en licenciados en enfermería que laboran en la Micro Red Anta, Cusco-2018 [Maestría]. Universidad Andina del Cusco; 2019. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2947>.
32. Rozas Y. Influencia de la satisfacción laboral en la manifestación del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital regional del cusco, 2017 [Maestría]. Universidad San Antonio Abad del Cusco; 2018. Código de tesis T.M.1470.R,R,Y,E. postgrado.unsaac.edu.pe.
33. Morales C. Síndrome de Burnout en profesionales de salud, centro de salud Urcos, cusco 2018 [Pregrado]. Universidad Andina del Cusco; 2018.
34. Huamaní J. Factores que influye en la presencia del Síndrome de Burnout en profesionales de Enfermería de la Red Canas Canchis espinar, cusco 2012 [Pregrado]. Universidad Andina del Cusco; 2012.

ANEXOS

a. Matriz de consistencia

TITULO: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DE LA MICRO RED COMBAPATA, 2019"							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Identificar las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019 2. Determinar el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019 3. Determinar el grado de síndrome de Burnout en profesionales de enfermería</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. Existe bajo nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019 2. Existe grado medio de síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019</p>	<p>Variable de estudio (X1)</p> <p>Satisfacción laboral</p>	Satisfacción en el trabajo	Me encuentro satisfecho en mi trabajo	7	<p>Tipo y nivel de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo: Observacional - Enfoque: Cuantitativa - Nivel: Descriptivo/correlacional - Diseño: no experimental/Transversal <p>Población: Estuvo conformado por 47 profesionales de enfermería que laboran en los establecimientos de salud de la Micro Red</p>
				Tengo interés por las cosas que realizo en mi trabajo,	10		
				Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo vale la pena	11		
				El puesto de trabajo que ocupo corresponde a mi capacidad y preparación	16		
				Tensión relacionada con el trabajo	Tengo poca responsabilidad en mi trabajo	2	
				Al final de un día de trabajo normal no me siento agotado	3		
				Cuando me encuentro fuera del trabajo, evito los pensamientos relacionados a mi trabajo.	4		
				Para realizar mi trabajo, no es necesario emplear a tope toda mi energía y capacidad.	5		
				Mi trabajo en el establecimiento de salud no perturba mi estado de ánimo, a mi salud o a mis horas de sueño.	6		
				Competencia profesional	Estoy capacitado para realizar mi trabajo	22	
					Tengo recursos suficientes para realizar mi trabajo	23	
					La competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo no es mi prioridad.	24	
				Presión en el trabajo	Es innecesario el tiempo extra para realizar mi trabajo,	18	
					Culmino lo que tengo que hacer en mis horas de trabajo.	20	

<p>en la Micro Red Combapata, 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es el grado de síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción</p>	<p>que laboran en la Micro Red Combapata, 2019</p> <p>4. Relacionar el nivel de satisfacción laboral con las dimensiones del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.</p>	<p>3. Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019.</p>	<p>Variable de estudio(X2)</p> <p>Síndrome de Burnout</p>	<p>Promoción profesional</p>	Tengo oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas, ,	9	<p>Combapata, así como: Puesto de salud Checacupe, Puesto de salud Chiara, Puesto de salud Mosocclacta, Centro de salud Pitumarca, Centro de salud Tinta y Centro de salud Combapata.</p> <p>Muestra:</p> <p>Estuvo constituida por el 100% de la población, que son en número un total de 47 profesionales de enfermería, que laboran en los establecimientos de salud de la Microred Combapata 2018. Por ello no amerito usar una formula estadística.</p>	
					El reconocimiento que obtengo en mi trabajo es reconfortarle	12		
					Poseo capacidades para lograr mi desarrollo profesional.	17		
					Relación interpersonal con su jefe	La relación con mi jefe/a jefes/as es agradable,		13
						Conozco lo que se espera de mí, en el trabajo.		19
					Relación interpersonal con los compañeros	La relación con mis compañeros/as es agradable.		14
						Características extrínsecas del estatus		Tengo independencia para realizar mi trabajo,
					Mi salario me satisface			15
					Monotonía laboral	Mi actual trabajo en el establecimiento de salud no es monótono, varía a diario,		1
				Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, no me afectan		21		
				Cansancio emocional	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1		
					Me siento cansado al final de mi jornada laboral.	2		
					Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	3		
					Trabajar con pacientes todos los días es realmente tenso para mí	6		
					Siento que mi trabajo me está agotando	8		
					Me siento frustrado por mi trabajo	13		
Siento que trabajo demasiado	14							
Trabajar directamente con personas me produce estrés	16							

laboral con las dimensiones del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Combapata, 2019?					Me siento acabado, como si estuviera al límite de mis posibilidades	20	Técnica de recolección de datos: - Encuesta Instrumento de recolección de datos: - Cuestionario Front Roja: para variable 1 (satisfacción laboral) - Escala de Maslach Burnout Inventory: para variable 2 (síndrome de burnout)
				Despersonalización	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos	5	
					Me he vuelto más insensible con los pacientes, desde que ejerzo esta profesión	10	
					Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	11	
					Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis pacientes	15	
					Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	22	
				Falta de realización personal	Puedo comprender con facilidad como se sienten los pacientes que atiendo	4	
					Trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	7	
					Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	9	
					Me siento muy activo	12	
					Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis pacientes	17	
					Me encuentro animado después de trabajar junto con mis pacientes	18	
					Creo que consigo muchas cosas enriquecedoras en este trabajo	19	
					Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	21	

b. Instrumentos de recolección de información

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POST GRADO

Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en enfermeras
de la Micro Red Combapata, 2020.

La presente encuesta está dirigida al personal de enfermería que labora en los Establecimientos de Salud que pertenecen a la Micro Red Combapata, 2020 con el objetivo de establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería.

DATOS GENERALES Y LABORALES

1. Edad:años

2. Género:

a) Masculino

b) Femenino

3. Estado Civil:

a) Soltero

b) Casado

c) Conviviente

d) Viudo

e) Divorciado

4. Tiene hijos:

Si () No ()

5. Tiempo de Servicio en la Institución.....

5. Condición laboral:

Nombrada ()

Contratada ()

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

(FRONT ROJA)

Instrucciones: El presente cuestionario contiene preguntas sobre su trabajo y cómo se encuentra usted en el mismo. Debe marcar con un aspa (X) la respuesta que considere se ajusta más a su opinión, de acuerdo a la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Muy en desacuerdo

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
1	Mi actual trabajo en el establecimiento de salud no es monótono, varia a diario	1	2	3	4	5
2	Tengo poca responsabilidad en mi trabajo dentro del establecimiento de salud	1	2	3	4	5
3	Al final de un día de trabajo normal no me encuentro agotado	1	2	3	4	5
4	Me abstengo de pensamientos relacionados a mi trabajo cuando me encuentro fuera del establecimiento de salud.	1	2	3	4	5
5	Es innecesario a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
6	Mi trabajo en el establecimiento de salud no perturba mi estado de ánimo, a mi salud o a mis horas de sueño.	1	2	3	4	5
7	Me encuentro satisfecho en mi trabajo	1	2	3	4	5
8	Tengo independencia para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
9	Tengo oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.	1	2	3	4	5
10	Tengo interés por las cosas que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo vale la pena.	1	2	3	4	5

12	El reconocimiento que obtengo en mi trabajo es reconfortarle	1	2	3	4	5
13	La relación con mi jefe/a, jefes/as es agradable.	1	2	3	4	5
14	La relación con mis compañeros/as es agradable.	1	2	3	4	5
15	Mi salario me satisface	1	2	3	4	5
16	El puesto de trabajo que ocupo corresponde a mi capacidad y preparación	1	2	3	4	5
17	Poseo capacidades para lograr mi desarrollo profesional.	1	2	3	4	5
18	Es innecesario tiempo extra para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
19	Conozco lo que se espera de mí, en el trabajo.	1	2	3	4	5
20	Culmino lo que tengo que hacer en mis horas de trabajo.	1	2	3	4	5
21	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, no me afectan	1	2	3	4	5
22	Estoy capacitado para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
23	Tengo recursos suficientes para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
24	La competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo no es mi prioridad.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO SOBRE SINDROME DE BURNOUT

(MASLACH BURNOUT INVENTORY)

INSTRUCCIONES: Según las afirmaciones sobre su trabajo y las consecuencias que se derivan de esa relación, con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente. Marque con un aspa (X) la alternativa que más se ajusta a su situación, de acuerdo a la siguiente escala:

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

Nº	ENUNCIADOS	RESPUESTAS						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansado al final de mi jornada de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	0	1	2	3	4	5	6
4	Puedo comprender con facilidad como se sienten los pacientes que atiendo	0	1	2	3	4	5	6
5	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos	0	1	2	3	4	5	6
6	Trabajar con pacientes todos los días es realmente tenso para mi	0	1	2	3	4	5	6
7	Trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está agotando	0	1	2	3	4	5	6
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6

10	Me he vuelto más insensible con los pacientes, desde que ejerzo esta profesión	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento muy activo	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que trabajo demasiado	0	1	2	3	4	5	6
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	0	1	2	3	4	5	6
17	Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
19	Creo que consigo muchas cosas enriquecedoras en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento acabado, como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	0	1	2	3	4	5	6
22	Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

c. Medios de verificación

UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POST GRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: **“SATISFACCION LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DE LA MICRO RED COMBAPATA, 2019”**. Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será estrictamente confidencial y exclusivamente para fines de la presente investigación, es así que brindo mi consentimiento de participar en el estudio.

FIRMA:

DNI:

.....

AUTORA

YESICA PERALTA PERALTA

Combapata, 26 de noviembre del 2020

Med. Guido Cárdenas Sánchez

Gerente de la Micro Red Combapata

PRESENTE

Por medio de la presente, me dirijo a Usted con la finalidad de solicitar su autorización para la aplicación de instrumentos de trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras de la Micro Red Combapata-2019”.

Lo anterior, se trata de dos encuestas sobre satisfacción laboral y síndrome de burnout, dirigido a profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud pertenecientes a la micro red que usted dirige. Dichas encuestas serán de utilidad en la elaboración de mi trabajo de investigación; para optar el grado académico de Magister en Salud Publica Mención Gerencia en servicios de salud.

Esperando contar con su autorización, me despido de Usted.

ATENTAMENTE

Lic. Yesica Peralta Peralta
CEP: 65850





"Año de la Universalización de la Salud"

COMBAPATA 29 DE NOVIEMBRE 2020

MEMORANDUM QR N°21-GR. CUSCO/MRC/JUGPHYG-2020.

SR

JEFES DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD.

De: Medico Jefe de la Micro Red Combapata.
Guido CARDENAS SANCHEZ.

Asunto: Facilidades para trabajo de Investigacion.

Mediante el presente me dirijo a Ud con la finalidad de manifestarle que visto el documento de referencia donde la Inf. Vesica FERRATA FERRATA solicita facilidades para realizar un trabajo de investigación (Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Enfermeras de esta Micro Red).

En ese sentido se emite el presente dispositivo para que se brinde las facilidades pertinentes, la misma que servirá una vez concluida tal investigación.

Sin otro particular quedo de Ud,


GOBIERNO REGIONAL
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CUSCO
DIRECCION DE SALUD CUSCO - CAJONCHES ESPINAP
MICRO RED CUSCO COMBAPATA
DR. GUIDO CARDENAS SANCHEZ
CUIP 72076
JEFE DE MICRORED