

UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERIA



SINDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS DEL
CENTRO DE SALUD DE NICRUPAMPA DURANTE LA
PANDEMIA DEL COVID -19 HUARAZ - 2021

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

AUTORES:

BACH: FLORES VILLOTA, Liseth

BACH: RETUERTO GIRALDO, Nancy Gabriela

ASESORA:

Mag. ATOCHE BENAVIDES, Rosa Del Pilar

HUARAZ - PERÚ 2022



1. Datos del Autor (dc.contributor.author)

Apellidos y Nombres: _____

Código de alumno: _____ Teléfono: _____

Email: _____ N° D.N.I. _____

2. Tipo de trabajo de investigación: (renati.type)

Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional
Trabajo Académico	Trabajo de Investigación
Tesisnas (presentadas antes de la publicación de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014)	

3. Nombre del grado (thesis.degree.name):

4. Título del trabajo de investigación (dc.title):

5. Institución otorgante del grado (thesis.degree.grantor):

6. Nombre del programa (thesis.degree.discipline):

7. Línea de Investigación(*): _____

8. Sub-línea de Investigación(*): _____

9. Asesor (dc.contributor.advisor):

Apellidos y nombres _____ D.N.I n°: _____

Email: _____

ORCID del asesor (renati.advisor.orcid): _____

10. Referencia bibliográfica (dc.identifier.citation): _____

11. Nivel de acceso (dc.rights):

*Acceso sin restricciones al documento (info:eu-repo/semantics/openAccess)

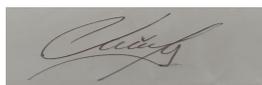
**Acceso embargado (info:eu-repo/semantics/embargoedAccess)

Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

12. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del Autor



Firma del Autor

13. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia Creative Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.



El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Fecha de publicación (dc.date.issued):

Si una tesis no cuenta con fecha de publicación, completar el registro con su fecha de sustentación.

Huaraz,

14. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Firma:  
Varillas Wiliam Eduardo
Asistente en Informática y Sistemas
- UNASAM -

***Acceso abierto:** info:eu-repo/semantics/openAccess. Uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

La Ley 30035 establece la obligatoriedad de difusión completa en acceso abierto a través de ALICIA de la producción científica o tecnológica que haya recibido subsidio, financiamiento, préstamo proveniente del Estado o de los miembros del SINACYT.

**** Acceso restringido:** Indica que la publicación se encuentra a texto completo en el sistema, pero con acceso embargado hasta que sea liberado en acceso abierto en una fecha determinada. Especificar en el campo "dc.date.embargoEnd" la fecha determinada a partir del cual se tendrá acceso completo al documento. Subir el texto completo en el sistema y configurar su liberación en la fecha programada.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Los miembros del jurado que suscriben, se reunieron en acto público para calificar la Tesis Titulada:

“Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID-19 Huaraz - 2021”.

Presentada por la Bachiller en Enfermería:

Liseth FLORES VILLOTA

Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, lo declaran aprobada con el calificativo de: **DIECISEIS** (16) en consecuencia, la sustentante queda en condición de recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA**; otorgado por el Consejo Universitario de la UNASAM en conformidad a las normas Estatutarias y la Ley Universitaria.

Huaraz, 12 de abril del 2023.


Dra. Rosario Margarita ISLADO MÉNDEZ
PRESIDENTA


Dra. Gina Domínguez MENDOZA RAMÍREZ
SECRETARIA


Mag. Karina de la CRUZ NEGLIA
VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS
Av. Agustín Gamarra 1227
HUARAZ – ANCASH – PERÚ

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Los miembros del jurado que suscriben, se reunieron en acto público para calificar la Tesis Titulada:

“Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID-19 Huaraz - 2021”.

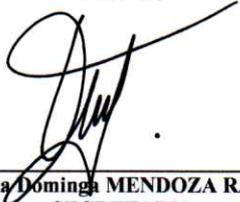
Presentada por la Bachiller en Enfermería:

Nancy Gabriela RETUERTO GIRALDO

Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, lo declaran aprobada con el calificativo de: *DIECISEIS*..... (16) en consecuencia, la sustentante queda en condición de recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA**; otorgado por el Consejo Universitario de la UNASAM en conformidad a las normas Estatutarias y la Ley Universitaria.

Huaraz, 12 de abril del 2023.


Dra. Rosario Margarita YSLADO MÉNDEZ
PRESIDENTA


Dra. Gina Domínguez MENDOZA RAMÍREZ
SECRETARIA


Mag. Karinn JAIMES NEGLIA
VOCAL

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM
ANEXO 1
INFORME DE SIMILITUD.

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

Presentado por: _____

con DNI N°: _____

para optar el Título Profesional de: _____

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11 ° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : de similitud.

Evaluación y acciones del reporte de similitud de los trabajos de los estudiantes/ tesis de pre grado (Art. 11, inc. 1).

Porcentaje		Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda <input checked="" type="radio"/>
Trabajos de estudiantes	Tesis de pregrado		
Del 1 al 30%	Del 1 al 25%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	
Del 31 al 50%	Del 26 al 50%	Se debe devolver al estudiante o egresado para las correcciones con las sugerencias que amerita y que se presente nuevamente el trabajo.	
Mayores a 51%	Mayores a 51%	El docente o asesor que es el responsable de la revisión del documento emite un informe y el autor recibe una observación en un primer momento y si persistiese el trabajo es invalidado.	

Por tanto, en mi condición de Asesor/ Jefe de Grados y Títulos de la EPG UNASAM/ Director o Editor responsable, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz,



FIRMA

Apellidos y Nombres: _____

DNI N°: _____

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

para enviar para repositorio 2023.docx

AUTOR

FLORES VILLOTA Liseth RETURTO GIRALDO Nancy Gabriela

RECUENTO DE PALABRAS

25898 Words

RECUENTO DE CARACTERES

140835 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

109 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.7MB

FECHA DE ENTREGA

May 11, 2023 3:08 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 11, 2023 3:10 PM GMT-5**● 20% de similitud general**

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

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 11% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

FIRMA DE LOS MIEMBROS DEL JURADO



Dra. ROSARIO MARGARITA YSLADO MENDEZ

PRESIDENTA



Dra. GINA DOMINGA MENDOZA RAMIREZ

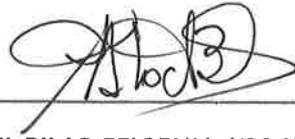
SECRETARIA



Mag. KARINN JAIMES NEGLIA

VOCAL

FIRMA DE LA ASESORA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rosa del Pilar Atoche Benavides', written over a horizontal line.

Mag. ROSA DEL PILAR EFIGENIA ATOCHE BENAVIDES

ASESORA

DEDICATORIA

*Al creador de este infinito universo
por las lecciones regaladas a lo largo
de mi vida, a mis hermanos y padres
por su valioso apoyo y por todo el
bonito amor que me entregan.*

LISETH

*A Dios por guiarme día a día y darme Salud para
cumplir con mis propósitos.*

*A mis padres Félix y Juana quien con su amor,
paciencia y arduo trabajo me apoyaron a
realizar hoy otro sueño, gracias por inculcarme
ejemplos de valentía y trabajo, y sobre todo a no
temer a la adversidad, a mis hermanos por ser mi
mayor motivación, fortaleza, brindarme su apoyo
incondicional y depositar su confianza en todo
momento, a toda mi familia que me brindó su apoyo
y contribuyeron en mi formación profesional.*

NANCY



AGRADECIMIENTOS

A la universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” nuestra alma mater; a la facultad de Ciencias Médicas; escuela profesional de Enfermería y a nuestros docentes por habernos acogido y haber sido testigo de nuestros logros durante nuestra formación profesional.

Agradecemos al centro de Salud Nicrupampa por habernos brindado las facilidades en la ejecución del presente estudio. Un sincero agradecimiento a nuestra asesora, la Mag. Rosa del Pilar Efigenia Atoche Benavides; por su constante apoyo y quien con su conocimiento supo guiarnos en la elaboración de la presente investigación.

A los miembros del jurado por su dedicación; paciencia y formar parte fundamental dentro de nuestro estudio, brindándonos las recomendaciones adecuadas para la culminación de nuestra tesis.

LISETH y NANCY

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
I. INTRODUCCIÓN:.....	7
II. HIPÓTESIS:	10
III. BASES TEÓRICAS:.....	15
IV. MATERIALES Y MÉTODOS:	50
V. RESULTADOS:	60
VI. DISCUSIÓN:	70
VII. CONCLUSIONES:.....	80
VIII. RECOMENDACIONES:.....	83
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	85
ANEXOS.....	92

RESUMEN

El presente estudio cuantitativo, básico, descriptivo, transversal de diseño no experimental, tuvo como objetivo identificar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID-19, para ello evaluó a una muestra constituida por 35 profesionales de enfermería a quienes evaluó por medio del Inventario de Maslach y la escala de satisfacción SL-SPC, obteniendo como resultados según la prueba Chi cuadrado que si existe relación entre las variables analizadas, siendo esta relación alta e inversa de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman, respecto a los factores sociodemográficos se evidenció que la edad y condición laboral predisponen al desarrollo del estrés laboral que desencadena el desarrollo del síndrome de burnout.

Sobre el nivel síndrome de Burnout del personal de enfermería, el 23% posee un bajo nivel, el 54% un nivel medio y el 23% un alto nivel, por otro lado, sobre la satisfacción laboral, el 6% se siente insatisfechos laboralmente, el 21% no están muy satisfecho y el 74% se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos por medio de la labor que realizan constantemente en el centro de salud.

Palabras clave: Factores sociodemográficos, estrés, Síndrome de Burnout, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present study quantitative, basic, descriptive, cross-sectional characteristics of non-experimental design, aimed to identify the existence of a relationship between Burnout Syndrome and job Satisfaction of the nursing staff of the Nicrupampa Health Center during the COVID pandemic -19, for this, there was a sample made up of 35 nursing graduates who were evaluated using the Maslach Inventory as instruments to measure the level of Burnout syndrome and the SL-SPC satisfaction scale to determine job satisfaction, obtaining as results after the respective statistical analysis, that there is a high and inverse relationship between Burnout Syndrome and job satisfaction of -0.86 according to the value of the Spearman Rho coefficient obtained, also indicating that sex, the presence of children and the marital status do not contribute to the increase in work stress that affects the development of Bu Syndrome rnout.

Likewise, regarding the Burnout Syndrome level of the nursing staff, 23% have a low level of Burnout Syndrome, 54% a medium level and 23% a high level of Burnout Syndrome. Burnout, while on the other hand, regarding job satisfaction, 6% feel dissatisfied at work, 21% are not very satisfied and 74% are satisfied with the work they do because they feel pleased with the results obtained through the work they constantly do in the health center.

Keywords: Sociodemographic factors, stress, Burnout Syndrome, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN:

La pandemia ocasionada por el Coronavirus - 2019 (COVID19) ha tenido un crecimiento exponencial en diversos países alrededor del mundo desde su aparición convirtiéndose en un problema de salud pública de gran magnitud y relevancia local, nacional y mundial.

Las estadísticas mundiales en tiempo real ofrecidas por la Worldometers, señalan que el número de contagiados abarcaría a más de 20 millones de personas infectadas por las nuevas variantes del COVID 19, habiendo fallecido más de 8 millones de personas y recuperados más de 12 millones desde su aparición a la actualidad (1), considerando las nuevas variantes generadas de acuerdo a las mutaciones del virus identificado inicialmente (2,3).

Haciendo mención de la sala situacional de los trabajadores de la salud, 23 países notificaron 1.827.427 casos de contagio, siendo el Perú quien arroja una cifra que incluye 256 defunciones hasta la fecha (4).

En nuestro país sala situacional de las muestras realizadas, dieron positivo a más de 400 mil personas, siendo fallecidas aproximadamente 21 mil víctimas del COVID 19, y recuperadas 15 mil (2).

La Dirección Regional de Ancash, informó más de 24 mil personas fallecidas aproximadamente y recuperados 11 mil, aunque dichas cifras continúan aumentando a medida que el contagio se propaga debido al evidente desinterés de la colectividad (5).

Los indicadores de contagio señalan que la pandemia ha generado un elevado nivel de estrés a nivel mundial, convirtiéndose en un padecimiento

ocupacional, teniendo mayor afectación en el personal sanitario debido a su labor de velar, cuidar y preservar el bienestar de la población adoptando diversos roles y tareas hasta el punto de sentirse afectado física y psicológicamente por los síntomas del estrés laboral sumado el miedo al contagio y la inseguridad frente a las nuevas variantes del COVID19, puesto aún no se ha desarrollado una cura definitiva para erradicar el virus, aunque hay algunos resultados que han ofrecido un efecto beneficioso para preservar la salud de la población, y es en este contexto que se desarrollan diversas campañas preventivas de vacunación progresiva a grupos etarios más vulnerables de acuerdo a indicadores como la edad, lo que ha creado cierto nivel de confianza en la población para regresar a la rutina pre-COVID y bajar la guardia creando a la vez incertidumbre por las muertes acontecidas a pesar de las inoculaciones realizadas en algunos ciudadanos, lo que lógicamente significa que el virus todavía sigue siendo un riesgo permisible (3).

Dentro de este ámbito, debido a la complejidad de los diversos panoramas donde todavía se evidencian los casos de contagio y decesos a causa del COVID 19, se ve mayor afectación en el personal de salud quien en su labor asistencial se relaciona directamente con las personas afectadas por el virus, motivo por el cual surgió el interés por desarrollar el presente estudio en el Centro de Salud de Nicrupampa a fin describir y explicar el efecto y relación existente entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el contexto del COVID 19 en dicho establecimiento de salud , pues se trata de una problemática que involucra considerablemente el rendimiento, desempeño y bienestar de los profesionales que se han visto inmersos en situaciones que

han requerido de su máximo esfuerzo y trabajo para afrontar las circunstancias que exigen una serie de acciones inmediatas para superar las dificultades además de la oportuna toma de decisiones a fin de convivir con el virus , sobrellevar el estrés, y mantener la convivencia y clima laboral con los colegas dentro del ámbito de trabajo, siendo estos factores que por ende facilitan al personal sanitario a brindar una atención integral y de calidad en salud (6).

En tal sentido se planteó como problema de investigación responder a la pregunta ¿Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa frente a la pandemia del COVID 19, Huaraz 2021?, teniendo como objetivo general Analizar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa frente a la pandemia del COVID- 19 Huaraz 2021, en base a los objetivos específicos basados en identificar la relación entre las características sociodemográficas y el Síndrome de Burnout que poseen los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa frente a la pandemia del COVID- 19 Huaraz 2021; definir el Síndrome de Burnout que poseen los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa frente a la pandemia del COVID- 19 Huaraz 2021; argumentar la satisfacción laboral que presentan los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa frente a la pandemia del COVID- 19 Huaraz 2021; y determinar el grado de relación existente entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021.

Por lo ya mencionado, el estudio se desarrolló con la intención de velar por la salud y bienestar físico, psicológico y emocional del personal de salud para garantizar su satisfacción y desempeño laboral, que conlleva a brindar una óptima calidad de atención dirigida a la conservación y preservación de la salud de los usuarios.

II. HIPÓTESIS:

H₀: No existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID19, Huaraz 2021

H₁: Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID19, Huaraz 2021

2.1. VARIABLES:

- **Variable Independiente:**
 - Síndrome de Burnout que poseen los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021.
- **Variable Dependiente:**
 - Satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021.

2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala de medición
<p>- Variable Dependiente:</p> <p>Satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID-19, Huaraz, 2021.</p>	<p>- La satisfacción laboral es el grado de conformidad de la persona frente a su desempeño laboral, esta condición resulta de una disposición psicológica basada en actitudes, valores y creencias que le brindan una sensación de tranquilidad y bienestar (7).</p>	<p>- Es la sensación de bienestar que experimenta el personal de enfermería del Centro de Salud de Nicrupampa respecto a su trabajo y desempeño laboral dentro del ámbito coyuntural del COVID 19 (8).</p>	<p>Calidad de atención de los Enfermeros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Buena disposición para la atención y cuidado a los usuarios. - Empatía y comprensión por la situación de los usuarios diagnosticados con COVID 19. - Buen trato y atención a los usuarios más vulnerables. - Poco interés por la situación de los usuarios luego de la atención brindada. - Desinterés por interactuar con usuarios diagnosticados con COVID 19. 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfecho: <i>6 a 8 puntos</i> - Poco satisfecho <i>3 a 5 puntos.</i> - Insatisfecho <i>1 a 2 puntos</i> 	Ordinal
			<p>Confort del entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia y disponibilidad de equipos suficientes y necesarios para realizar la labor con eficacia. - El entorno físico donde se lleva a cabo el trabajo es óptimo y facilita el cumplimiento de mis labores, tareas y funciones - El ambiente de trabajo es confortable. - La ventilación, limpieza e iluminación del ambiente de trabajo son los adecuados para 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfecho: <i>6 a 8 puntos</i> - Poco satisfecho <i>3 a 5 puntos.</i> - Insatisfecho <i>1 a 2 puntos</i> 	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala de medición
				<p>realizar mis labores con facilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensación de inseguridad frente a los pocos beneficios otorgados por la institución en relación al trabajo realizado. - Espacio laboral amigable, acogedor y cómodo para realizar las funciones diarias. - El ambiente físico es el adecuado para la atención y cuidado de los usuarios 		
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Auto reconocimiento de la importancia del trabajo y la labor que se desempeña. - Empatía y satisfacción al trabajar con los compañeros - Distanciamiento con los compañeros del trabajo - Solidaridad, compañerismo e interés por el bienestar de los compañeros. - Sensación de bienestar al realizar la labor asignada. - Satisfacción por los resultados obtenidos al realizar la labor asignada. - El trabajo es compatible y adecuado para la personalidad y temperamento del trabajador 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfecho: <i>6 a 8 puntos</i> - Poco satisfecho <i>3 a 5 puntos.</i> - Insatisfecho <i>1 a 2 puntos</i> 	Ordinal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala de medición
			Remuneraciones del profesional de Enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento económico acorde a las funciones y trabajo que se realiza. - Existe satisfacción respecto al reconocimiento económico asignado. - El sueldo otorgado es muy aceptable. - El trabajo que realizo permite cubrir las expectativas y necesidades económicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfecho: 5 a 6 puntos - Poco satisfecho 3 a 4 puntos. - Insatisfecho 1 a 2 puntos 	Ordinal
<p>- Variable Independiente :</p> <p>Síndrome de Burnout de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021</p>	<p>- Es la respuesta del organismo frente al excesivo agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (9), ocasionado por el estrés a causa de múltiples factores laborales (10).</p>	<p>- Es la respuesta frente al estrés ocasionado por el trabajo de enfermería en el Centro de Salud de Nicrupampa, acarreado manifestaciones como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.</p>	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Excesivo agotamiento por la carga laboral diaria. - Desgano, cansancio y fatiga al iniciar el día. - Desanimo durante la atención e interacción las personas del entorno (usuarios y compañeros), ocasionando estrés y ansiedad. - Frustración laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alto: 7 a 9 puntos - Medio 3 a 6 puntos. - Bajo 1 a 2 puntos 	Ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Poca o nula relación con los compañeros de trabajo. - Distanciamiento, frialdad, aislamiento, ideas de exclusión y discriminación. - Falta de empatía y desinterés en el trato hacia los demás. - Sensación de inferioridad, culpa y depresión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alto: 5 puntos - Medio 3 a 4 puntos. - Bajo 1 a 2 puntos 	Ordinal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala de medición
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Trato y percepción adecuada con los usuarios y compañeros de trabajo. - Influencia y efecto positivo en el desempeño de los compañeros de trabajo. - Afrontamiento de problemas y vicisitudes con calma y serenidad. - Sensaciones de buen desempeño, reconocimiento en el trabajo, eficacia y eficiencia laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alto: <i>6 a 8 puntos</i> - Medio <i>3 a 5 puntos.</i> - Bajo <i>1 a 2 puntos</i> 	Ordinal



III. BASES TEÓRICAS:

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

VINUEZA, Andrés (2021). **“Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19”**. Ecuador. Tesis doctoral. Objetivo: Determinar la ocurrencia e intensidad de Síndrome de Burnout (SB) en médicos y enfermeros/as ecuatorianos/as durante la pandemia del COVID-19. Método: estudio observacional, descriptivo de corte transversal, contó con 224 profesionales de la salud entre médicos/as y enfermeros/as como muestra, a quienes se evaluó por medio del MBI, teniendo como resultados que más del 90% del personal médico y de enfermería tiene síndrome de burnout severo/moderado, en relación con la edad y género. Se pudo observar que los médicos tienen mayor reincidencia del síndrome que el personal de enfermería, sobre todo respecto a la despersonalización y el agotamiento emocional (11).

MORALES, Franklin (2021). **“Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.”** Ecuador. Tesis de maestría. Objetivo analizar la incidencia del síndrome de burnout con la satisfacción laboral dentro de la compañía de servicios médicos Life and Hope S.A., de la ciudad de Quito. Método: estudio descriptivo correlacional, consideró como muestra a los 30 trabajadores de acuerdo al criterio de muestreo censal, a quienes se encuestó teniendo como instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, evidenciando que existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral según el coeficiente de correlación de Spearman, siendo esta inversa y moderada entre las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, se llegó a la conclusión mencionando que es necesario llevar a cabo el desarrollo de planes de acción

dirigidas a evaluar periódicamente a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales a fin de identificar el niveles de síndrome de Burnout que desarrollan así como los factores que intervienen en el desenvolvimiento y rendimiento de las funciones asignadas dentro de la empresa (12).

CHAMPI, Erika (2022). “síndrome de burnout y satisfacción laboral en las enfermeras del área de emergencia, en un hospital de lima nivel III-1, 2021”.

Perú. Tesis de titulación. Objetivo: determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de emergencia en un Hospital de Lima Nivel III-1. Método: estudio cuantitativo, no experimental descriptiva correlacional de tipo aplicada, contó con una muestra conformada por 88 enfermeros del área de emergencia, a quienes se evaluó por medio del cuestionario de Maslach y el cuestionario Font roja para medir el nivel de satisfacción laboral, teniendo como resultados la presencia de asociación respecto a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, según el coeficiente de correlación de Spearman, señalando la presencia de una relación alta e inversa respecto a las dimensiones del síndrome de burnout y la satisfacción laboral, se puedo encontrar además que el 76% trabajadores posee un nivel bajo de síndrome y solo el 4% un nivel alto, mientras que 20% un nivel medio, lo cual se refleja que existe un moderado nivel de satisfacción laboral del personal, resaltando de esta manera que existe una convivencia y control del estrés y la carga laboral (13).

PORTA, Marcos (2022). “Estrés laboral y resiliencia en el personal de enfermería del hospital regional de Moquegua, 2022”. Perú. Tesis de titulación.

Objetivo: determinar la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en el personal de enfermería del hospital regional de Moquegua, 2022. Método: investigación cuantitativa, descriptiva correlacional, transversal, considero como

muestra a 89 licenciados de enfermería del hospital regional de Moquegua a quienes evaluó teniendo como instrumento de recolección de información la escala de estrés laboral OIT/OMS y el cuestionario de resiliencia de Wagnild & Young, teniendo como alcance una baja e inversa relación entre las variables intervinientes de acuerdo al valor del coeficiente de -0.39 según la correlación de Spearman, evidenciándose además que el 66% del personal de enfermería posee un nivel bajo de estrés laboral, el 24% con un nivel medio y el 4% con un elevado nivel de estrés laboral; por otro lado el 42% de los trabajadores posee un nivel medio de resiliencia, el 39% un nivel alto y el 5% un nivel bajo; el estudio concluye mencionando que es necesario desarrollar charlas motivadoras e informativas respecto a las técnicas de manejo y control del estrés laboral a fin de aumentar y mejorar el nivel de resiliencia, a fin de alivianar la carga laboral suscitada a causa del COVID 19 (14).

BORDA, Jesús, et al. (2022). **“Estrés y satisfacción laboral del personal de Enfermería en los servicios de emergencia del Hospital de apoyo Jesús nazareno durante la Pandemia COVID-19 Ayacucho, 2022.”**. Perú. Tesis de titulación. Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, durante la Pandemia COVID-19 Ayacucho 2022. Método: estudio cuantitativo, retrospectivo, descriptivo transversal no experimental, tuvo como muestra de estudio una muestra conformada por 17 profesionales de enfermería, a quienes evaluó teniendo como instrumentos el inventario de estrés de Wolfgang y el cuestionario de satisfacción de Font Roja, evidenciando que existe una relación moderada e inversa entre las variables intervinientes, según el coeficiente de correlación de Spearman, además indicó que el 64,7% de

enfermeros presenta un nivel de estrés leve, de los cuales el 35% no se encuentra satisfecho laboralmente mientras que solo el 29% se encuentra satisfecho laboralmente, el 29% de trabajadores ha desarrollado un nivel de estrés moderado de los cuales el 24% se encuentra insatisfecho laboralmente y el 6% de trabajadores se encuentra totalmente insatisfecho laboralmente, así como el 6% de trabajadores no desarrollaron ningún tipo de estrés; se concluye el estudio señalando que es necesario desarrollar un programa de gestión y control de riesgo del estrés por medio de evaluaciones y monitoreo constante los trabajadores a fin de identificar los y promover estrategias individuales para el control y manejo del estrés laboral en las áreas críticas como el servicio de emergencia (15).

TUMIALAN, Edith, et al. (2022) **“Estrés laboral en el personal de Enfermería ante la situación de pandemia COVID 19 en el Centro de Salud Concepción 2021”**. Perú. Tesis de titulación. Objetivo: determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería ante la situación de pandemia del Covid-19 en el Centro de Salud de Concepción. Método: estudio cuantitativo, básica, descriptivo, transversal de diseño correlacional, contó con una muestra conformada por 30 profesionales de enfermería a quienes encuestó teniendo como instrumento el inventario de Maslach, teniendo como resultados que el 50% de trabajadores tienen un alto nivel de estrés laboral dentro de la dimensión organizacional, respecto a la dimensión individual el nivel de estrés es medio en el 50% de los trabajadores, a su vez que el 67% de los trabajadores poseen un nivel medio de estrés laboral en la dimensión entorno; el estudio finaliza mencionando que es necesario organizar los horarios de atención a los usuarios con diagnóstico de COVID 19 a fin de no sobrecargar sus actividades de atención y cuidado para

disminuir el estrés laboral y preservar la eficiente prestación de servicios a los usuarios logrando cumplir con sus necesidades y expectativas (16).

BAUTISTA, Maritza, et al. (2021) **“Estrés laboral en enfermeros y su influencia en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno - 2021”**. Perú. Tesis de titulación. Objetivo: determinar el efecto del estrés laboral en enfermeros en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno – 2021. Método: estudio explicativo transversal, contó con una muestra conformada por 18 enfermeros y 150 pacientes, a quien se encuestó por medio del test del síndrome de burnout y el test SERVQHOS para la evaluación de la calidad de atención percibida, teniéndose como resultados que el estrés laboral influye significativamente en la calidad de atención en emergencias, por otro lado se encontró que la dimensión agotamiento influye en la calidad de atención, además que la despersonalización y la realización tiene un impacto significativo en la calidad de atención del personal de enfermería del mencionado nosocomio; la investigación concluye mencionando que es necesario llevar a cabo evaluaciones periódicas para identificar el estrés que posee el personal de enfermería, ya que resulta necesario mantener y asegurar una óptima calidad de atención en el hospital (17).

CANTARO, Karina, et al. (2021). **“Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca 2021”**. Perú. Tesis de titulación. Objetivo: determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de la población señalada. Método: el estudio de tipo observacional, correlacional de corte transversal, de enfoque cuantitativo, de tipo básica, contó con una muestra conformada por 118 trabajadores entre personal administrativo y asistencial de la Red Chupaca, a quienes se les aplicó dos

instrumentos, el Inventario de Burnout de Maslach y el cuestionario de satisfacción Laboral SL-SLP, teniendo como resultados luego del análisis estadístico que existe una relación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman, se evidencia también que 61 % de trabajadores posee un nivel moderado de Síndrome de Burnout y el 64 % está satisfecho laboralmente, por otro lado el 53% considera que las condiciones de trabajo son adecuadas para el óptimo desarrollo de sus funciones; el estudio concluye mencionando que es necesario llevar a cabo actividades que involucre a todo el personal de la institución a fin de conocer las dificultades existentes dentro del ámbito laboral para fortalecer y mejorar las relaciones en equipo para asegurar un ambiente de trabajo armonioso y productivo orientado a brindar una atención integral y de calidad a los usuarios (18).

JARA, Lizbeth, et al. (2021). **“Síndrome de burnout y satisfacción laboral en Profesionales de enfermería en tiempos de COVID – 19 del Centro quirúrgico del hospital regional docente Materno infantil el Carmen, Huancayo - 2021”**. Perú. Tesis de segunda especialidad. Objetivo: Determinar la relación entre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería en tiempos de Covid-19 en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo. Método: estudio cuantitativo, puro, prospectiva, transversal, correlacional, evaluó a 36 profesionales de enfermería, por medio del inventario “Burnout” de Maslach, y el cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC, teniendo como resultados que existe una relación inversa y moderada entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores, evidenciándose además que el 42% de los trabajadores poseen un bajo nivel de satisfacción laboral y que el 47% se encuentra medianamente

satisfecho, así mismo el 25% de los trabajadores ha desarrollado un alto nivel de burnout severo, el 47% un nivel medio y el 17% un leve nivel de burnout; con estos resultados concluye el estudio señalando que resulta necesario tener presente los lineamientos laborales que exige la institución así como la evaluación permanente de orientación y evaluación psicológica a fin de identificar y delimitar los factores que conllevan a desarrollar un alto nivel de burnout (19).

TELLO, Lourdes, et al. (2021). **“Síndrome de burnout y satisfacción laboral durante la pandemia en el personal de enfermería, hospital Iquitos 2021”**. Perú. Tesis de titulación. Objetivo: determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral durante la pandemia en el personal de enfermería, hospital Iquitos 2021. Método: estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional, evaluó a una muestra conformada por 150 enfermeros por medio del Inventario de Burnout de Maslach y la escala de satisfacción laboral (SL- SPC), señalando una relación positiva y moderada entre las variables de estudio, señalando además que el 79% del personal presenta un nivel medio de síndrome de burnout, el 74% posee un nivel bajo de agotamiento emocional, el 73% un nivel bajo de despersonalización y el 49,3% un alto nivel de realización personal, respecto a la satisfacción laboral, el 80% del personal posee un nivel regular de satisfacción laboral, el 54% un nivel de satisfacción regular y el 43% se encuentra parcialmente insatisfecha laboralmente, el estudio concluye resaltando que es necesario elaborar estrategias de promoción y prevención para afianzar los procesos de manejo y estimulación emocional del personal de enfermería en la coyuntura de la pandemia del COVID-19, para diagnosticar y tratar prematuramente el estrés laboral y/o enfermedades ocupacionales como el síndrome de Burnout (20).

MOLINA, Grety, et al. (2021). **“Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Santa Teresa, durante los meses de marzo a junio de 2021”**. Perú. Tesis para optar el título de licenciada en Psicología. Objetivo: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de la clínica Santa Teresa de Chincha. Método: la investigación de carácter cuantitativo, descriptiva correlacional trabajó con una muestra de 40 trabajadores con edades de entre 22 a 56 años de la clínica durante el periodo de marzo – junio de 2021, se pudo determinar que no existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, de acuerdo al coeficiente del estadístico Rho de Pearson, observándose que el 97,3% de los trabajadores poseen un nivel medio del síndrome de Burnout y sólo el 2,7% un nivel alto, respecto al agotamiento emocional el 72,5% posee un nivel alto, el 25% un nivel medio y 21 2,5% un nivel bajo, se concluye el estudio señalando que los trabajadores de la clínica no se ven muy afectados por el estrés laboral o en su defecto, pueden manejarlo (21).

QUISPE, Juan (2021). **“Factores sociodemográficos asociados al síndrome Burnout en el contexto de la pandemia covid-19 en el personal de enfermería del hospital III Goyeneche de Arequipa 2020”**. Perú. Tesis de titulación. Objetivo: Establecer los factores sociodemográficos asociados al Síndrome de Burnout en el contexto de la pandemia covid-19 en médicos residentes del Hospital Goyeneche de Arequipa 2020. Método: se empleó el cuestionario elaborado Maslach Burnout Inventory para medir el Síndrome de Burnout, además de la ficha sociodemográfica para identificar las variables que coadyuvan en el desarrollo del síndrome de Burnout, para ello se contó con una muestra de 49 enfermeros y enfermeras, teniendo como resultado que la frecuencia del síndrome de Burnout es del 14.3%, el 53.1%; se encuentra satisfecho con el salario.

El estudio finaliza señalando que existe una frecuencia baja a moderada con respecto al síndrome de Burnout en los enfermeros, las dimensiones responsabilidad y profesión poseen gran relevancia en el desarrollo del síndrome, por otro lado, el estado civil, paternidad y las pruebas serológicas no contribuyeron al desarrollo del trastorno (22).

CASÓS, Karla, et al. (2020). **“Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en Personal de salud de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén - Trujillo, 2020”**. Perú. Tesis de maestría. Objetivo: determinar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud del departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico, Hospital Belén, 2020, Método: estudio no experimental, teórico, descriptivo correlacional, cuantitativo y transversal. Contó con una muestra conformada por 56 profesionales de enfermería entre médicos, enfermos y personal de enfermería, a quienes se aplicó el cuestionario general de variable socio-demográficas, el inventario de Maslach Burnout (MBI), y la escala general de satisfacción laboral (SL- SPC), obteniendo como resultados que no existe relación entre las variables intervinientes, además que el 87% de trabajadores tienen un nivel intermedio del síndrome y el 59% se encuentra satisfecho laboralmente, el estudio concluye mencionado que es necesario llevar a cabo la implementación de actividades de manejo y control del síndrome de burnout dentro de la institución a fin de fortalecer y mejorar el desempeño del personal sanitario en la atención a los usuarios (23).

VEGA, Cecilia (2020) **“Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización COVID 19 del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2020”**. Perú. Tesis para optar el título de licenciada en Enfermería. Objetivo: determinar la relación entre

el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización – COVID 19 del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao en el año 2020. Método: cuantitativo, no experimental, correlacional, contó un grupo de estudio conformado por 50 licenciados de enfermería a quienes se evaluó por medio del inventario de Maslach (MBI) y la escala de desempeño Laboral el análisis inferencial arrojó como resultados que 50% de desarrolló un nivel medio del síndrome de burnout y el 26% un nivel alto, así mismo el 42% de los profesionales de enfermería posee una satisfacción laboral media y el 38% un desempeño alto, el estudio concluye señalando que el nivel de síndrome es controlable además que el desempeño laboral va acorde con las metas y finalidad del servicio hospitalario que se brinda a los usuarios en el mencionado nosocomio (24).

MEZA, Lily (2019). **“Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Román Egoavil Pando de Villa Rica, Cerro de Pasco 2019”**. Perú. Tesis para optar el título de licenciada en Psicología. Objetivo: determinar si existe síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital Román Egoavil Pando de Villa Rica, Cerro de Pasco, 2019. Método: la investigación cuantitativa, descriptiva transversal, empleó el instrumento diseñado por Christina Maslach, ajustado a las características propias de la realidad para evaluar a 60 trabajadores., teniendo como resultados que el 33% del personal de enfermería tiene síndrome Burnout; el 37% poseen tendencia a padecer Burnout y el 30% no padece del síndrome, por otro lado el 40% muestra agotamiento emocional promedio y 28% agotamiento emocional alto; respecto la dimensión despersonalización se encontró que el 30% padece de despersonalización baja y promedio; mientras que el 40% padece de despersonalización alta, respecto a la dimensión realización personal

se observó que el 37% tienen realización personal baja, el 33% realización personal promedio y el 30% tienen realización personal alta; en base a estos hallazgos el estudio culmina señalando que es recomendable llevar a cabo talleres y/o actividades de relajación para prevenir y evitar que el personal desarrolle dicho síndrome (25).

YSLADO, Rosario y col. (2019). **“Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud, 2019”**. Perú. Artículo. Objetivo: identificar la relación del síndrome burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales del Perú. Método: investigación cuantitativa, correlacional, transversal, contó con una muestra conformada por 177 profesionales de salud a quienes evaluó teniendo como instrumento el inventario de Maslach (MBI) y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC), luego del análisis respectivo se pudo evidenciar que el 33,3 % del personal evaluado desarrollo síndrome de burnout, el 37% de casos señalaron que la despersonalización es uno de los indicadores más reincidentes, en base a estos resultados se llegó a la conclusión que es necesario desarrollar evaluaciones periódicas a fin de prevenir los casos reiterativos de síndrome en el personal asistencial de salud (26).

FLORES, Ivoska (2018). **“Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2018”**. Perú. Tesis de titulación. Objetivo: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2018. Método: estudio de características cuantitativas, de corte transversal y diseño no experimental, empleó un cuestionario diseñado por la investigadora a fin de estimar el agotamiento emocional, la realización personal y

la despersonalización, dicho instrumento se aplicó a una muestra de 34 enfermeros, teniendo como resultado que más del 80% de entrevistados desarrollaron el síndrome de Burnout, en un nivel medio, indicando episodios de adicciones, insomnio, agresividad e inseguridad.

La mayoría de los entrevistados presenta un nivel bajo de satisfacción, porque no sienten satisfacción en el rol que cumplen, lo cual puede desencadenar conductas de riesgo. La investigación concluye señalando que hay una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral por parte de los trabajadores del mencionado nosocomio, por lo que resulta necesario desarrollar estrategias educativas para fomentar un entorno laboral óptimo y sostenible orientado a lograr la satisfacción personal y profesional de sus trabajadores de forma integral (10).

FARFÁN, Carlos (2018). **“Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto 2016”**. Perú. Tesis de maestría. Objetivo: Identificar la Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout del personal de enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto - 2016. Método: estudio de características cuantitativas, de diseño no experimental, descriptivo, prospectivo, evaluó a una muestra conformada por 56 enfermeros por medio del cuestionario de satisfacción laboral y el inventario Maslach para estimar el síndrome de Burnout; luego de aplicar los instrumentos se tuvo como resultados la presencia de relación entre las variables intervinientes, resaltando que el 66,0% de trabajadores se encuentran satisfechos y el 12,5% no se encuentra satisfecho laboralmente, así mismo el 91,1% de trabajadores desarrollaron burnout en nivel intermedio y el 1,8% en un nivel bajo; la investigación concluye resaltando que es necesario la implementación, desarrollo y ejecución de programas de interacción social entre

los trabajadores del nosocomio a fin de mejorar la convivencia extra personal y la empatía para conservar un espacio laboral adecuado para llevar a cabo sus labores cotidianas y salvaguardar su salud y bienestar que responde a sus necesidades y expectativas laborales orientadas a la atención y cuidado de la salud y bienestar de la población (27).

DOMINGUEZ, Mónica (2018) **“Síndrome de Burnout y desempeño profesional del Personal de Salud en el Centro de Salud ‘Nuevo Milenio’ de Puerto Maldonado en la Región de Madre de Dios 2018”**. Perú. Tesis de maestría. Objetivo: estimar el nivel de síndrome de Burnout y su efecto en el desempeño del personal de enfermería, Método: estudio cuantitativo correlacional; hizo uso del inventario de Maslach para evaluar una muestra conformada por 27 enfermeros, teniendo como resultados que hay una relación inversa entre las variables de estudio, evidenciándose que el 78% de los encuestados desarrollaron burnout moderada y el 22% leve, por otro lado respecto al desempeño laboral, el 52% presenta un buen desempeño, el 22% un desempeño regular y el 26% un desempeño aceptable con la opción a mejorar, en base a estos resultados, el estudio concluye haciendo mención que es necesario desarrollar talleres de motivación y evaluación constante a fin de prevenir y evitar el incremento de casos de síndrome de Burnout en el personal de salud, así mismo fomentar un ambiente laboral acorde a las necesidad y requerimientos de los profesionales de enfermería a fin de incentivar un desempeño acorde a las necesidades de los usuarios (28).

3.2. MARCO TEÓRICO:

A. SINDROME DE BURNOUT:

A.1. Definición:

El término Burnout posee un significado como “estar quemado” o “sentirse quemado”, el cual fue conceptualizado por primera vez en el estudio realizado por Ginberg y Freudenberger en 1974, señalando que responde a una respuesta del organismo debido al elevado desgaste de energía que ocasiona el agotamiento mental y emocional en el trabajador a causa del estrés ocasionado por la excesiva actividad laboral (29).

La OMS en 2019 define al síndrome como: “*el incremento y desgaste de la resistencia física y emocional que ocasiona excesiva debilidad debido al aumento de la carga laboral y a la suma de sentimientos y emociones negativas*” (30).

Carter y Golembiewski, Munzenrider en 1983, conceptualizan al síndrome como: “*...el resultado del estrés generado básicamente por una sobrecarga laboral y por pobreza de rol*” que repercute notablemente en consecuencias físicas y psicológicas del individuo que la posee, dando indicios como pérdida de control y autonomía, mostrando sentimientos de irritabilidad y fatiga además de gran disminución de la autoimagen (31).

En 1997, Gil-Monte, conceptualiza al síndrome de burnout como... “*una reacción frente al estrés generado por el trabajo, cuyos efectos poseen sentimientos negativos, de rechazo, frustración y ansiedad que se refleja en la adopción de comportamientos adversos y nocivos para la salud y el entorno laboral*” (32).

Farber en 1983 explica que: “*... el síndrome de Burnout es un trastorno generado como consecuencia del desgaste laboral que surge de la percepción del individuo entre el esfuerzo y desempeño alcanzado en el actuar diario frente a la necesidad o bajo un requerimiento de acciones de emergencia,*

cuyos síntomas de reflejan en el agotamiento excesivo, cinismo y distanciamiento del entorno" (33).

En base a las diversas concepciones del trastorno, el Burnout es el resultado del desgaste profesional a nivel físico-psicológico que se manifiesta de manera común en las actividades que asumen un componente de ayuda a otras personas, de relevancia social, como el trato con pacientes, estudiantes, etc. (34,35).

Las perspectivas teóricas hacen mención en base a:

a. Perspectivas Clínicas: asume que el trastorno es el resultado de un fenómeno intrapsíquico originado a causa de la predisposición de la personalidad y el elevado estrés originado por la carga laboral, ocasionando un desgaste progresivo y notable de la salud física y psicológica del individuo.

b. Perspectiva Psicosocial: corresponde a las manifestaciones que según Gil-Monte y Peiró surgen como respuesta ante el estrés laboral cuyos signos y síntomas se caracterizan por tener actitudes negativas, sentirse emocionalmente agotado además de una constante idea de fracaso profesional, influyendo perjudicialmente en su desempeño laboral, relación con su entorno social.

A.2. Sintomatología del Síndrome de Burnout:

Autores como Lacasta, R., Ordoñez, G. y González, B. en 2008, identifican que los síntomas y signos más característicos del síndrome son a nivel físico, psicológico y social, cuyas repercusiones más habituales se reflejan por medio episodios repetitivos de depresión, cansancio, fatiga crónica, depresión, ansiedad, trastornos del sueño, cinismo, frustración, aburrimiento, sensación de impotencia baja autoestima (36).

A.3. Síntomas del Síndrome de Burnout:

Estudiosos como Christina Maslach identifican la magnitud de los efectos del trastorno, en base a indicadores como (37):

a. Agotamiento emocional (AE): es el desgaste progresivo de energía debido a la excesiva sobrecarga y realización de actividades laborales que afectan considerablemente el rendimiento físico y mental del individuo, generando una sensación de haber trabajado demasiado, sentirse frustrado y "quemado" por el tiempo, rutina y exigencias que requiere la actividad laboral diaria.

b. Despersonalización o Cinismo (DP): son comportamientos de rechazo, disociación y aislamiento que desarrolla el individuo, mostrándose despreocupado por lo que ocurre en su medio, menos tolerante, insensible y con falta de empatía por sus compañeros de trabajo y personas a quienes brinda atención. Derivando en un estado de constante conflicto interpersonal y aislamiento de su ámbito laboral y social.

c. Realización personal: el estrés generado por el agotamiento laboral genera en el trabajador la sobrevaloración de su labor, percibiendo que no hay un avance significativo de sus labores sin obtener logros considerables en su trabajo y por ende en su desempeño, generalmente esta clase de ideas conllevan a tener sentimientos de inadecuación e ineficiencia por parte de quien lo padece desarrollando un cuadro de sintomatológico multidimensional con afectaciones a nivel somático, emotivo y cognitivo.

A.4. Nivel de Síndrome Burnout:

De acuerdo al nivel de daño ocasionado en el organismo por el síndrome de Burnout que desarrolla el individuo dentro de su ambiente laboral, este puede clasificarse en:

a. Leve o baja: se desarrolla con la presencia de cefaleas, insomnio, dolor de pecho, espalda, disminución de la actividad laboral, además de cambios repentinos en el temperamento, mostrándose generalmente ansioso, irritado y de mal humor.

b. Moderada o media: hay ausencia de sueño, dificultad para concentrarse y dificultades para interrelacionarse con las personas de su entorno, hay una excesiva sensación de cansancio, inseguridad fatiga e irritación sin ninguna razón. En esta etapa se evidencia la adquisición de hábitos nada saludables como el consumo de café, cigarrillos y alcohol, con la intención de mitigar las alteraciones emocionales, físicas y cognitivas.

c. Grave o alta : hay una marcada disminución de la producción en el trabajo además de constante ausentismo al entorno laboral y un repentino aumento de conflictos intrapersonales, físicamente se hacen notorias las afecciones digestivas y circulatorias acompañadas con dolor de cabeza que se manifiesta con repentinos episodios depresivos, angustia, miedo, disgusto, aislamiento y bajadas de ánimo, lo que induce al trabajador a buscar como salida el consumo ya habitual de psicofármacos y alcohol de manera desmedida para calmar los malestares que lo aquejan.

A.5. Factores causales del Síndrome de Burnout:

Los modelos explicativos que pretenden identificar los elementos causales del desarrollo del trastorno, se basan en las siguientes teorías:

a) Modelos etiológicos basados en la teoría Cognoscitiva:

Son teorías que asumen al conocimiento y las sensaciones como conectores que influyen en la manera de cómo se percibe la realidad, supeditando la eficacia y el empeño para la realización de un trabajo en base a la autoconfianza del individuo, dentro de este modelo se resalta el aporte de:

- **Modelo de Harrison (1983):** sostiene respecto al síndrome como la consecuencia de la aptitud o motivación por brindar ayuda a los demás debido al alto grado de altruismo y empatía que posee, sin embargo, dentro del ambiente laboral es posible que se encuentre ciertas dificultades para desarrollar esta facultad, dificultando enormemente el logro de metas dentro del ámbito laboral, ocasionando el desarrollo del síndrome de burnout de manera inevitable (38).
- **Modelo de Pines (1993):** describe al trastorno en base a las sensaciones que desarrollan los trabajadores al otorgándole un valor existencial a su trabajo por medio de la motivación y grandes expectativas respecto a los resultados que desea alcanzar en relación a la experiencia de desilusión al no lograr los objetivos trazados en un determinado momento, lo que señala que los trabajadores que no posean alta motivación no desarrollarán el síndrome (39,38).
- **Modelo de Cherniss (1993):** este modelo señala que la racha de logros y metas alcanzadas, así como la satisfacción por el trabajo realizado aumenta significativamente la eficacia y complacencia del desempeño del individuo, sin embargo, la no consecución del logro de las metas establecidas genera una gran disminución de la autoestima que conlleva al fracaso emocional psicológico que finalmente desencadena el desarrollo del síndrome (39).
- **Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993):** el modelo resalta que la frustración y el fracaso reiterativo del desempeño laboral generan en el trabajador dificultades mentales y conductualmente para afrontar problemas o desempeñar su labor eficientemente, identificando dentro del mismo a las exigencias laborales, expectativas, recursos y la autoconfianza como pilares

que favorecen el desarrollo y aparición de la sensación que sentirse “quemado” (39,38).

b) Modelo Etiológicos basados en la teoría del intercambio Social:

Fundamenta que las relaciones interpersonales cumplen un rol muy importante en el desarrollo del individuo dentro de su entorno social, lo que en cierto modo le permite adoptar ideas sobre la desigualdad, falta de consideración e incluso el desinterés. Este modelo se sustenta en:

- **Modelo de Comparación social de Buunk y Schaufeli (1983):** Según este modelo el desarrollo del síndrome se basa en la interacción de factores sociales que desarrollan los trabajadores que interactúan constantemente con otras personas debido al apoyo social que brindan durante la atención, considerando en todo momento los procesos de interacción y comparación respecto a sus compañeros de trabajo.

De acuerdo a lo señalado, existen tres posibles factores que permiten el desarrollo del síndrome dentro de este proceso de intercambio social, la incertidumbre como carencia de entendimiento de los propios pensamientos y sentimientos sobre la forma de cómo actuar, la percepción de equidad para señalar el proceso de reciprocidad en medida de cuanto se da y se espera recibir respecto a la interacción y la ausencia de control como un indicador que muestra la deficiencia para controlar el resultado de su desempeño laboral (38).

- **Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993):** sostiene la respuesta del organismo frente a una situación de riesgo o amenaza que ponga en peligro la motivación del individuo, se desencadena un episodio de estrés que desarrolla de manera inmediata el síndrome, de esta manera la medida más indicada para la prevención del burnout es el empleo de recursos

que permitan una realización óptima del trabajo en base a las percepciones y cogniciones de los profesionales en base a los recursos empleados (39).

- **Modelo multidimensional de Maslach y Leiter (1981):**

Es considerado el modelo más valorado por la comunidad científica debido al amplio espectro de su aplicación así como por los resultados que brinda en diversos campos de estudio, Christina Maslach psicóloga estadounidense dedicada al estudio de los trastornos psicosomáticos, físicos y emocionales generados por el estrés, asume que el desarrollo del burnout se debe al estrés generado por la carga laboral, este síndrome de características psicológicas es producto de la tensión generada por la interacción del trabajador y su trabajo (40).

Para identificar las causales del síndrome, elabora el conocido inventario de Maslach basado en 4 grupos:

- **Socioeconómicos:** hace mención a la inseguridad e inestabilidad laboral, baja remuneración monetaria, rígidos horarios de trabajo y la reducida provisión de recursos del entorno.
- **Personales:** refiere a los conflictos que generan duda respecto a las capacidades y posibilidades, falta de motivación y formación
- **Organizativos:** cuando el trabajador no percibe la cooperación, apoyo, solidaridad y comunicación entre sus compañeros de trabajo; además de reducidas condiciones laborales y sobrecarga laboral.
- **Relacionados con el paciente:** conflictos con familiares o pacientes respecto al trato o la calidad de atención y servicio según la condición de salud (recuperación, situación crítica o estado terminal de los pacientes).

A.6. Consecuencias del Síndrome de Burnout:

Entre los principales síntomas que muestra el individuo que padece de estrés y desarrolla el síndrome de Burnout, se presentan comúnmente episodios de irritabilidad, desinterés por los demás, apatía, dificultad para concentrarse, sentimiento de culpa y un deseo marcado de aislarse, además de la pérdida del interés por las actividades consideradas de su agrado.

Las consecuencias que ocasiona el estrés laboral en quien la padece se ven reflejadas considerablemente dentro de su espacio laboral, y por ende en su organización o entidad empleadora, puesto que se evidencia reincidentes casos de conflictos entre compañeros, incumplimiento de horarios de trabajo, ausentismo, aumento de permisos por salud e incremento de excusas para no presentarse al trabajo, disminución de la producción y rendimiento laboral, además de accidentes laborales entre otros.

Así mismo, en el ámbito de los profesionales de la salud, como parte de su función para preservar el bienestar de la comunidad, se encuentra el manejo de distintos roles y actividades que le permitan ofrecer una atención de calidad a los usuarios, además de sus propias familias y el equipo de trabajo al cual pertenecen, estas actividades exigen un gran desgaste de energía además del extenuante esfuerzo por manejar diversas situaciones de estrés y fatiga que merman su resistencia y bienestar físico y psicológico.

Entre los diversos niveles de daño ocasionado por el síndrome de Burnout, teniendo como colectivo al personal que cuenta con la permanente función de atención y servicio a la comunidad las consecuencias de padecer este síndrome a causa del estrés laboral se pueden clasificar en:

- ***Enfermedades por estrés agudo:*** se ponen en manifiesto tras la exposición breve e intensa a situaciones con carga lesiva que exigen gran esfuerzo y dedicación por parte del individuo. Esta clase de situaciones son

reversibles y fáciles de identificar por la aparición de enfermedades como úlceras, neurosis post traumáticas, estado de shock y neurosis obstétrica.

- **Enfermedades por estrés crónico:** la repetitiva exposición a situaciones que exigen agotamiento físico y mental, producen el debilitamiento de la resistencia del individuo, ocasionando alteraciones de carácter fisiológico y psicológico que se refleja en la falla de órganos vitales; entre estas alteraciones se presentan los casos de gastritis, ansiedad, frustración, insomnio, migraña, depresión, disfunción laboral, sicosis y demás afecciones que en su mayoría afectan los sistemas, nervioso, circulatorio, digestivo y respiratorio.

A.7. Medidas de Prevención del Síndrome de Burnout:

Como método de prevención para reducir las situaciones de estrés laboral, se considera las técnicas de respiración que son muy efectivas para los procesos iniciales de hostilidad, resentimiento, fatiga, tensión muscular, impotencia y ansiedad.

Además del plano físico, se recomienda como técnica el rechazo de ideas absurdas o preocupaciones sobrevaloradas que solo ocasionan malestar mental como baja autoestima, inseguridad, resentimiento entre otras, que presentan repercusiones físicas.

A.8. Estrés laboral en el personal de salud:

La tensión ocasionada a causa del trabajo realizado por el personal de salud, se hace más notoria en el colectivo de trabajadores que realizan labores similares o que tienen en su función realizar tareas con el mismo grado de complejidad.

Lo que ciertamente relaciona los aspectos emocionales con el desarrollo de enfermedades patológicas de gran importancia como cardiopatías y cáncer a las zonas blandas del organismo, otorgando temor e inseguridad por realizar determinadas tareas más aún frente a la coyuntura del Covid-19, donde se atiende frecuentemente a usuarios con esta enfermedad, convirtiéndose en una potencial fuente de contaminación, que en el peor de los casos culmina proliferando el virus y ocasionando la muerte de muchas otras personas.

A.9. Factores que facilitan el desarrollo del Síndrome de Burnout:

Entre las principales características que predisponen el desarrollo del Burnout se cuenta el factor profesional y la personalidad para responder y asumir la responsabilidad frente a circunstancias de considerable importancia en el momento, es en este sentido que entra a tallar el compromiso de servicio, y la empatía entre profesionales y pacientes, ciertamente el tema del Covid-19 ha involucrado una serie de conceptos, ideas y demás tipos de conocimiento que nos permiten tener una vasta fuente de información sobre sus efectos y las consecuencias que atañe el no ser controladas a tiempo, sin embargo el profesionalismo permite controlar todo caso identificado como tal, manteniendo el compromiso de ayudar en la recuperación del paciente.

La personalidad por otro lado, permite actuar haciendo uso de las capacidades psicológicas, asumiendo y teniendo pleno conocimiento de los procedimientos y labores que se debe de desempeñar para cumplir el rol de cuidado y atención.

El miedo al contagio es una característica muy enmarcada en la actualidad debido a la coyuntura del COVID-19, es por ello que frente a estos episodios de temor se debe de tener cierto nivel de madurez para actuar eficientemente

y cumplir las medidas sanitarias para evitar la adquisición del virus y que, por el contrario, se debe actuar teniendo como premisa los procedimientos establecidos para el control y desinfección de la indumentaria empleada luego del contacto y durante la atención a un paciente infectado.

B. SATISFACION:

B.1. Definición:

Es la retribución y sensación de bienestar como resultado de la comparación entre las expectativas frente a lo obtenido, permitiendo experimentar un sentimiento de beneplácito y bienestar, de la misma manera es comparada con la calidad del servicio o producto que se adquiere el cual obviamente cubre y sobrepasa las necesidades y expectativas del mismo según la psicología de los usuarios y de las personas que brindan el servicio, sea cual sea su alcance su finalidad es lograr la aceptación de los usuarios como en el caso de los servicios de salud brindados por el personal sanitario debido a su función orientada a la atención, cuidado y preservación de la salud (41).

B.2. Aspectos que comprenden la satisfacción.

Una vez cubierta la necesidad o realizada la labor asignada, se tiene una sensación propia del resultado obtenido, la cual puede otorgar una respuesta subjetiva a quien la desarrolle de manera que pueda sentir complacencia o no según lo esperado, en este sentido se tiene: (42)

a. Insatisfacción, se da cuando la imagen mental del producto o servicio es contrastada con el fin último del mismo, el cual no cumple con las expectativas de los usuarios, creando disconformidad, desagrado, desaprobación y desestimamiento (43).

b. Satisfacción, refiere al estado mental donde el bien o servicio percibido cumple con las necesidades y expectativas de los usuarios en base a la idea mental generada del mismo, cuando se habla de salud o servicio de salud, repercute en el diagnóstico y la calidad de atención brindada y recibida (6).

c. Complacencia, se da cuando el producto, bien, servicio o calidad de atención obtenida supera las expectativas del mismo, su alcance suele estar acompañado de la aprobación y recomendación por parte de los usuarios, en temas de salud involucra una atención minuciosa basada en el trato humano y la empatía por la necesidad e idiosincrasia de los usuarios (44).

B.3. Dimensiones de la Satisfacción:

a. Confiabilidad: es el cumplimiento de lo ofrecido, así como todos los requerimientos que esta demanda, es la representación de lo que se muestra, es decir cuando la imagen va acorde con el producto o servicio brindado, generando satisfacción y sensación de bienestar (45).

b. Validez: es lo que se desea generar en los usuarios de acuerdo a lo que se está ofreciendo, generalmente responde a las necesidades y promete superar las expectativas del mismo puesto que su reputación, profesionalismo e imagen son su primera presentación (45).

c. Lealtad: es el distintivo en comparación con lo que se ofrece, es lo que lo hace diferente y único debido a la calidad de los insumos, producto, servicio o calidad de atención que se brinda, la cual debe conservar la misma intensidad y rigurosidad para mantener dentro de la selectividad de los usuarios (43).

B.4. Satisfacción Laboral:

Según Fritzsche y Parrish en 2005, asumen que la satisfacción es el grado en que los empleados realizan su trabajo con eficiencia y motivación porque les

gusta lo que hacen o les gusta realizarlo (7), Fisher (2000) señala que es la respuesta del trabajador a factores como las expectativas económicas y la satisfacción de las necesidades (46).

En 2007, el estudio realizado por Andresen, Domsch y Cascorbi, dio como alcance respecto a la satisfacción como el efecto del desempeño en el trabajo que permite cubrir las expectativas de los requerimientos que esta exige a fin de lograr los mejores resultados acorde a los objetivos de la institución (47).

Por su parte Morillo en 2006, define a la satisfacción laboral como el resultado del esfuerzo y desempeño cuyo reconocimiento, personal, profesional y monetario que en cierta medida responde a sus expectativas y necesidades (48).

Shaun en 1998, señala por su parte que es el resultado de la interacción con el entorno considerando la complejidad o dificultad del trabajo, cuyos resultados otorgan reconocimientos personales, beneficios emocionales y cognitivos que motivan al trabajador a continuar con el mismo nivel de desempeño dentro de la realización del mismo (49).

En 2008, Fernández la define como la actitud positiva y dirigida a realizar un trabajo en función a las condiciones en las que se desarrolla, cuyos resultados otorga beneplácito y sentimientos favorables (50). Así mismo Bracho en 1989, señala que la satisfacción laboral es la respuesta afectiva, como resultado de la interacción de situaciones cognitivas con el entorno donde se lleva a cabo el de trabajo, así como el resultado de las mismas (51).

Durham y Smith en 1996, la definieron como el resultado del trabajo de acuerdo a la complejidad y a las condiciones en las que se realiza, otorgando una sensación de complementación y beneplácito por el logro de las expectativas (52), esta afirmación es apoyada por Turcotte en 1998, quien

afirma que la satisfacción laboral es el conjunto de factores físicos y emocionales que otorgan una visión subjetiva de la capacidad del trabajador frente a la exigencia de la labor a realizar, cuyos resultados otorgan un estado emocional placentero (53).

En 1999, Robbins, define a la satisfacción como la complacencia del sujeto respecto al desempeño laboral, viéndose supeditada a una disposición psicológica basada en actitudes, valores y creencias que le brindan una sensación de tranquilidad y bienestar (54) la cual se encuentra supeditado a una serie de factores como el ambiente laboral (espacio físico), el buen trato entre compañeros y superiores, además del sentido del logro, entre otras variables como la edad, salud, antigüedad en el trabajo, condición socioeconómica, estabilidad emocional, actividades de tiempo libre, actividades recreativas practicadas, por otro lado, se ve relacionado también por el tipo de trabajo, el valor remunerativo, relaciones humanas y la seguridad del trabajo (55).

B.5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral:

La presencia de ciertos factores del entorno laboral que intervienen en la satisfacción y direccionamiento de los resultados emotivos que conllevan a la realización de los mismos, son considerados de mucha relevancia de tal manera que condicionan el cumplimiento de la tarea asignada, supeditando el resultado de las mismas acorde a lo señalado por Locke (1984) en base a dimensiones medibles y basadas en (56):

a. Significancia de la tarea: es la aptitud de valoración personal que relaciona las disposiciones de realización como esfuerzo, compromiso y equidad para desarrollar un trabajo con mucha eficiencia y complacencia,

relacionándose directamente con la importancia asignada a su labor en relación a la vida del trabajador, dándole una relevancia tal que permite ver su efecto dentro de la vida y el trabajo que realizan otras personas

Es dentro de este apartado, que se considera las funciones del personal de enfermería las cuales involucra la calidad de atención, y los estándares de salud que permiten al trabajador sentirse satisfecho con el resultado de la labor realizada, la cual obviamente tiene un valor importante dentro de su vida, permitiéndole desarrollar su trabajo con facilidad, eficiencia y eficacia, reflejando el cumplimiento de competencias profesionales para desarrollar su labor de enfermería íntegramente, mejorando la accesibilidad del trato con sus colegas de trabajo y conservando la seguridad para llevar a cabo la ejecución de operaciones y procedimientos según la necesidad de los usuarios

b. Condiciones de trabajo: las condiciones de trabajo se relacionan directamente con factores que aseguran el óptimo desempeño de sus trabajadores, generalmente se ve reflejada en el ingreso, horas de trabajo, prestaciones laborales, servicios médicos, seguridad, ambiente de descanso, espacio para la alimentación, oportunidades de desenvolvimiento profesional, incentivos, y la carga laboral; además de lo mencionado involucra las facilidades que se le otorga a los trabajadores para cumplir su labor eficientemente, la cual involucra, por otro lado, el ambiente laboral y entorno físico las cuales deben de cumplir ciertas medidas básicas para asegurar un espacio cómodo y tranquilo para la atención y desempeño de los trabajadores, involucrando seguridad, compromiso, calidad y limpieza de manera que favorezcan la salud y bienestar de los trabajadores.

El personal de salud que desarrolla su labor asistencial de forma constante, necesita sentirse seguro respecto a las condiciones bajo las cuales desarrolla

sus funciones en salud, el horario, tiempo de atención y descanso, espacio para la alimentación, además como ya se ha mencionado, un ambiente laboral óptimo entre colegas que le permita desarrollarse plenamente y sentirse satisfecho por su trabajo, sin embargo es bajo esta perspectiva que resulta necesario establecer medidas que le permitan sentirse cómodo con las consideraciones y lineamientos propios del entorno laboral, a fin de contribuir con una adecuada calidad de atención dirigida a los usuarios.

c. Reconocimiento personal: es la valoración que adquiere un trabajador por sus habilidades, desempeño, cualidades, capacidades y destrezas, además de la eficiencia para realizar su trabajo, convirtiéndolo en un integrante importante e imprescindible dentro de su ámbito laboral, adquiriendo por medio de estos alcances un valioso valor como trabajador y ser humano.

El reconocimiento personal influye en el desempeño y satisfacción de los trabajadores de tal manera que le permite desarrollarse ampliamente como profesional y ser humano, en tal sentido que identifica la importancia de su labor y el lugar que ocupa dentro de la institución; reconociéndose como un integrante valioso dentro del conjunto humano orientado a obtener resultados beneficiosos para la organización por medio del trabajo que realizan.

Bajo esta perspectiva, se resalta la labor del personal de enfermería cuya importancia de su trabajo se cierne en la atención, cuidado y preservación de la salud de las personas, familia y comunidad de forma humana y profesional, otorgándole un reconocimiento por la labor que cumple en beneficio de la sociedad.

d. Beneficios económicos: es el valor material cuantificado y reconocimiento del desempeño del trabajador por la capacidad y habilidad adquirida en su

etapa de formación profesional, la cual retribuye el desgaste físico y mental al realizar una labor asignada.

El reconocimiento económico influye en tal forma en el desempeño laboral que condiciona al trabajador a desarrollarse como profesional, adquiriendo mayor experiencia y escalando cada vez más para mejorar su condición de vida por medio de la satisfacción de sus necesidades más inherentes acorde a su condición.

La perspectiva del reconocimiento económico tiene mucha trascendencia para el mejoramiento de la productividad de la organización, ya que otorga a sus trabajadores la satisfacción emocional y personal por el trabajo que realiza.

B.6. Modelos explicativos de la Satisfacción Laboral:

Son concepciones que pretenden explicar la motivación y direccionamiento del trabajador para realizar su trabajo con eficiencia, teniendo dentro de este, modelos como:

a. Modelo de dos factores de Herzberg (1959): esta teoría señala que existe dos factores que influyen directamente en satisfacción laboral, siendo estas (57):

- **Factores intrínsecos o motivacionales:** son factores propios del ámbito laboral, que se relacionan con las responsabilidades propias del cargo, generando en el trabajador un efecto duradero de satisfacción que conlleva al aumento de la productividad (57,58).
- **Factores extrínsecos o higiénicos:** son factores relacionados a las condiciones que rodean al individuo dentro de su ambiente laboral, otorgándole cierto grado de satisfacción por el trabajo que realiza gracias a estímulos intrínsecos y motivacionales (58).

b. Modelo de Maslow (1954): este modelo señala que la personalidad de los individuos se basa en la satisfacción de sus necesidades por medio del trabajo y el entorno, siendo clasificables en:

- **Necesidades fisiológicas:** son necesidades indispensables para la preservación de la vida como la alimentación, vivienda, abrigo y otras que competen a las funciones físicas.
- **Necesidades de seguridad:** está relacionado al uso de recursos como el factor económico, salud, y cuidado para subsistir y preservar su bienestar.
- **Necesidades sociales:** está referido a la, interacción, relación y apreciación por parte de las personas de su entorno
- **Necesidades de estima:** es la autovaloración personal teniendo como referente el respeto y reconocimiento por medio de los logros obtenidos y el estatus.
- **Autorrealización:** es el desarrollo de las potencialidades personales para la realización personal a fin de cumplir las metas establecidas por medio de logros individuales.

c. Modelo de discrepancia Locke (1976): asume que la satisfacción laboral se da a través de los valores adquiridos por medio de la experiencia en el trabajo, asumiéndoles un orden e importancia de acuerdo a la labor que desempeña el individuo, de acuerdo a las obligaciones que involucra el desarrolla del mismo (57,59).

d. Modelo del ajuste del trabajo de Dawis y Lofquist (1984): este modelo postula que para la satisfacción laboral es necesario considerar la relación entre las preferencias y habilidades el individuo, precisando que (57):

- La satisfacción depende de la relación entre capacidades y competencias, involucrando las recompensas y satisfacción de las necesidades.
- La satisfacción se relaciona con las necesidades en base a los resultados obtenidos.
- Los niveles de insatisfacción del individuo pueden ser un factor para su deficiente desempeño que ocasionaría su salida o deserción del trabajo.

e. Modelo determinante de Lawler (1973): plantea la existencia de una relación entre la recompensa recibida y la labor realizada, donde si la recompensa obtenida supera lo que se considera adecuado, el individuo obtiene un nivel elevado de satisfacción, de lo contrario se evidencia un episodio de insatisfacción, involucrando la relación entre la motivación y la moral como factores determinantes de la misma (57).

f. Modelo de las expectativas de Vroom (1964): sostiene que las personas no solo actúan en base a sus necesidades, sino por propia elección de lo que desean hacer en función a la exigencia del trabajo y la motivación (60); teniendo su fundamento en base a 3 criterios de decisión que engloba (61):

- **La expectativa A:** es la expectativa del esfuerzo y desempeño del trabajador respecto a la exigencia y grado de dificultad que exige el trabajo, es decir el rendimiento debe ser proporcional al logro del fin último, que en cierto modo otorga motivación, confianza y seguridad al momento de realizar la tarea.
- **La expectativa B:** es el rendimiento y desempeño para obtener mejores resultados que permitan desarrollar la labor con confianza y eficiencia asegurando el éxito de la labor encomendada, cuya recompensa será acorde a las metas alcanzadas.

- **La valencia:** es el valor o reconocimiento de la labor realizada por el trabajador, cuya recompensa lo motiva a mantener su desempeño y nivel de rendimiento obteniendo mayores logros personales, profesionales y a nivel de organización.

g. Modelo Spillover: sustenta en su modelo que el trabajo cumple una función muy importante para la continuidad y calidad de vida de todos los individuos, por lo que el ambiente laboral posee gran relevancia dentro del desempeño de los trabajadores, supeditando su rendimiento, compromiso y satisfacción con el mismo, de no ofrecer seguridad y confort generará en el trabajador sentimientos desagradables y negativos convirtiendo la labor en una actividad agotadora y tediosa, a este efecto se le denomina “desbordamiento”, como consecuencia de la acumulación de factores negativos, además de frecuentes y repetitivos estados de insatisfacción e incomodidad que generan estrés, ansiedad, pésimas relaciones laborales y sobre todo una disminución en el rendimiento y la satisfacción con la vida (62).

h. Modelo de Murray (1955): define con su postulado que las necesidades son propias de cada individuo y cumplen la función de impulsar su relación con el entorno por medio de acciones que vayan a dirigidas a cubrir sus requerimientos y exigencias a través de acciones acorde a sus capacidades y potencialidades que le otorguen satisfacción y reconocimiento económico. Dentro de esta teoría se encuentra el modelo de la Autoconcordancia propuesto por Elliot y Sheldon quienes mencionan que la necesidad no es una variable universal, sino que se supedita a las características y cualidades de cada persona o individuo de forma particular.

i. Modelo de Allen, Lambert y Cluse-Tolar (2009): sustentan en su modelo teórico que existen tres pilares que influyen en el desempeño y la satisfacción laboral; por un lado, se ubica el factor spillover (desbordamiento) como la suma de eventos desagradables que moldean la personalidad y desempeño, la segmentación o ausencia de relación entre el trabajo y la satisfacción y la compensación o reconocimiento por el trabajo realizado en base a los resultados obtenidos con el trabajo el cual se refleja en la satisfacción con la vida.

j. Modelo de Roethlisberger y Dickson (1987): plantearon un modelo basado en la sensación inherente de emociones agradables como resultado de la interacción del trabajo realizado y las expectativas de la misma en base a factores intrínsecos del entorno.

k. Modelo de Herzberg (1968): sostiene que la motivación impulsa por un lado el óptimo desempeño laboral y la higiene o factores insatisfactorios del entorno moldean la conducta del trabajador, cuyo efecto influye considerablemente en el rendimiento y satisfacción del personal dentro del ambiente laboral (63) afectando considerablemente su rendimiento en base a factores como las condiciones laborales, remuneración, seguridad en el trabajo, beneficios y entorno social (64).

l. Modelo de Salancik y Pfeffer (1978): su teoría afirma que la relación entre las variables que involucra el trabajo, desempeño otorga satisfacción al individuo (expectativas, oportunidades de aprendizaje o la dificultad, la variedad, interés intrínseco del trabajo), las condiciones laborales (horario, descansos, condiciones ambientales) el salario, y la empresa; resaltando que la confianza, la asignación de recursos y el nivel de control respecto al

requerimiento y uso de la parte operativa de recursos a fin de generar un mejor desempeño y productividad por parte de los trabajadores (63).

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

- **COVID 19:** Es una patología respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS COV 2, que va desde una gripe común hasta complicaciones de efectos irreversibles cuando no se otorga la atención y tratamiento debido. (65).
- **Estrés:** Es la respuesta del organismo por medio de la combinación de diversas reacciones fisiológicas simultáneas como respuesta a un estímulo de agotamiento y exigencia a nivel físico y mental, Aunque también dependerá del estado físico y psíquico de cada individuo (66).
- **Estrés laboral:** Es un proceso de reacciones psicológicas y biológicas que involucra un elevado nivel de exigencia, comprometiendo la resistencia del organismo frente a diversos factores estresores que sobrepasan el nivel de adaptación y resistencia, comprometiendo la salud y bienestar de la persona que la padece, afectando considerablemente su rendimiento y disposición para realizar la labor asignada con naturalidad (62).
- **Síndrome de Burnout:** es la respuesta del organismo por el elevado desgaste de energía que ocasiona un agotamiento mental y emocional en el trabajador a causa del estrés ocasionado por la excesiva actividad laboral; cuya repercusión afecta considerablemente la salud y desempeño de quien la padece (29).
- **Personal de enfermería:** Es la profesión enfocada en la labor de velar por el cuidado, la atención y preservación de la salud de la población en general, en función a las necesidades que tenga el usuario (67).

- **Estrés laboral:** Es la respuesta clínica más notable a consecuencia del agotamiento físico y desgaste mental ocasionado por factores laborales como el constante esfuerzo al realizar un trabajo o actividad de forma continua por largos intervalos de tiempo, produciendo en el trabajador supresión de la autoestima y alteración en la personalidad, cuyo efecto deteriora considerablemente su salud y ocasiona la pérdida del interés por realizar sus labores así como el rechazo hacia su ocupación laboral (68).
- **Satisfacción:** es la sensación de complacencia y beneplácito obtenida por la interacción con el entorno a fin de cumplir un deseo, cubrir una necesidad o requerimiento, por sus particularidades subjetivas es de corta duración otorgando una sensación de bienestar que se desaparece cuando surgen nuevas necesidades (69).
- **Satisfacción por el trabajo:** es la respuesta que se desarrolla respecto al ambiente organizacional y el trabajo que se realiza, otorgando una sensación de bienestar que relaciona las expectativas y el resultado del cumplimiento de un determinado trabajo o tarea asignada. Generalmente involucra las capacidades personales y profesionales obtenidas con la práctica y aplicación de los conocimientos y bases formativas adquiridas con el ejercicio repetitivo de una labor en específico (70).

IV. MATERIALES Y MÉTODOS:

4.1. TIPO DE ESTUDIO:

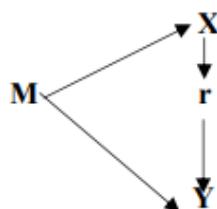
- **Según su enfoque:** cuantitativa, puesto que con la información recabada se llevaron a cabo las mediciones numéricas probatorias y secuenciales necesarias para contrastar las hipótesis establecidas por medio del análisis estadístico a fin de sentar rasgos, comportamientos y probar teorías que

involucren a los sujetos e individuos que conforman la muestra y población de estudio (71).

- **Según el tipo:** descriptivo básico ya que no precisa buscar una solución al problema, sino más por el contrario, describirlo en base a sus dimensiones, conceptos o variables de estudio (72,71).
- **Según su alcance:** transversal, puesto que la captura de datos se llevó a cabo dentro de un espacio y tiempo en específico, cuyo alcance permitió describir el comportamiento y la relación de las variables de interés consideradas dentro del contexto dado para la investigación (73).

4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

De técnica no experimental de diseño correlacional, evaluó el evento de interés a fin de identificar la relación o efecto de una variable sobre la otra por medio de la observación y descripción del fenómeno donde se dan las condiciones de estudio necesarias para la investigación (71), cuya forma es:



Donde:

M: Grupo de estudio

x: Síndrome de Burnout de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa en el contexto de la pandemia del COVID19.

y: Satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa en el contexto de la pandemia del COVID19.

r: Correlación de variables.

4.3. POBLACIÓN O UNIVERSO:

La población involucrada en la realización del presente estudio, se encontró conformada por los 35 licenciados de enfermería del Centro de Salud de Nicrupampa, a quienes se evaluó teniendo en cuenta los siguientes criterios de estudio:

a) Criterios de inclusión:

- Licenciados de enfermería nombrado y contratado que se encuentre trabajando más de 6 meses continuos en el Centro de Salud de Nicrupampa.
- Licenciados de enfermería de ambos sexos.
- Licenciados de enfermería con trabajo presencial en el Centro de Salud de Nicrupampa.
- Licenciados de enfermería que desee participar voluntariamente en la investigación y firme el consentimiento informado.

b) Criterios de exclusión:

- Licenciados de enfermería nombrado o contratado que se encuentre trabajando menos de 6 meses continuos en el Centro de Salud de Nicrupampa.
- Licenciados de enfermería que se encuentre realizando trabajo remoto.
- Licenciados de enfermería que cuente con licencia laboral por razones personales (salud, familiar)
- Licenciados de enfermería que no desee participar voluntariamente en el estudio.
- Trabajadores administrativos.
- Otras profesiones.

4.4. UNIDAD DE ANÁLISIS Y MUESTRA:

Se considero como unidad de análisis al licenciado de enfermería que labora en el Centro de Salud de Nicrupampa - Huaraz 2021, en el contexto de la pandemia del COVID 19.

Así mismo, de acuerdo a lo mencionado por Fernández R, Hernández C y Baptista P, “la muestra es un subconjunto representativo que cuentan con rasgos y características propias de la población de estudio” (74).

Para la selección de la muestra, se hizo uso del criterio de muestreo censal que según lo señalado por Fernández R, Hernández C y Baptista P, “el muestreo censal es la disposición de selección de acuerdo a las características propias de la población mismas que al ser pequeñas y finitas no se emplean criterios de selección probabilística ni aleatoria, sino por el contrario involucra a la totalidad de la misma” (75), de ahí que el conjunto o población a estudiar precise como censal al involucrar a todos sus individuos siendo simultáneamente, universo, población y muestra” (76), además que de acuerdo a la citación de Hernández hecha por Castro M, asume que “si la población finita es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (77), por ello bajo los sustentos teóricos definidos se consideró a la totalidad de licenciados de enfermería del Centro de Salud de Nicrupampa como espacio muestral para el desarrollo del presente estudio.

4.5. INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS:

El desarrollo del estudio requirió del empleo de herramientas para la captura de datos, en tal sentido hizo uso del Maslach Burnout Inventory (MBI) como Anexo 1 (27) en su totalidad de ítems y el cuestionario de satisfacción laboral (SL – SPC) como Anexo 2 (27) en base a sus 30 ítems subdivididos de acuerdo las dimensiones

propias del instrumento (Calidad de atención 8 ítems, Confort del entorno 8 ítems, Relaciones interpersonales 8 ítems, Remuneraciones económicas 6 ítems) dichos instrumentos fueron tomados como referencia de una investigación de temática similar al presente estudio teniendo en consideración su validez y confiabilidad (0.85 y 0.72 respectivamente) (27), adicional a ello, se realizó una prueba piloto para corroborar la confiabilidad de los ítems de los instrumentos. Ambos cuestionarios se encontraron estructurados en base a preguntas que permitieron determinar los objetivos de la investigación, teniendo como requisito adicional el Anexo 3 en referencia al consentimiento informado para la aplicación del cuestionario a los licenciados de enfermería del Centro de Salud de Nicrupampa.

- **El Inventario de Burnout de Maslach (MBI)** es un instrumento diseñado en base a la escala de Likert, cuya categorización se da por medio de la siguiente codificación:

Escala	Codificación
Nunca	0
Pocas veces	1
Algunas veces	2
Regularmente	3
Siempre	4

Así mismo para la categorización del cuestionario, se hizo el análisis de acuerdo a una puntuación dividida en base a los siguientes criterios:

Clasificación	Puntaje
Síndrome de burnout Alta	18 a 22 puntos
Síndrome de burnout Moderada	9 a 17 puntos
Síndrome de burnout Leve	1 a 8 puntos

Validez y Confiabilidad:

Para este procedimiento, se llevó a cabo la validez de constructo cuya significancia obtuvo una viabilidad del 0.85 para el MBI de acuerdo al

coeficiente de alfa de Cronbach, y según el juicio de expertos el calificativo de “óptimo” para su ejecución dentro del conjunto del estudio realizado por Farfán, Carlos (27).

Luego del análisis de fiabilidad del conjunto de ítems de la información recabada tras la aplicación del instrumento a la muestra de interés arrojó un valor de significancia de 0.801, señalando de acuerdo al coeficiente de alfa de Cronbach, que el instrumento representa al 80% de la realidad de estudio, asegurando por ende que el instrumento posee una buena validez para su aplicación.

- **Cuestionario de satisfacción laboral (SL – SPC)** permite realizar la medición de la satisfacción laboral de los licenciados de enfermería, para ello se tomó en cuenta los valores de las respuestas obtenidas, cuya codificación se hará con cierta similitud al instrumento anterior teniendo como referente la escala Likert, donde:

Escala	Codificación
Muy insatisfecho	0
Insatisfecho	1
Indiferente	2
Satisfecho	3
Totalmente satisfecho	4

Para la categorización del puntaje obtenido en base a las respuestas del cuestionario se tomó en cuenta la siguiente escala de puntuación dividida en base a los siguientes criterios

Clasificación	Puntaje
Alto nivel de satisfacción o Muy satisfecho	25 a 30 puntos
Medio nivel de satisfacción o Poco satisfecho	14 a 24 puntos
Bajo nivel de satisfacción o Insatisfecho	0 a 13 puntos

Validez y Confiabilidad:

El procedimiento para la validación del Cuestionario de satisfacción laboral (SL – SPC) por medio del coeficiente de correlación arrojó una significancia de 0.72 y

de acuerdo al juicio de expertos tuvo el calificativo de “Adecuado” para ser aplicado dentro de la muestra en el estudio realizado por Farfán, Carlos (27), bajo esta perspectiva se tomó el instrumento para ser empleado en la muestra objetivo del presente estudio.

Así mismo luego del análisis de fiabilidad del conjunto de ítems del instrumento y tras ser aplicado a la muestra objetivo, se obtuvo el valor 0.786 según el análisis de correlación por medio del coeficiente de alfa de Cronbach, lo que señaló que el instrumento representa al 79% de los casos analizados, por ende, fue considerado aceptable para ser ejecutado en la muestra de interés.

Validez y Confiabilidad General:

Así mismo para la validación, cumplimiento y comprobación de la información obtenida de manera general, los instrumentos dirigidos para la recopilación de información fueron sometidos al juicio de expertos para su respectiva validación, para lo cual se consultó a tres conocedores del tema, considerando que el valor del juicio asumido correlacionó en un valor mayor al 80% establecido, comprobando de esta manera que dichos instrumentos son considerados válidos para ser aplicado a la muestra objetivo.

Posterior a ello se evaluó el instrumento en una prueba piloto a fin de hacer las modificaciones necesarias para obtener información relevante acorde a la finalidad del estudio cuyos resultados fueron analizados mediante el cálculo de confiabilidad o estabilidad interna del conjunto de ítems de los cuestionarios, por medio del coeficiente alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.84 señaló que se cuenta con una alta fiabilidad de estimación respecto a la medición de las variables e interpretación de la realidad.

4.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE LA

INFORMACIÓN:

Para el procesamiento y presentación de los resultados obtenidos, se empleó la hoja de cálculo Excel (Office 2021) y las funciones analíticas del programa estadístico social SPSS, teniendo presente los criterios necesarios para el respectivo análisis.

ANÁLISIS BIDIMENSIONAL

El estudio contó tanto para la exploración dimensional como para la contrastación de las hipótesis establecidas, de la prueba Chi cuadrado, la cual permite comparar variables categóricas recogidas aleatoriamente de una muestra para determinar la existencia de relación o asociación entre las mismas dentro del contexto o evento motivo de estudio. Para la contrastación, la prueba cuenta con un margen de error del 5% teórico, donde según al valor obtenido se compara dichas significancias para finalmente ofrecer una conclusión, la prueba X^2 de independencia o asociación se basa en la siguiente regla de decisión:

X_c^2 = Chi cuadrado calculado

X_t^2 = Chi cuadrado teórico

- Si $X_c^2 < X_t^2$ existe asociación

- Si $X_c^2 > X_t^2$ no hay asociación

Se rechaza H_0

Se acepta H_0

ANÁLISIS DE CORRELACIÓN

La correlación de variables de manera general se hizo por medio de uso del coeficiente de correlación de Spearman, a fin de establecer la asociación entre las variables de estudio, la cual nos asegura estadística y significativamente que dicha relación no es producto del azar, sino por el contrario es significancia, sometiéndose a la siguiente regla de decisión:

Si p -valor \geq al 5% teórico asumido o margen de error, entonces no hay relación de variables.

Si p -valor $<$ al 5% teórico asumido o margen de error, entonces existe relación de variables.

Por ende, se asume el nivel de asociación de las mismas teniendo la siguiente escala de valoración (78):

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

4.7. ETICA DE LA INVESTIGACIÓN:

Con la finalidad de lograr el desarrollo pleno del estudio orientada a cumplir los fundamentos de la investigación científica, se tuvo en cuenta ciertos principios señalados en la Declaración de Helsinki (79), los que consideran diversas precauciones para proteger la privacidad de quienes participaron en el estudio, además del respeto por tu integridad, considerando para ello:

- Autonomía, cada usuario involucrado decidió participar voluntariamente mediante la firma de un consentimiento informado tras ser informado de la finalidad del estudio.
- Objetividad y justicia, todos los participantes fueron tratados con el mismo respeto y la amabilidad.

- Confidencialidad e intimidad, se consideraron las medidas necesarias para el resguardo de la privacidad e integridad de los involucrados en el estudio, así como la discreción con la información recabada respecto a cada individuo.

V. RESULTADOS:

Tabla N° 01: Características sociodemográficas de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa

Factores Sociodemográficos	Frecuencia	%
Sexo		
Hombre	12	34%
Mujer	23	66%
Edad		
20-25	7	20%
26-30	3	9%
31-35	8	23%
36-40	8	23%
41-45	9	26%
Condición Laboral		
Nombrado	4	11%
Contratado	3	9%
CAS	9	26%
Locación	10	29%
Terceros	9	26%
Hijos		
No	19	54%
Si	16	46%
Estado Civil		
Viudo	1	3%
Divorciado	7	20%
Casado	12	34%
Soltero	15	43%

De acuerdo al análisis sobre las características sociodemográficas, se puede apreciar que, en relación al sexo de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa que participaron de la investigación, que el 66% (23) son mujeres y el 34% (22) son hombres; así mismo el 20% (7) tienen edad de entre 20 a 25 años, el 9% (3) edad de entre 26 a 30 años, el 23% (8) de 31 a 35 años de edad, el 23% (8) de 36 a 40 años y el 26% (9) de 41 a 45 años de edad; por otro lado respecto a la condición laboral, el 11% (4) son nombrados, el 9% (3) contratados, el 26% (9) en condición de CAS, el 29% (10) en condición de Locación y el 26% (9) en condición laboral de terceros, sobre la presencia de hijos, el 54% (19) de enfermeros no tienen hijos, mientras que

el 46% (16) si tienen hijos; finalmente sobre el estado civil del personal del centro de salud de Nicrupampa, el 3% (1) es viudo, el 20% (7) divorciado, el 34% (12) casado y el 43% (15) soltero.

TABLAS BIDIMENSIONALES CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

Planteamiento de Hipótesis

H_0 : No existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID19, Huaraz 2021

H_1 : Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID19, Huaraz 2021

Regla de decisión:

Si el p-valor $< 0,05$, se sitúa dentro de la región de rechazo, entonces se rechaza H_0 .

Si p-Valor $> 0,05$ se sitúa dentro de la región de aceptación, entonces se acepta H_0 .

Método de Contrastación:

Se empleó el test Chi cuadrado para determinar la existencia de asociación o relación entre variables, además del índice de correlación de Spearman para la estimación de la intensidad de relación.

Para ello se tendrá en cuenta la siguiente regla de decisión:

X_c^2 = Chi cuadrado calculado

X_t^2 = Chi cuadrado teórico

- Si $X_c^2 < X_t^2$ existe asociación

- Si $X_c^2 > X_t^2$ no hay asociación

Se rechaza H_0

Se acepta H_0

OBJETIVO GENERAL
RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla N° 02: Relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021.

Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral								p-valor
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Bajo	0	0%	1	13%	7	88%	8	23%	0.0018
Medio	0	0%	0	0%	19	100%	19	54%	
Alto	2	25%	6	75%	0	0%	8	23%	
Total	2	6%	7	20%	26	74%	35	100%	

$$X^2 = 31,4$$

$$p\text{-valor} = 0.0018$$

Sobre la asociación entre el síndrome de Burnout de los enfermeros y la Satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa, se aprecia que de acuerdo al valor de significancia de 0.0018, inferior al 5% teórico, según la prueba Chi cuadrado, se acepta la hipótesis alterna rechazándose en consecuencia la hipótesis nula, indicando que existe relación entre las variables intervinientes en el análisis, por lo que se puede apreciar que de los 8 (23%) enfermeros que han desarrollado un bajo nivel de Síndrome de Burnout el 13%(1) se siente poco satisfecho mientras que el 88%(7) se encuentra satisfecho laboralmente; de los 19 (54%) enfermeros que poseen un nivel medio de síndrome de Burnout, 100%(19) se siente satisfecho laboralmente; finalmente de los 8 (23%) enfermeros que se encuentran con el alto nivel de Síndrome de Burnout, el 25%(2) se encuentra insatisfecho y el 75%(6) poco satisfecho laboralmente.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N 1:
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y SU RELACIÓN CON EL
NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT**

Tabla N° 03: Relación entre el sexo y el síndrome de Burnout de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021.

Sexo	Síndrome de Burnout						Total	p - valor
	Bajo		Medio		Alto			
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%		
Hombre	3	25%	5	42%	4	33%	12	34%
Mujer	5	22%	14	61%	4	17%	23	66%
Total	8	23%	19	54%	8	23%	35	100%

$$X^2= 18,2$$

$$p\text{-valor}= 0.0631$$

El análisis de relación entre el sexo y el síndrome de Burnout de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa, señala que de acuerdo al valor de significancia obtenida de 0.0631, superior al 5% teórico, que no existe relación entre las variables intervinientes, por lo que se puede apreciar que del total de enfermeros, el 34% (12) son hombres, de los cuales el 25% (3) han desarrollado un bajo síndrome de Burnout, el 42%(5) un valor medio de Síndrome de Burnout y el 33%(4) un alto nivel de Síndrome de Burnout; respecto a las 66% (33) de enfermeras, el 22%(5) han desarrollado un bajo síndrome de Burnout, el 61%(14) un valor medio de Síndrome de Burnout y el 17%(4) un alto nivel de Síndrome de Burnout.

Tabla N° 04: Relación entre la edad y el síndrome de Burnout de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021.

Edad	Síndrome de Burnout								p - valor
	Bajo		Medio		Alto		Total		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
20-25	2	29%	1	14%	4	57%	7	20%	0.0419
26-30	0	0%	3	100%	0	0%	3	9%	
31-35	3	38%	4	50%	1	13%	8	23%	
36-40	1	13%	5	63%	2	25%	8	23%	
41-45	2	22%	6	67%	1	11%	9	26%	
Total	8	23%	19	54%	8	23%	35	100%	

$$X^2= 57,12$$

$$p\text{-valor}= 0.0419$$

De acuerdo a la tabla de asociación entre la edad y el síndrome de Burnout de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa, se puede apreciar de acuerdo al valor de significancia obtenida de 0.0419, inferior al 5% teórico asumido que existe relación entre las variables intervinientes, por lo que se puede apreciar que del grupo de 7 enfermeros que conforman el rango de edad de 20 a 25 años, el 29% (2) han desarrollado un bajo nivel de síndrome de Burnout, el 14%(1) un nivel medio y el 57%(4) un alto nivel de Síndrome de Burnout, respecto a los 3 licenciados de enfermería con edad de 26 a 30 años, el 100%(3) ha desarrollado un nivel medio de Síndrome de Burnout; respecto a los 8 licenciados con edad de 31 a 35 años, el 38%(3) tienen un nivel bajo de Síndrome de Burnout, el 50%(4) un nivel medio y el 13% (1) un nivel alto de Síndrome de Burnout.

Del grupo de licenciados con edad de 36 a 40 años, el 13% (1) de ellos, ha desarrollado un nivel bajo del Síndrome, el 63% (5) un nivel medio y el 25% (2) un alto nivel del Síndrome de Burnout.

Finalmente, respecto a los 9 licenciados con edad de 41 a 45 años, el 22% (2) tiene un bajo Síndrome de Burnout, el 67% (6) un nivel medio del síndrome y el 11% (1) un alto nivel del Síndrome de Burnout.

Tabla N° 05: Relación entre la condición laboral y el síndrome de Burnout de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021.

Condición laboral	Síndrome de Burnout								p - valor
	Bajo		Medio		Alto		Total		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Nombrado	2	50%	2	50%	0	0%	4	11%	0.001
Contratado	0	0%	1	33%	2	67%	3	9%	
CAS	3	33%	5	56%	1	11%	9	26%	
Locación	3	30%	5	50%	2	20%	10	29%	
Terceros	0	0%	6	67%	3	33%	9	26%	
Total	8	23%	19	54%	8	23%	35	100%	

$$X^2= 27,1$$

$$p\text{-valor}= 0.001$$

Según el análisis de asociación entre la condición laboral y el Síndrome de Burnout de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa, se puede apreciar de acuerdo al valor de significancia obtenida de 0.001, inferior al 5% teórico asumido que si hay relación entre las variables intervinientes, por lo que se puede apreciar que del grupo de 4 enfermeros que se encuentran en condición de nombrados, el 50% (2) poseen han desarrollado un bajo nivel de síndrome de Burnout y el 50%(2) un nivel medio del Síndrome de Burnout, respecto a los 3 licenciados que se encuentran en condición de contratados , el 33%(1) ha desarrollado un nivel medio de Síndrome de Burnout mientras que el 67% (2) un nivel alto del Síndrome, en relación a los 9 licenciados que se encuentran laborando en condición de CAS, el 33%(3) tienen un nivel bajo de Síndrome de Burnout, el 56%(5) un nivel medio y el 11% (1) un nivel alto de Síndrome de Burnout.

Del grupo de los 10 licenciados que laboran en condición de locación, el 30% (3) de ellos, ha desarrollado un nivel bajo del Síndrome, el 50% (5) un nivel medio y el 20% (2) un alto nivel del Síndrome de Burnout.

Finalmente, respecto a los 9 licenciados que laboran en condición de terceros, el 67% (6) tiene un bajo Síndrome de Burnout mientras que el 33% (3) un alto nivel del Síndrome de Burnout.

Tabla N° 06: Relación entre la presencia de hijos y el síndrome de Burnout de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021.

Hijos	Síndrome de Burnout								p - valor
	Bajo		Medio		Alto		Total		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
No	5	26%	11	58%	3	16%	19	54%	0.721
Si	3	19%	8	50%	5	31%	16	46%	
Total	8	23%	19	54%	8	23%	35	100%	

$$X^2= 63,0$$

$$p\text{-valor}= 0.721$$

De acuerdo a la tabla de relación entre la presencia de hijos y el síndrome de Burnout de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa, se puede apreciar de acuerdo al valor de significancia obtenida de 0.721, superior al 5% teórico asumido que no existe relación entre las variables intervinientes, por lo que se puede apreciar que del grupo de 19 enfermeros que afirman no tener hijos, el 26% (5) ha desarrollado un bajo nivel de síndrome de Burnout, el 58%(11) un nivel medio y el 16%(3) un alto nivel de Síndrome de Burnout, respecto a los 16 licenciados que señalan tener hijos, el 19%(3) ha desarrollado un nivel bajo de Síndrome de Burnout; el 50%(8) tienen un nivel medio de Síndrome de Burnout, mientras que el 31%(5) un nivel alto de Síndrome de Burnout.

Tabla N° 07: Relación entre el estado civil y el síndrome de Burnout de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021.

Estado civil	Síndrome de Burnout								p - valor
	Bajo		Medio		Alto		Total		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Viudo	0	0%	1	100%	0	0%	1	3%	0.073
Divorciado	0	0%	4	57%	3	43%	7	20%	
Casado	2	17%	7	58%	3	25%	12	34%	
Soltero	6	40%	7	47%	2	13%	15	43%	
Total	8	23%	19	54%	8	23%	35	100%	

$$X^2 = 13,2$$

$$p\text{-valor} = 0.073$$

El análisis de asociación entre el estado civil y el síndrome de Burnout de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa, permite apreciar de acuerdo al valor de significancia obtenida de 0.073, superior al 5% teórico asumido que no existe relación entre las variables intervinientes, indicando que el único licenciado que es viudo, ha desarrollado un nivel medio del Síndrome de Burnout, por otro lado respecto a los 7 licenciados que son divorciados, el 57% (4) ha desarrollado un nivel medio de síndrome de Burnout, el 58%(11) un nivel medio y el 16%(3) un alto nivel de Síndrome de Burnout, mientras que el 43%(3) tiene un alto nivel del Síndrome, de los 12 licenciados que son casados, el 17%(2) ha desarrollado un bajo nivel del Síndrome de Burnout, el 58%(7) un nivel medio del Síndrome y el 25%(3) un alto nivel de Síndrome de Burnout, finalmente de los 15 licenciados que son solteros, el 40%(6) ha desarrollado un nivel bajo de Síndrome de Burnout; el 47%(8) un nivel medio de Síndrome de Burnout, mientras que el 13%(2) un nivel alto de Síndrome de Burnout.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2

NIVEL EL SÍNDROME DE BURNOUT

Tabla N° 08: Nivel el Síndrome de Burnout de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021.

Síndrome de Burnout	Nivel	Frecuencia	%
	Bajo	8	23%
Medio	19	54%	
Alto	8	23%	
Total	35	100%	

La tabla descriptiva sobre el nivel de Síndrome de Burnout de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021, se puede apreciar que el 23% (8) han desarrollado un bajo nivel del Síndrome, mientras que el 54% (19) indica tener un nivel medio y el 23% (8) un alto nivel del Síndrome de Burnout.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla N° 09: Nivel de Satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021.

Satisfacción laboral	Nivel	Frecuencia	%
	Insatisfecho	2	6%
Poco satisfecho	7	20%	
Satisfecho	26	74%	
Total	35	100%	

Según el análisis del nivel de Satisfacción Laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021, se puede apreciar que el 6% (2) se encuentran insatisfechos, el 21% (7) señala estar poco satisfecho y el 74% (26) manifiesta estar satisfecho con la labor que realiza continuamente en el Centro de Salud de Nicrupampa.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4

NIVEL DE RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla N° 10: Nivel de Relación entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021.

		Correlaciones	
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Satisfacción	
		Coeficiente de correlación	-0.860**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	35

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla de correlación de Spearman comprueba al obtener una significancia de 0.001, que existe relación entre las variables Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral, señalando además que, de acuerdo al valor del coeficiente obtenido, que esta relación es alta e inversa, reflejando que al incrementarse una variable la otra decrece en similar medida y proporción.

VI. DISCUSIÓN:

A través de la aplicación del instrumento seleccionado, se tuvo como resultado de acuerdo al análisis estadístico empleado por medio de la prueba Chi cuadrado, la existencia de relación respecto a las variables de estudio según el valor de la significancia de 0.0018, siendo esta relación alta e inversa (-0.86) según el coeficiente de correlación de Spearman, señalando que el aumento o decrecimiento de alguna de las variables influye en el incremento de la otra de forma significativa. Resultados similares obtuvo Porta en su investigación centrada en determinar la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en el personal de enfermería del hospital regional de Moquegua, evidenció tras la evaluación a 89 licenciados de enfermería, una relación inversa según el valor de significancia de -0.39 entre el síndrome burnout y la resiliencia, aclarando además que según sus resultados obtenidos, es necesario llevar a cabo charlas motivadoras e informativas respecto a las técnicas de manejo y control del estrés laboral a fin de aumentar y mejorar el nivel de resiliencia que poseen los trabajadores del nosocomio.

Así mismo Borda en su investigación orientada a determinar la relación entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, durante la Pandemia COVID-19, evidenció en base a una muestra conformada por 17 profesionales de enfermería, la existencia de relación entre ambas variables de acuerdo al valor del coeficiente de correlación de Spearman, lográndose evidenciar además que respecto a los factores sociodemográficos en función al nivel de síndrome de Burnout que: Respecto al sexo y síndrome de Burnout de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021, se evidenció que no existe relación entre estas variables al encontrar una significancia inferior al 5% teórico, a su vez que el 25% (3) de enfermeros poseen un nivel bajo de Síndrome de

Burnout, mientras que el 42%(5) poseen un nivel medio del síndrome; por otro lado de las 23 licenciadas, el 61% (14) posee un nivel medio de Síndrome de Burnout y el 17%(4) un nivel alto del Síndrome; este resultado se asemeja a los obtenidos por Quispe quien en su investigación para establecer los factores sociodemográficos asociados al Síndrome de Burnout en el contexto de la pandemia covid-19 en médicos residentes del Hospital Goyeneche de Arequipa 2020, identificando que el sexo no influye predominantemente en el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del nosocomio, asegurando además que existe una frecuencia baja a moderada de enfermeros que padecen dicho síndrome.

De acuerdo a la edad y el síndrome de Burnout de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021, se obtuvo una significancia de 0.0419, por lo cual se puede manifestar que si existe relación entre las variables intervinientes, evidenciándose además que del grupo de licenciados con edad de 20 a 25 años, el 57%(4) han desarrollado un alto nivel de síndrome de Burnout y el 29%(2) un nivel bajo, mientras que del grupo de licenciados con edad de 36 a 40 años, el 63%(5) poseen un nivel medio de Síndrome de Burnout, y por otro lado el 67%(6) del grupo de licenciados con edad de 41 a 45 años han desarrollado un nivel medio de síndrome Burnout, siendo estos indicadores los más resaltantes de la evaluación de la edad de los enfermeros en función al nivel de síndrome de Burnout, un resultado similar es el que obtuvo Meza en su investigación sobre el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Román Egoavil Pando de Villa Rica, Cerro de Pasco 2019, donde por medio de la evaluación a una muestra conformada por 60 trabajadores del nosocomio, pudo evidenciar que el 33% de enfermeros con edad menor a 30 años poseen agotamiento emocional alto mientras que el 67% restante ha desarrollado agotamiento emocional promedio ocasionado por el estrés laboral, lo que conlleva

a concluir el estudio mencionando que es necesario implementar actividades y talleres para prevenir el aumento y desarrollo del síndrome de forma intensificada que afecte considerablemente la salud del personal de enfermería.

En cuanto a la relación entre la condición laboral y el nivel de Síndrome de Burnout, se comprueba que existe relación al encontrar una significancia inferior al 5% teórico asumido para la contrastación de la prueba, en tal sentido, se evidencia que el 50%(2) nombrados poseen un nivel medio de síndrome de Burnout, en cuanto a los enfermeros que se encuentran en condición de contratados, el 67%(2) posee un nivel alto de Síndrome de Burnout, el 56%(5) de enfermeros que se encuentran en condición de CAS, también poseen un nivel medio de Síndrome de Burnout, el 50%(5) licenciados de enfermería que están en condición laboral de Locación, poseen también un nivel medio de nivel de Síndrome de Burnout y el 30%(3) un nivel bajo del síndrome, finalmente respecto a los enfermeros que se encuentran en condición laboral de Terceros, el 67%(6) se encuentran con un nivel medio de Síndrome y el 33%(3) en un nivel alto, estos resultados coinciden con los obtenidos en el estudio realizado por Quispe quien en su investigación señala que entre los factores sociodemográficos que se asocian al síndrome Burnout en el contexto de la pandemia covid-19, identificó que la condición laboral, además de la paternidad, tiempo de trabajo y número de hijos no son estadísticamente significativas para coadyuvar al desarrollo del síndrome de Burnout por medio del estrés laboral.

Así mismo, sobre la evaluación de la relación entre el indicador demográfico presencia de hijos y nivel de Síndrome de Burnout, se obtuvo como resultados que no existe relación entre las variables de acuerdo a la significancia obtenida tras la aplicación de la prueba, así mismo se evidencia que del grupo de licenciados que no poseen hijos, el 58%(11) posee un nivel medio del Síndrome de Burnout, mientras que por otro lado respecto a los licenciados que indican tener hijos, el

50%(8) también ha desarrollado un nivel medio del síndrome y en menor medición para un bajo y alto nivel del mismo, este resultado concuerda con el obtenido por Quispe, quien resalta según sus hallazgos que además de la condición laboral, la paternidad, tiempo de trabajo y número de hijos no son estadísticamente significativas para el desarrollo del síndrome de Burnout a través del estrés laboral. En función a la relación entre el estado civil y el nivel de Síndrome de Burnout de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021, se puede evidenciar que no existe relación entre las variables intervinientes al evidenciar un valor de significancia superior al 5% teórico asumido para la prueba, así mismo el único licenciado que es viudo, posee un nivel medio de Síndrome de Burnout, por otro lado el 57% (4) licenciados que son divorciados poseen un nivel medio de Síndrome de Burnout, el 58%(7) de licenciados que son casados señalan también un nivel medio de Síndrome de Burnout y el 47%(7) de enfermeros que son solteros poseen un nivel medio de Síndrome de Burnout, en menor medición para un bajo y alto nivel del mismo.

Estos resultados refuerzan y se ajustan la teoría de Pines quien sostiene que los factores demográficos suelen generar expectativas que conllevan a desarrollar episodios de estrés que desencadenan en el desarrollo potencial del síndrome de Burnout; al respecto Buunk y Schaufeli, sostienen que el síndrome de burnout se a los procesos sociales a los cuales se ven sometidos los profesionales de la salud durante la marcha de la atención a los usuarios, considerando en todo momento la interacción y comparación respecto a sus compañeros de trabajo; ambas teorías se refuerzan con los resultados obtenidos por Harrison quien asume al respecto que el síndrome es el resultado de una función de competencia o de la motivación por brindar ayuda a los demás debido al alto grado de altruismo y empatía que posee, el cual se ve supeditado a diversos factores que predisponen su desarrollo; supeditando

el desarrollo de diversas facultades que dificultan enormemente el logro de metas dentro del ámbito laboral, ocasionando el desarrollo del síndrome de burnout de manera inevitable (38); resultados obtenidos por Flores refuerzan esta teoría, al señalar en su investigación denominada Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2018; que el Síndrome de Burnout no se compatibiliza ni existe relación con el estado civil, siendo por el contrario un factor que se desarrolla y origina en el plano laboral y se refleja gradualmente en el desempeño laboral y el entorno social de quien la padece.

Estos resultados comprueban las afirmaciones señaladas en los modelos planteados por Thompson, Page y Cooper quienes señalan que factores externos como propios del trabajador generados por las interrelaciones con el medio laboral generen frustración y un reiterativo fracaso del desempeño laboral ocasionando gran dificultad para afrontar problemas o desempeñar su labor eficientemente (39,38).

Así mismo Respecto al análisis descriptivo del nivel de Síndrome de Burnout de los enfermeros del Centro de salud de Nicrupampa, 20221 que participaron voluntariamente en el estudio, se encontró como resultado que el 23% posee un nivel bajo de Síndrome de Burnout, el 54% un nivel medio del Síndrome y el 23% un alto nivel de Síndrome de Burnout, lo que refleja que el estrés laboral que conlleva a desarrollar el Síndrome de Burnout, no es excesivo convirtiéndolo en un factor tolerable por el personal de enfermería, este resultado se asemeja a los obtenidos por Cantaro , quien demostró en su estudio centrado en abordar la relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca 2021, que el 61 % de la muestra evaluada posee un nivel moderado de Síndrome de Burnout, por lo que frente a este resultado, es necesario llevar a cabo actividades y reuniones que

involucre a todo el personal de la institución a fin de conocer las dificultades existentes dentro del ámbito laboral para fortalecer y mejorar las relaciones en equipo asegurando un ambiente de trabajo armonioso y productivo orientado a brindar una atención integral y de calidad a los usuarios.

Farfán, presenta resultados similares con su investigación denominada Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto 2016, quien pudo evidenciar que la mayoría de los profesionales de enfermería presentan nivel de Síndrome de Burnout “Intermedio” seguido del 7,1% que tienen un nivel “Bajo” y el 1,8% presenta el síndrome en un nivel “Alto”, resaltando por medio de estos hallazgos que es necesario continuar mejorando las condiciones laborales sobre todo en lo concerniente a seguridad e higiene en el trabajo (Bioseguridad), asegurando la salud, bienestar y el eficiente desempeño del personal de enfermería.

Con estos resultados se refuerza la teoría planteada por Maslach y Leiter quienes aluden que el desarrollo del síndrome se debe a una reacción generada por el organismo frente al estrés generado por la carga laboral, teniendo afectaciones psicológicas que se originan por medio de la tensión generada por la interacción del trabajador y su trabajo (40).

Buunk y Schaufeli señalan así mismo que existen tres posibles factores que permiten el desarrollo del síndrome dentro del proceso de intercambio social, la incertidumbre como carencia de entendimiento de los propios pensamientos y sentimientos sobre la forma de cómo actuar, la percepción de equidad para señalar el proceso de reciprocidad en medida de cuanto se da y se espera recibir respecto a la interacción, la ausencia de control como un indicador que muestra la deficiencia para controlar el resultado de su desempeño laboral, (38).

Así mismo la teoría de Hobfoll y Freedy, señalan al respecto que frente a una situación de riesgo o amenaza que ponga en peligro la motivación del individuo, se desencadena un episodio de estrés que desarrolla de manera inmediata el síndrome, frente a este suceso la medida más indicada para la prevención del burnout es el empleo de recursos que permitan una realización óptima del trabajo en base a las percepciones y cogniciones de los profesionales en base a los recursos empleados (39).

Respecto a los resultados obtenidos en relación al nivel de Satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021, se evidencia por medio del análisis descriptivo que el 6%(2) de enfermeros se siente insatisfecho laboralmente, el 21%(7) poco satisfechos, y el 74%(25) están satisfechos laboralmente debido a que se sienten complacidos con los resultados de la labor que realizan constantemente, la cual cumple significativamente con sus expectativas; estos resultados refuerzan lo señalado por Fernández quien considera que la satisfacción, es una actitud orientada hacia el trabajo conformado por la valoración que poseen los trabajadores respecto a las condiciones bajo las cuales realizan su trabajo, por su parte Bracho, quien señala que la satisfacción laboral, es la respuesta afectiva producida por la interacción suscitada entre la necesidad, experiencias, expectativas y valores propias del trabajador en relación a las condiciones de trabajo percibidas por el mismo (51), los cuales refuerzan y poseen gran similitud con los obtenidos por Cantaro quien en su estudio basado en la evaluación al personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca 2021, evidenció que el 64 % del personal se encuentra satisfecho laboralmente según el resultado obtenido al realizar sus tareas asignadas diariamente, por otro lado el 39% de los trabajadores señalan tener cierto reconocimiento social por la labor que realizan,

asumiendo también que el 53% considera que las condiciones de trabajo son adecuadas para el óptimo desarrollo de sus funciones, lo que refleja el compromiso e interés de los trabajadores y la institución para ofrecer y mantener una atención integral y de calidad orientada al cuidado, conservación y preservación de la salud de la persona familia y comunidad.

Domínguez acota al respecto en su estudio denominado Síndrome de Burnout y desempeño profesional del Personal de Salud en el Centro de Salud 'Nuevo Milenio' de Puerto Maldonado en la Región de Madre de Dios 2018, que el 52% de enfermeros se califica como 'buen profesional', el 26% como 'muy buen profesional' y un 22% como 'profesional regular, por otro lado sobre la satisfacción laboral, indica que el 79% se encuentra satisfecho, el 19% poco satisfecho y el 2% insatisfecho debido a algunas situaciones que involucran un bajo reconocimiento en el ejercicio de sus labores de enfermería, por ende frente a estos resultados es coherente realizar charlas motivacionales a fin de generar un ambiente laboral adecuado y propicio entre los compañeros de trabajo para asegurar el óptimo desarrollo de las funciones y tareas dirigidas a brindar cuidados y atención de calidad a los usuarios.

El modelo de Maslow reafirma los resultados obtenidos tras el análisis de la información, que la autorrealización juega un papel muy importante para el logro de las metas y expectativas laborales ya que permite desarrollar las potencialidades tanto personales como profesionales en la práctica y ejercicio del trabajo asistencial centrado en lograr la satisfacción de los usuarios por medio de los cuidados necesarios para el cuidado y restablecimiento de su salud, el modelo de Herzberg, reafirma y respalda estos resultados haciendo mención que la motivación o factores motivacionales cumplen una función muy importante dentro del desempeño laboral ya que generan un efecto duradero de satisfacción que conlleva

al aumento de la productividad respecto al cumplimiento de las expectativas generadas por el mismo (57,58), este resultado concuerda con la teoría sentada por Morillo al señalar que la satisfacción laboral como la perspectiva se ven reflejadas en las expectativas y el desempeño basado en el profesionalismo, resaltando el valor económico que se le atribuye a la satisfacción como punto para el cumplimiento y exigencias de la labor (48). Andresen, Domsch y Cascorbi sostienen por su parte que la satisfacción con el trabajo, responde como la respuesta emocional al desempeño durante el trabajo que les permite cubrir las expectativas de los requerimientos que esta exige a fin de lograr los mejores resultados acorde a los objetivos que su labor exige dentro de su desempeño como profesional (47), dentro del ámbito laboral del personal de enfermería se refleja esta concepción con el compromiso desinteresado por cumplir su labor asistencial centrada en la preservación y cuidado de la persona, familia y comunidad, más aún en condiciones de vulnerabilidad generadas a consecuencia de la pandemia por COVID 19.

Frente a esta perspectiva y en base a los resultados obtenidos el estudio desarrollado, se puede afirmar que este se ajusta al modelo presentado por Locke al referir al respecto que la satisfacción laboral es posible de lograr por medio de la experiencia, asumiendo un orden e importancia de acuerdo a la labor que desempeña el individuo, lo cual le otorgar cierto reconocimiento y responsabilidad debido a las obligaciones que involucra el desarrollo del mismo (57,59); por otro lado se denota que la identificación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral resulta importante para el los licenciados de enfermería, como un factor muy importante pues permite reflejar el estado de compromiso, bienestar y desempeño respecto a las funciones que realiza cotidianamente dentro de su labor asistencial, sin embargo diversos factores generan ciertas discrepancias que no coadyuvan a desarrollar eficientemente su trabajo, entre estas y de manera general

se hace referencia al estrés y agotamiento generado por el COVID -19, donde se ha evidenciado gran temor, inseguridad y sobre todo un notable nivel de estrés que ha aportado considerablemente en el desarrollo de elevados niveles del Síndrome de Burnout como una respuesta del organismo frente a esas situaciones de sobrecarga laboral que exige gran rendimiento físico y emocional por parte de quien la padece, generando gran congruencia con lo señalado por Pines al señalar la exigencia a la que se someten los trabajadores respecto a las expectativas propias de su desempeño laboral, la cual puede resultar contradictorio cuando no se logra la meta esperada, conllevando al desarrollo del síndrome; Chernis manifiesta también que la satisfacción por el trabajo realizado aumenta significativamente la eficacia y complacencia del desempeño del individuo, sin embargo, la no consecución del logro de las metas establecidas genera una gran disminución de la autoestima que conlleva al fracaso emocional psicológico que finalmente desencadena el desarrollo del síndrome (39), por ende se rescata a través de los resultados obtenidos y las teorías señaladas que como señala Shaun, la satisfacción se supedita a cualquier factor externo o interno que generan conjunto de sentimientos y emociones favorables como resultado de la interacción con el entorno con respecto a las exigencias del trabajo, debido a la complejidad o dificultad otorgando reconocimientos personales, beneficios emocionales y cognitivos que motivan al trabajador a continuar con el mismo nivel de desempeño dentro de la realización del mismo (49).

VII. CONCLUSIONES:

- Respecto al objetivo general, se comprueba que existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, se sustenta esta afirmación al obtener un valor de significancia estadística de 0.0018 inferior al valor teórico asumido de acuerdo al test de Chi cuadrado.
- Respecto al primer objetivo específico sobre las características sociodemográficas se pudo evidenciar que:
 - No existe relación entre el sexo y el síndrome de Burnout de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa, según la significancia de 0.0631 para la contrastación de la prueba.
 - Respecto a la relación entre la edad y el síndrome de Burnout de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa, se evidencia que si existe relación de acuerdo al valor de significancia obtenida de 0.0419, inferior al 5% teórico asumido para la contrastación, a través de la prueba chi cuadrado.
 - En cuanto a la condición laboral y el síndrome de Burnout de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa, se evidencia también que, si existe relación según la significancia obtenida de 0.001 inferior al 5% teórico asumido para la contrastación, por medio de la prueba de asociación chi cuadrado.
 - Se obtuvo como hallazgo, además, que no existe relación respecto a la presencia de hijos y el síndrome de Burnout de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021, de acuerdo a la significancia de 0.721 superior al 5% teórico asumido para la contrastación de la prueba.

- Finalmente, se evidenció que no existe relación entre el estado civil y el síndrome de Burnout de los Enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021, de acuerdo al valor de la significancia obtenida de 0.073,
- Sobre el segundo alcance específico, respecto al nivel el síndrome de Burnout de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021, se evidencia tras el análisis respectivo que el 23%(8) de enfermeros, poseen un nivel Bajo de Síndrome de Burnout, el 54%(19) un nivel medio, mientras que el 23%(8) un alto nivel de Síndrome de Burnout, señalando que el estrés laboral es tolerable respecto a la capacidad de resistencia física y emocional de los enfermeros, sin embargo es necesario tomar ciertas medidas preventivas para disminuir o mejorar convenientemente la reincidencia de esta variable dentro de la muestra evaluada.
- Se determinó en relación al tercer objetivo específico respecto al nivel de Satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021, que el 6%(2) enfermeros se sienten insatisfechos laboralmente, el 21%(7) se encuentra poco satisfecho, mientras que el 74%(25) de los licenciados están satisfechos laboralmente, esto reflejaría que los enfermeros están conformes con la labor de atención y cuidado que ofrecen cotidianamente a los usuarios que acuden al centro de salud.
- Finalmente, el cuarto objetivo específico sobre el nivel de relación entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID- 19, Huaraz, 2021, se puede manifestar al respecto de acuerdo al valor del coeficiente de correlación de Spearman de -0.86 que dicha relación es alta e inversa, evidenciando que a

medida que una de las variables aumenta, la otra decrece significativamente en similar medida y proporción.

VIII. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda al director del Centro de Salud de Nicrupampa continuar mejorando las condiciones de trabajo, especialmente en materia de seguridad e higiene (Bioseguridad), para garantizar y mantener la salud e integridad del personal de salud.
- Al personal responsable de la administración del establecimiento de salud, así como al personal del área de recursos humanos, diseñar actividades encaminadas a optimar las prácticas en la administración de recursos humanos para mejorar las relaciones sociales y el desarrollo profesional del personal de salud.
- Al personal directivo del centro de salud en coordinación con el área de salud mental, promover y hacer partícipe al personal de salud en la implementación de programas preventivos promocionales de soporte psicológico enfocados en el para la prevención e identificación temprana del Síndrome de burnout, debido a que existe un riesgo latente a desarrollar el trastorno, cuya afectación ocasiona una baja considerable en el rendimiento y capacidad de brindar una atención de calidad centrada en el bienestar y cuidado del individuo, familia y comunidad.
- Así mismo a al personal de enfermería del centro de Salud de Nicrupampa, involucrarse en las actividades de concientización que les permita, a partir de los resultados estadísticos de casos insatisfacción laboral y estrés laboral, conocer y disponer de información actualizada sobre el nivel de síndrome de Burnout y la satisfacción laboral que poseen, con la intención de ampliar sus conocimientos y contribuir en la planificación y ejecución de acciones pertinentes a fin de disminuir el riesgo de afectación del bienestar y la salud física y emocional del conjunto humano de la institución a causa del incremento de estrés que amerita la labor de servicio que brindan a la población.

- Por otro lado, según los factores sociodemográficos identificados que coadyuvan al incremento del estrés laboral que contribuye al desarrollo progresivo del Síndrome de Burnout, se recomienda se continúe con las investigaciones a fin de identificarlos plenamente y con mayor detalle cuyo alcance permitirá evaluarlos en los contextos sociodemográficos que se presenten e involucren con la satisfacción laboral del personal de salud, a fin de fortalecer consecuentemente con esta línea de investigación.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Carl J. Woldometer. [Online].; 2021 [cited 201 Mayo 1]. Available from: <https://www.worldometers.info/coronavirus/>.
2. MINSA. Sala situacional Covid -19. [Online].; 2021 [cited 2021 Mayo 1]. Available from: https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp.
3. OPS. Fortaleciendo la respuesta del gobierno nacional y regional a la emergencia por COVID-19. [Online].; 2021 [cited 2021 Agosto 2]. Available from: <https://www.paho.org/es/historias/ancash-fortaleciendo-respuesta-gobierno-nacional-regional-emergencia-por-covid-19>.
4. Actualización Epidemiológica. Actualización Epidemiológica Enfermedad por coronavirus. [Online].; 2021 [cited 2021 Diciembre 3]. Available from: <https://www.paho.org/es/file/88667/download?token=bFaWY4XT>.
5. DIRESA. Sala situacional Covid - 19. [Online].; 2021 [cited 2021 Mayo 1]. Available from: http://diresancash.gob.pe/covid19/?fbclid=IwAR0h0kZBqs4q1RJNbLwcTr8E5exgIgySu826GMLzr_Aipsn8hV8E3M822sw.
6. Apaza M, Chahuayo J. Calidad de Servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza. [Tesis de licenciatura]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2019.
7. Fritzsche B, Parrish T. Theories and research on job satisfaction. In. New Jersey: Hoboken; 2005. p. 180-202.
8. Becerra B,&CM. Estrés y afrontamiento en enfermeras del servicio de emergencia COVID - 1, Hospital Marino Molina Scippa de Coma. [Tesis de licenciatura]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2020.
9. Gobierno de Mexico. Los riesgos del estrés laboral para la salud. [Online].; 2020 [cited 2021 Agosto 7]. Available from: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>.
10. Flores I. Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia HNDAC, Callao 2018. [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
11. Vinueza A, Aldaz N, Mera C, Pino D, Tapia E, Vinueza M. Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID - 19. [Informe médico]. Ecuador: Centro de Salud Rural “Chapintza; 2021.

12. Morales F. Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A. [Tesis de maestría]. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar; 2021.
13. Champi E. Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de emergencia, en un hospital de Lima de nivel III-1, 2021. [Tesis de titulación]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2021.
14. Porta M. Estrés laboral y resiliencia en el personal de enfermería del hospital regional de Moquegua, 2022. [Tesis de titulación]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2022.
15. Borda J, Chacci M. Estrés y satisfacción laboral del personal de Enfermería en los servicios de emergencia del Hospital de apoyo Jesús nazareno durante la Pandemia COVID-19 Ayacucho, 2022. [Tesis de titulación]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2022.
16. Tumialan E, De la Cruz A. Estrés laboral en el personal de Enfermería ante la situación de pandemia COVID 19 en el Centro de Salud Concepción 2021. [Tesis de titulación]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2021.
17. Bautista M, Quilza T. Estrés laboral en enfermeros y su influencia en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno - 2021. [Tesis de titulación]. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2021.
18. Cantaro K. Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca 2022. [Tesis de titulación]. Huancayo: Universidad Continental; 2022.
19. Jara L, Mancha EMM. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en Profesionales de enfermería en tiempos de COVID – 19 del Centro quirúrgico del hospital regional docente Materno infantil el Carmen, Huancayo - 2021. [Tesis de segunda especialidad]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2021.
20. Tello L, Pereyra J. Síndrome de burnout y satisfacción laboral durante la pandemia en el personal de enfermería, hospital Iquitos 2021. [Tesis de titulación]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2021.
21. Molina G. Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Santa Teresa, durante marzo. junio 2021. [Tesis de titulación]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021.
22. Quispe JG. Factores sociodemográficos asociados al síndrome Burnout en el contexto de la pandemia covid-19 en médicos residentes del hospital III

- Goyeneche de Arequipa 2020. [Tesis de titulación]. Arequipa: Universidad San Agustín de Arequipa; 2021.
23. Casós K, Chávez L. Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en Personal de salud de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén - Trujillo, 2020. [Tesis de maestría]. Trujillo: Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI; 2020.
 24. Vega C. Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización COVID 19 del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2020. [Tesis de licenciatura]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2020.
 25. Meza L. Síndrome de Burnout en el personal del Hospital "Román Egoavil Pando de Villa Rica, Cerro de Pasco". [Tesis de titulación]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2019.
 26. Yslado R, Loli T, Zarzosa E, Castro L. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. [Artículo]. Perú: Universidad San Martín de Porres; 2019.
 27. Farfán C. Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016. [Tesis de maestría]. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2016.
 28. Dominguez M. Síndrome de Burnout y Desempeño Profesional del Personal de Salud en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios – 2018. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018.
 29. Maslach C JS. Maslach Burnout Inventory Manual. Consulting. In. New York: McGraw Hill; EE.UU. p. 18-22.
 30. OMS. ¿Qué es el burnout? [Online].; 2020 [cited 2022 Abril 1]. Available from: <https://extranet.inegi.org.mx/covid-19/que-es-el-burnout-2/#:~:text=La%20OMS%20estableci%C3%B3%20como%20s%C3%ADntomas,y%20a%20tener%20menos%20rendimiento%20laboral.>
 31. Golembiewski R, Munzenrider R, Carter D. Progressive Phases of Burn-out and Their Worksite Covariants Journal of Applied Behavioral Science. In. New York: Praeger; 1983. p. 64-81.
 32. Gil Monte P. El síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería. Revista Electrónica Interacción Psy. 2003 Enero; II(19): p. 33-35.
 33. Farber B. Estrés y agotamiento en las profesiones de servicios humanos. In. New York: Pergamon Press; 1983. p. 23.

34. Quiceno J VS. Acta Colombiana de Psicología. [Online].; 2007 [cited 2021 Agosto 5]. Available from: <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/218>.
35. Reyes M. Síndrome de Burnout en docentes cirujanos dentistas, enfermeros y médicos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Señor de Sipán - Chiclayo, 2017. [Tesis de titulación]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2017.
36. González B, Lacasta R, Ordoñez G. El síndrome de agotamiento profesional en oncología. Tercera ed. Madrid: Médica Panamericana; 2008.
37. Maslach C, Jackson S. BI Inventario "Burnout". Publicaciones de psicología aplicada. Serie menor número 21. 1997 Junio; 2(211).
38. Martínez A. El síndrome de Burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. 2010 Junio; 112.
39. Tudela F. La prevención y el síndrome de Burnout en los docentes de educación primaria. [Tesis de titulación]. Murcia: Universidad Internacional de Rioja; 2013.
40. Scielo. Ciencia y trabajo. [Online].; 2017 [cited 2021 Setiembre 2]. Available from: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059&lng=en&nrm=iso&tlng=en.
41. Corporativa I. Libertad Digital. Los beneficios de la telemonitorización en Extremadura. [Online].; 2015 [cited 2021 Agosto 25]. Available from: <https://www.libertaddigital.com/chic/vida-estilo/2015-04-07/los-beneficios-de-la-telemonitorizacion-en-extremadura-1276544134/>.
42. Parajó A. Policlinico Santa Cristina. [Online].; 2019 [cited 2021 Agosto 3]. Available from: https://www.albertoparajo.com/que-es-la-coloproctologia_fb25996.html.
43. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
44. Pinchi R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II. [Tesis de maestría]. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2017.
45. Flores K. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes. [Tesis de maestría]. Ica: Universidad César Vallejo; 2018.
46. Fisher C. Mood and emotions while working. Missing pieces of job satisfaction? Journal of Organization Behavior. 2000 Abril; 21(1): p. 185 - 192.

47. Andresen M, Domsch M, Cascorbi A. Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2007 Marzo; III(16): p. 714 - 723.
48. Morillo I. Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. In. Cali: Sapiens; 2006. p. 43-57.
49. Shaun S. Satisfacción laboral. In. México: Trillas; 1998. p. 19.
50. Fernández M. Diccionario de recursos humanos. Primera ed. Madrid: Diaz Santos; 1999.
51. Bracho S. Satisfacción Laboral. Segunda ed. Colombia: LEMUS; 1998.
52. Durham M, Smith M. El Gerente eficaz. Primera ed. Buenos Aires: SUDAMERICANA; 1996.
53. Turcotte. La Satisfacción y su Relación con el Desempeño. Primera ed. Caracas: Rogia; 1998.
54. Rodríguez H. El clima Organizacional, su Estructura Organizativa y la Motivación para el Trabajo en las Escuelas Básicas, Tercera Etapa del Municipio Giraldot. Segunda ed. México: Araguay; 1999.
55. Wiegel C,SS,GA,&DM. Estrés laboral y mejora cognitiva entre profesores universitarios. [Online].; 2015 [cited 2021 Agosto 7]. Available from: https://www.researchgate.net/publication/273325966_Work-related_stress_and_cognitive_enhancement_among_university_teachers.
56. Palma S. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Primera ed. Lima: CARTOLAN; 2005.
57. Ruíz C. Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán - Chile. [Tesis de titulación]. Chillán: Universidad de Bío - Bío; 2009.
58. Tennant C. Work-related stress and depressive disorders. *Journal of psychosomatic research*,. In. Los angeles: Anova ; 2001. p. 697-704.
59. Udiz G. Satisfacción laboral: Locke contra Lawler. [Online].; 2010 [cited 2022 Setiembre 9]. Available from: <https://www.pymesyautonomos.com/management/satisfaccion-laboral-locke-contra-lawler#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Locke%20a,hemos%20alcanzado%20nuestro%20objetivo%20psicol%C3%B3gico>.

60. Vroom H. Trabajo y motivación. Segunda ed. New York: John Wiley & Sons; 1964.
61. Sanchis S. Teoría de las expectativas de Vroom. [Online].; 2020 [cited 2022 Setiembre 8]. Available from: <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom-formula-y-ejemplos-5118.html>.
62. Library. Modelos explicativos de la satisfacción con la vida. [Online].; 2020 [cited 2022 Setiembre 9]. Available from: <https://1library.co/article/modelos-explicativos-de-la-satisfacci%C3%B3n-con-la-vida.zgggp5nz>.
63. Gambóia J. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. [Online].; 2018 [cited 2022 Setiembre 9]. Available from: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>.
64. Quiroa M. Teoría de Herzberg. [Online].; 2020 [cited 2022 Setiembre 9]. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Herzberg%20es,se%20ba%20en%20la%20motivaci%C3%B3n>.
65. Palacios M. COVID-19, una emergencia de salud pública mundial. Revista Clínica. 2020 Marzo; II(1).
66. Torrades S. Estrés y burn out. Definición y prevención. [Online].; 2019 [cited 2021 Agosto 7]. Available from: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,biol%C3%B3gico%20necesario%20para%20la%20supervivencia>.
67. Gerosol. Personal de enfermería: un recurso vital para la salud. [Online].; 2019 [cited 2021 Setiembre 3]. Available from: <https://www.gerosol.com/blog/personal-de-enfermeria-un-recurso-vital-para-la-salud/>.
68. Quironprevencion. Síndrome de Burnout. [Online].; 2020 [cited 2021 Diciembre 2]. Available from: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>.
69. Concepto. Satisfacción. [Online].; 2018 [cited 2022 Setiembre 7]. Available from: <https://concepto.de/satisfaccion/>.
70. El viaje del Cliente. Calidad y Satisfacción. [Online].; 2021 [cited 2021 Diciembre 2]. Available from: <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>.
71. Baptista P, Fernández C. Metodología de la Investigación. In. Mexico: McGrawHill; 2014. p. 15-17.

72. Arias F. El proyecto de investigación Introducción a la metodología Científica. Sexta ed. Venezuela: EPISTEME; 2012.
73. Sampieri R. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Cuarta ed. México: Mc Graw Hill Education; 2018.
74. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. Sexta ed. México: McGraw Hill; 2014.
75. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. Sexta ed. México: McGraw Hill; 2010.
76. Ramírez T. Como Hacer un Proyecto de Investigación. Segunda ed. Caracas: Panapo; 2012.
77. Castro M. El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. Segunda ed. Caracas: Uyapal; 2003.
78. Scielo. Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. [Online].; 2016 [cited 2022 Noviembre 7]. Available from: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004.
79. Asociación Medica Mundial. Declaración de Helsinki - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos [internet]. [Online].; 2017 [cited 2020 Setiembre 2]. Available from: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>.
80. Paripancca E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019.

ANEXOS



ANEXO N° 01

CUESTIONARIO

“SINDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS DEL CENTRO DE SALUDE NICRUPAMPA DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19”

Presentación: Buen día, tenga un cordial saludo, en esta oportunidad recorro a usted para pedirle que me brinden su apoyo con este pequeño cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación que existe síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID19.

La información obtenida en esta encuesta es de carácter anónimo y de uso exclusivo para este estudio. El cuestionario consta de 52 preguntas, entre ellas están incluidas las características personales, síntomas del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. Para seleccionar su respuesta debe de marcar con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente y se ajuste más a su realidad. Le agradecemos de antemano su cooperación para el desarrollo de este estudio.

I. ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Sexo:

- a) Hombre b) Mujer

Edad:

años.

Estado civil:

- a) Casado b) Soltero c) Viudo d) Divorciado

¿Tiene hijos?

- a) Si \longrightarrow cuantos _____

- b) No

Condición laboral:

- a) Nombrado b) Contratado c) CAS d) Locación e) otro

Horario y turno de trabajo: _____

Tiempo de servicio en el CENTRO DE SALUD: _____

SATISFACCIÓN LABORAL CUESTIONARIO (SL-SPC):



Esta sección del cuestionario está dirigida para cualificar su preferencia y satisfacción respecto a su actividad laboral, la escala de valoración va dirigida del 1 al 5, como se detalla en el cuadro adjunto:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Regular	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Nº	Ítems	5	4	3	2	1
1	El entorno físico donde realizo mi trabajo me facilita en el cumplimiento de mis labores, tareas y funciones.					
2	Considero que mi remuneración monetaria no está acorde a las tareas y funciones que realizo diariamente, como la atención primaria a pacientes con COVID19.					
3	La convivencia con mis compañeros de trabajo, hace que la labor diaria sea más llevadera y me permite realizar mis labores con tranquilidad.					
4	Siento que la labor que realizo me ayuda mucho como profesional permitiéndome sentirme satisfecho con mi trabajo.					
5	Las labores y tareas que realizo son tan importantes como las funciones que realizan mis compañeros.					
6	Mantengo una comunicación muy fluida con mi jefe inmediato.					
7	No estoy satisfecho con mi remuneración, debido a que es un riesgo el contagiarme con el virus del COVID19.					
8	Siento que me esfuerzo demasiado en mi trabajo y recibo menos por parte del Centro de Salud de Nicrupampa.					
9	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
10	Las funciones y tareas que realizo me ayudan a desarrollarme como persona y ser humano, y las reflejo en la atención primaria a usuarios diagnosticados con COVID19.					
11	Me siento verdaderamente satisfecho con la labor que realizo, porque siento que ayudo a los usuarios que acuden al Centro de Salud de Nicrupampa.					
12	Me siento satisfecho con la remuneración económica que recibo por mi trabajo cotidiano.					
13	Siento que me explotan con el trabajo y las tareas que me asignan, sobre todo cuando se trata de la atención primaria a usuarios diagnosticados con Covid-19.					
14	Estoy muy disconforme con mi horario de trabajo.					
15	Siento que mi trabajo es percibido por mis compañeros como inferior y nada importante.					
16	La buena relación laboral con mi superior me ayuda a realizar mejor mi trabajo.					
17	Me siento cómodo(a) y a gusto con mi ambiente laboral.					

18	Me siento satisfecho con los resultados que obtengo desempeñando mi trabajo porque estoy ayudando a los demás.				
19	Suelo cumplir mi trabajo alejado de mis compañeros porque siento que puedo hacerlo mejor solo.				
20	Encuentro mucha tranquilidad y satisfacción con la labor diaria que realizo.				
21	Mi superior y compañeros de trabajo aprecian mi esfuerzo y la labor que realizo en la atención primaria a usuarios con COVID19.				
22	No me siento en confianza con mi superior inmediato, no siento que reconozca ni valore mi trabajo.				
23	No me siento a gusto con mi trabajo.				
24	El Centro de Salud no reconoce mi esfuerzo cuando trabajo más horas del tiempo reglamentario.				
25	Estoy satisfecho con la cantidad de tareas y funciones que realizo y se me asigna diariamente respecto a la atención primaria de pacientes con COVID19.				
26	La ventilación, limpieza e iluminación del ambiente de trabajo son los adecuados para realizar mis labores con facilidad.				
27	Siento que mi opinión es considerada valiosa al momento de la toma de decisiones dentro de mi grupo de trabajo.				
28	Siento que la institución no ofrece beneficios ni seguridad para realizar mi trabajo con eficiencia frente a la atención primaria de los casos de Covid-19 diagnosticados.				
29	Me siento discriminado(a) por mis compañeros de trabajo por haber estado en contacto con algún paciente con COVID19.				
30	Mi trabajo me permite cubrir satisfactoriamente mis necesidades económicas.				

II. INVENTARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT DE MASLACH:

Esta sección del cuestionario está dirigida para cualificar su preferencia y satisfacción respecto a su actividad laboral, la escala de valoración va dirigida del 0 al 4, como se detalla en el cuadro adjunto:

0	1	2	3	4
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Regularmente	Siempre

N°	ITEMS	RPTA
1	Suelo sentirme muy cansado física y emocionalmente por el trabajo que realizo.	
2	Suelo sentir mucho agotamiento al final de cada jornada de trabajo.	

3	Generalmente me siento desganado y cansado cuando tengo que acudir al Centro de Salud de Nicrupampa a cumplir mi jornada de trabajo.	
4	Me resulta fácil poder comprender como se sienten las personas de mi entorno.	
5	Siento que trato a las personas como si fueran poco importantes o nada valiosas.	
6	Tengo mucho agotamiento al trabajar todo el día con personas.	
7	Suelo relacionarme con facilidad y puedo de ayudar a resolver los problemas de los usuarios y compañeros de trabajo.	
8	Con mi trabajo, siento que intervengo positivamente en la vida de las personas.	
9	Ejercer mi profesión me ha ayudado a ser más empático, sensible y consciente de la situación física y emocional de los usuarios y mis compañeros de trabajo.	
10	Siento que el trabajo que realizo me está tornando indolente, insensible y menos tolerante emocionalmente respecto al trato con los usuarios y mis compañeros de trabajo.	
11	Me siento muy activo y con muchas ganas de realizar mi trabajo.	
12	No me siento satisfecho con mi trabajo y suelo pensar que es un riesgo brindar atención primaria a los usuarios con diagnóstico de COVID 19.	
13	No me genera interés el saber que ocurre con los usuarios luego de brindarles la atención básica requerida.	
14	Tratar con usuarios con diagnóstico de Covid-19 me genera mucho estrés y cansancio.	
15	Puedo crear un ambiente de confianza y empatía con las personas a quienes les brindo atención primaria.	
16	Ejercer mi profesión me ha ayudado a adquirir mucho conocimiento y practica que me resulta de mucha utilidad.	
17	Siento que me estoy “acabando” y no he logrado nada hasta el momento con mi trabajo.	
18	Siento que estoy trabajando cada día más, por ello termino muy agotado mi labor diaria de trabajo.	
19	Siento que hay discriminación por parte de mis compañeros de trabajo hacia mi persona por haber estado en contacto con usuarios diagnosticado con COVID19.	
20	Suelo sentir que me encuentro al límite de mis posibilidades como profesional al realizar diariamente mi trabajo en el Centro de Salud de Nicrupampa.	
21	Suelo sentir mucho cansancio al trabajar directamente con los usuarios o al tratar con mis compañeros de trabajo.	
22	Pienso que los usuarios me estiman por la atención básica que les brindo cuando acuden al Centro de Salud de Nicrupampa.	

Gracias por su amable participación.

ANEXO N° 02



UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ identificado(a) con DNI N° _____, firmo el presente consentimiento informado para participar voluntariamente en el estudio titulado:

“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS DEL CENTRO DE SALUD DE NICRUPAMPA DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID 19 HUARAZ – 2021”

Con la presente declaración de consentimiento, manifiesto haber sido informado sobre el problema de investigación, objetivo, justificación del estudio, hipótesis y otra información referente al proyecto de investigación, así mismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre algunas dudas presentadas durante la exposición del tema, las cuales han sido absueltas oportunamente con eficiencia y claridad por parte de las investigadoras.

Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas formuladas, así mismo declaro haber sido informado que de desistir de continuar participando en el desarrollo de la investigación, tengo la libertad de hacerlo en cualquier momento sin ninguna represalia contra mi persona.

Por otro lado las investigadoras se comprometen a cumplir con los principios de la confidencialidad y anonimato referente a la información obtenida, cuyos los resultados se darán a conocer de forma general, guardando en reserva la identidad de cada informante.

Habiendo recibido toda la información respecto a la presente investigación doy mi consentimiento informado y firmo el presente documento en señal de conformidad.

 N° DNI: _____

ANEXO N° 03
FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

A continuación, le presentamos ocho aspectos relacionados al proyecto de investigación, a los cuales se calificará con la puntuación 1 ó 0 de acuerdo a su criterio:

1. El instrumento persigue los fines del objetivo general (...)
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos (...)
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados (...)
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto (...)
5. Los ítems están redactados correctamente (...)
6. Los ítems despiertan ambigüedad en el encuestado (...)
7. El instrumento a aplicarse llega a la comprobación de la hipótesis (...)
8. La hipótesis está formulada correctamente (...)

LEYENDA

PUNTUACIÓN

DA: De Acuerdo

1

ED: En Desacuerdo

0

RESULTADOS:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
I	1	1	1	1	1	1	1	1	8
II									
III									
IV									
V									
TOTAL									


 Dra. Rocio Pajuelo Villarreal
 C.E.P. 31763

ANEXO N° 03
FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

A continuación le presentamos ocho aspectos relacionados al proyecto de investigación, a los cuales se calificará con la puntuación 1 ó 0 de acuerdo a su criterio:

1. El instrumento persigue los fines del objetivo general (1.)
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos (1.)
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados (1.)
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto (1.)
5. Los ítems están redactados correctamente (1.)
6. Los ítems despiertan ambigüedad en el encuestado (0)
7. El instrumento a aplicarse llega a la comprobación de la hipótesis (1.)
8. La hipótesis está formulada correctamente (1.)

LEYENDA

PUNTUACIÓN

DA: De Acuerdo

1

ED: En Desacuerdo

0

RESULTADOS:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
I									
II	1	1	1	1	1	0	1	1	7
III									
IV									
V									
TOTAL									


 Fady P. Dolores Dextre
PSICÓLOGA
 C.Ps.P. 26267

ANEXO N° 03
FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

A continuación le presentamos ocho aspectos relacionados al proyecto de investigación, a los cuales se calificará con la puntuación 1 ó 0 de acuerdo a su criterio:

1. El instrumento persigue los fines del objetivo general (1.)
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos (1.)
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados (1.)
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto (1.)
5. Los ítems están redactados correctamente (1.)
6. Los ítems despiertan ambigüedad en el encuestado (0.)
7. El instrumento a aplicarse llega a la comprobación de la hipótesis (1.)
8. La hipótesis está formulada correctamente (1.)

LEYENDA

PUNTUACIÓN

DA: De Acuerdo

1

ED: En Desacuerdo

0

RESULTADOS:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
I									
II									
III	1	1	1	1	1	0	1	1	7
IV									
V									
TOTAL									


 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 DRESA ANCAHUECO DE SALUD BUENAS VIVAS
 S. P. A. T. A. P.
 L. P. M. T. O. B. S.
 PRINCIPALES
 J. P. M. T. O. B. S.

ANEXO N° 03
FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

A continuación le presentamos ocho aspectos relacionados al proyecto de investigación, a los cuales se calificará con la puntuación 1 ó 0 de acuerdo a su criterio:

1. El instrumento persigue los fines del objetivo general (1.)
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos (1.)
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados (1.)
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto (1.)
5. Los ítems están redactados correctamente (1.)
6. Los ítems despiertan ambigüedad en el encuestado (0.)
7. El instrumento a aplicarse llega a la comprobación de la hipótesis (1.)
8. La hipótesis está formulada correctamente (1.)

LEYENDA

PUNTUACIÓN

DA: De Acuerdo

1

ED: En Desacuerdo

0

RESULTADOS:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
I									
II									
III									
IV	1	1	1	1	1	0	1	1	7
V									
TOTAL									


INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
 INECS - PERÚ
 C.P. 50464

ANEXO N° 03
FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

A continuación le presentamos ocho aspectos relacionados al proyecto de investigación, a los cuales se calificará con la puntuación 1 ó 0 de acuerdo a su criterio:

1. El instrumento persigue los fines del objetivo general (1.)
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos (1.)
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados (1.)
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto (1.)
5. Los ítems están redactados correctamente (1.)
6. Los ítems despiertan ambigüedad en el encuestado (0.)
7. El instrumento a aplicarse llega a la comprobación de la hipótesis (1.)
8. La hipótesis está formulada correctamente (1.)

LEYENDA**PUNTUACIÓN**

DA: De Acuerdo

1

ED: En Desacuerdo

0

RESULTADOS:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
I									
II									
III									
IV									
V	1	1	1	1	1	0	1	1	7
TOTAL									


 Esther J. Flores Quijano
 Lic. en Enfermería
 CEP: 101725

ANEXO N° 04

VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se evaluó la totalidad de los ítems de los instrumentos de recolección empleados para la medición y estimación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los enfermeros del centro de salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID 19 Huaraz – 2021, para ello se hizo uso del coeficiente de correlación de Alfa de Cronbach del programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25.0, cuyo valor se refleja en el baremo de calificación y significancia de solidez interna y fiabilidad según la siguiente tabla:

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD

Fiabilidad del Inventario de Maslach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	22

El análisis de fiabilidad de los 22 ítems que conforman el Inventario de Maslach para de medición de la variable Síndrome de Burnout ofreció un valor de 0.801, reflejando de esta manera que el instrumento es confiable y posee una buena validez para ser aplicada a la muestra de interés, representando al 80% de la variable considerada dentro de los casos intervinientes en la investigación.

Fiabilidad de la Escala de Satisfacción

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.786	30

La evaluación conjunta de los 30 ítems de la escala de satisfacción (SL – SPC) para la medición de la variable satisfacción laboral, ofreció un valor de 0.786 de acuerdo al coeficiente de alfa de Cronbach, señalando de esta manera que el instrumento mide en un 79% a la variable considerada dentro de los casos del estudio.

Fiabilidad Conjunta

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.837	52

La evaluación de la consistencia interna del constructo de ítems por medio del índice de Alfa de Cronbach para la variable estrés y satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa durante la pandemia del COVID -19, Huaraz 2021, arrojó el valor de 0.84, cuya estimación permite evidenciar que el instrumento de recolección de datos es altamente confiable para medir las variables de interés consideradas dentro del estudio de investigación.

Análisis de Normalidad

Las pruebas de normalidad son métodos estadísticos empleados para la medición y comparación de la distribución acumulada de la información recabada a partir de una muestra con lo esperado si los datos tuvieran una distribución normal o constante.

De existir alguna diferencia entre la comparación hecha, entonces se cuenta con suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula de normalidad planteada para toda la población.

Para la contrastación de la normalidad de la información recabada dentro de una investigación, se hace uso de las pruebas paramétricas de Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wilk, las cuales permiten tener una certeza más amplia de la distribución de los datos obtenidos; ambas pruebas tienen por indicadores de medición a la media y la varianza muestral, con la única diferencia marcada en el tamaño de muestra a evaluar, cuando se hace referencia de una muestra superior a 50 datos o indicadores, se aplica la prueba de Kolmogorov-smirnov y en caso contrario para muestras iguales o inferiores a 50 la prueba de normalidad de Shapiro-wilk.

Ambas pruebas se sustentan el valor de la significancia o tope para la aceptación o rechazo de la hipótesis nula, la cual de acuerdo a valores teóricos se asume con un margen del 5% como indicador del error máximo para el análisis de la prueba, la cual es contrastada con el *p-valor* obtenido permitiendo continuar el análisis y definir el tratamiento correspondiente de ser el caso de acuerdo al resultado

En ese sentido se asume la regla de decisión

Regla de decisión

H₀: Los datos provienen de poblaciones normales (significancia.>0,05).

H₁: Los datos no provienen de poblaciones normales (significancia<0,05).

Si $p - \text{valor} < 0.05$: se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Si $p - \text{valor} > 0.05$: se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

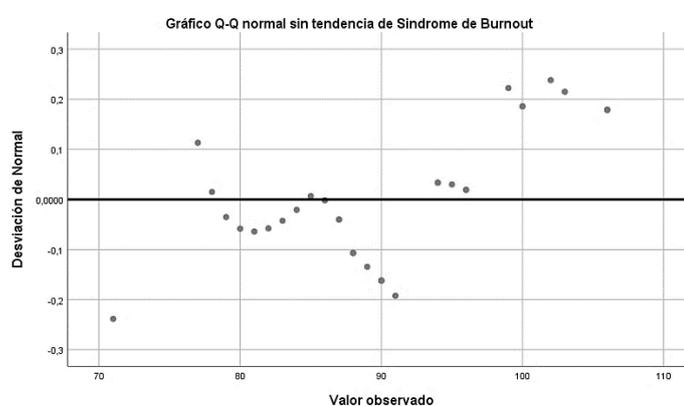
Prueba de normalidad

Prueba de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción	0.974	35	0.003
Estrés	0.539	35	0.009

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

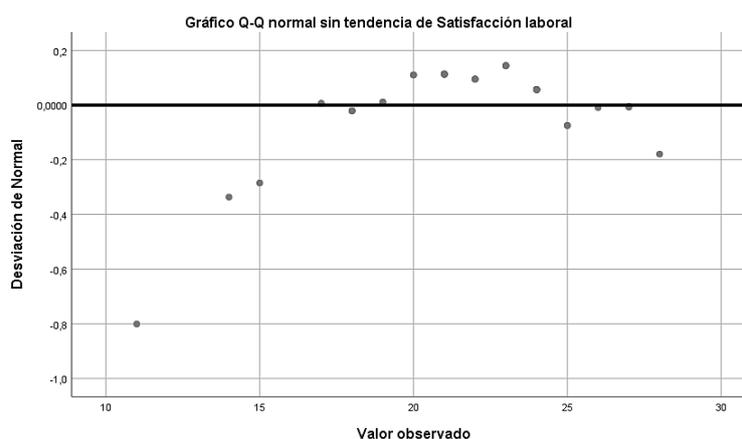
Fuente: SPSS v26.0, Elaboración propia.

Gráfica N° 01: Gráfica de normalidad del Síndrome de Burnout



Fuente: SPSS v26.0, Elaboración propia.

Gráfica N° 02: Gráfica de normalidad de la Satisfacción laboral



Fuente: SPSS v26.0, Elaboración propia.

A través de la tabla obtenida para el análisis de normalidad realizada mediante la prueba de Shapiro- Wilk para muestras pequeñas (≤ 50 unidades), se puede afirmar

al obtener una significancia menor al 5% teórico, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, señalando que las variables Estrés y Satisfacción laboral no se distribuyen normalmente, en tal sentido se hará uso de la prueba Chi cuadrado para determinar la asociación entre las variables, así como el coeficiente Rho de Spearman para determinar y contrastar la hipótesis general planteada en el estudio.

MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA

Problema	Objetivos	VARIABLES	Diseño metodológico	Población /muestra	Instrumento	Escala	Indicadores
<p>Problema General: ¿Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa - Huaraz 2021 en el contexto del COVID 19?</p> <p>Hipótesis Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los enfermeros del centro de salud de Nicrupampa durante la pandemia del</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Nicrupampa – Huaraz 2021 en el contexto de la pandemia COVID 19.</p> <p>Objetivos Específicos: a) Determinar la relación entre las características sociodemográficas y el síndrome de Burnout que poseen los enfermeros del centro de salud de Nicrupampa durante la</p>	<p>Variable Independiente Síndrome de Burnout: como un conjunto de síntomas médico - biológicos y psicosociales inespecíficos, que aparecen como respuesta del organismo debido al elevado desgaste de energía que ocasiona un agotamiento y emocional en el trabajador a causa del estrés ocasionado por la excesiva actividad laboral (30)</p>	<p>El tipo de investigación es cuantitativo correlacional. El estudio presenta un diseño descriptivo - transversal.</p> <p>Variable Independiente • Síndrome de Burnout que posee el personal de enfermería del Centro de Salud de Nicrupampa Huaraz 2021, en el contexto de la pandemia del COVID 19.</p> <p>Variable Dependiente • Nivel de satisfacción del personal de</p>	<p>Población: La población se encontró conformada por los 35 Enfermeros (as) que laboran en el Centro de Salud de Nicrupampa, Huaraz.</p> <p>Muestra: Para el estudio se considerará el muestreo censal, por lo que se tomó a todo el personal de enfermería, es decir a los 35 enfermeros que laboran en el Centro de Salud de Nicrupampa, Huaraz.</p>	<p>Para la recolección de información se empleó los instrumentos usados por Carlos Farfán cuya fiabilidad es altamente confiable, los cuales constan del inventario de Burnout de Maslach para determinar el nivel del síndrome de Burnout de y la escala de satisfacción (SL – SPC) para establecer el grado de satisfacción que posee el personal de enfermería del Centro de Salud de Nicrupampa (28). La información obtenida se procesará con ayuda de la hoja de cálculo de Excel y el software estadístico SPSS v.25.0. La contrastación de hipótesis se realizó por medio de la prueba Chi cuadrado y el</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Variable Independiente Síndrome de Burnout - Agotamiento emocional - Despersonalización - Realización personal • Variable dependiente Satisfacción laboral - Calidad de atención de los enfermeros. - Confort del entorno. - Relaciones interpersonales - Remuneraciones económicas

COVID-19, Huaraz 2021.	<p>pandemia del COVID 19</p> <p>b) Determinar el nivel de síndrome de Burnout que poseen el personal de enfermería Centro de Salud de Nicrupampa Huaraz 2021, en el contexto de la pandemia del COVID 19.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción Laboral:</p> <p>Es el grado de conformidad de la persona frente a su desempeño laboral en función a las expectativas basadas en actitudes, valores y creencias que le brindan una sensación de tranquilidad y bienestar (82).</p>	<p>enfermería del Centro de Salud de Nicrupampa Huaraz 2021, en el contexto de la pandemia del COVID 19.</p>	<p>Criterios de inclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de enfermería nombrado y contratado que labore más de 6 meses continuos en el Centro de Salud de Nicrupampa. • Personal de enfermería de ambos sexos. • Personal de enfermería que realice trabajo presencial en el Centro de Salud de Nicrupampa • Personal de enfermería que desee participar voluntariamente en la investigación y firme el consentimiento informado. 	<p>coeficiente de la correlación de Spearman</p> <p>Los resultados obtenidos se presentaron en base al análisis descriptivo por medio de tablas con su debida interpretación.</p> <p>Aplicación y validez</p> <p>Para la aplicación de la prueba piloto, se contemplará el 10% de la población a fin de obtener información relevante para la investigación.</p> <p>La validación del instrumento se hará en base al coeficiente de alfa de Cronbach, para evaluar la consistencia interna de los ítems del cuestionario.</p>		
	<p>c) Identificar el nivel de satisfacción laboral que posee el personal de enfermería del Centro de Salud de Nicrupampa - Huaraz 2021, en el contexto de la pandemia del COVID 19.</p> <p>d) Determinar el nivel de relación existente entre el</p>					Ordinal	

	<p>síndrome de Burnout y la satisfacción laboral que posee el personal de enfermería del Centro de Salud de Nicrupampa - Huaraz 2021, en el contexto de la pandemia del COVID 19.</p>			<p>Criterios de Exclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de enfermería nombrado o contratado que labore menos de 6 meses continuos en el Centro de Salud de Nicrupampa • Personal de enfermería que se encuentre realizando trabajo remoto. 			
				<ul style="list-style-type: none"> • Personal de enfermería que cuente con licencia laboral por razones personales (salud, familia). • Personal de enfermería que no desee participar voluntariamente en la investigación o no desee formar el 		Ordinal	

--	--

consentimiento informado. • Personal administrativo. • Otras profesiones.			
---------------------------------------------------------------------------------	--	--	--



CAPTURA DE LA BASE DE DATOS

Estres.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 67 de 67 variables

	Sexo	Edad	Estado_civil	Hijos	Condición laboral	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	D1	D2	D3	
1	Hombre	26-30	Soltero	No	Terceros	Nunca	Siempre	Pocas veces	Siempre	Nunca	Algunas ve...	Pocas veces	Regularme...	Siempre	Algunas ve...	Poca
2	Mujer	20-25	Soltero	No	Contratado	Siempre	Pocas veces	Pocas veces	Siempre	Siempre	Algunas ve...	Pocas veces	Algunas ve...	Nunca	Siempre	
3	Mujer	31-35	Soltero	Si	Terceros	Algunas ve...	Pocas veces	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Algunas ve...	Siempre	Pocas veces	Poca
4	Mujer	31-35	Soltero	No	Nombrado	Algunas ve...	Nunca	Pocas veces	Regularme...	Nunca	Siempre	Pocas veces	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	
5	Hombre	20-25	Soltero	No	Terceros	Pocas veces	Regularme...	Regularme...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Regularme...	Nunca	Nunca	Regularme...	
6	Mujer	36-40	Soltero	Si	CAS	Pocas veces	Nunca	Siempre	Nunca	Pocas veces	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Algun
7	Mujer	36-40	Divorciado	No	Locación	Nunca	Pocas veces	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Nunca	Regularme...	Regu
8	Hombre	36-40	Divorciado	No	Terceros	Algunas ve...	Algunas ve...	Regularme...	Regularme...	Siempre	Pocas veces	Pocas veces	Algunas ve...	Algunas ve...	Regularme...	Poca
9	Hombre	36-40	Casado	Si	Contratado	Regularme...	Regularme...	Nunca	Siempre	Algunas ve...	Regularme...	Siempre	Siempre	Siempre	Regularme...	Poca
10	Mujer	36-40	Casado	No	Nombrado	Pocas veces	Pocas veces	Siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Regularme...	Nunca	Pocas veces	Algunas ve...	
11	Mujer	41-45	Soltero	No	CAS	Pocas veces	Algunas ve...	Siempre	Pocas veces	Regularme...	Algunas ve...	Pocas veces	Regularme...	Siempre	Pocas veces	Poca
12	Mujer	31-35	Soltero	No	CAS	Algunas ve...	Regularme...	Regularme...	Algunas ve...	Regularme...	Siempre	Nunca	Siempre	Pocas veces	Siempre	Regu
13	Mujer	41-45	Casado	Si	Locación	Nunca	Siempre	Algunas ve...	Pocas veces	Algunas ve...	Regularme...	Pocas veces	Pocas veces	Algunas ve...	Pocas veces	Poca
14	Mujer	31-35	Casado	No	Locación	Siempre	Siempre	Regularme...	Pocas veces	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Pocas veces	Pocas veces	
15	Mujer	20-25	Divorciado	Si	Terceros	Algunas ve...	Siempre	Nunca	Pocas veces	Algunas ve...	Regularme...	Siempre	Nunca	Regularme...	Pocas veces	Regu
16	Hombre	26-30	Soltero	Si	Terceros	Algunas ve...	Nunca	Pocas veces	Nunca	Siempre	Regularme...	Siempre	Siempre	Pocas veces	Nunca	
17	Mujer	41-45	Soltero	No	CAS	Algunas ve...	Pocas veces	Regularme...	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Regularme...	Pocas veces	Regu
18	Hombre	20-25	Casado	Si	Locación	Siempre	Regularme...	Algunas ve...	Siempre	Nunca	Siempre	Regularme...	Regularme...	Algunas ve...	Pocas veces	Regu
19	Mujer	41-45	Divorciado	No	CAS	Pocas veces	Algunas ve...	Pocas veces	Siempre	Algunas ve...	Pocas veces	Regularme...	Algunas ve...	Algunas ve...	Pocas veces	Poca
20	Mujer	31-35	Casado	No	Locación	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Regularme...	Nunca	Siempre	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Poca
21	Mujer	31-35	Soltero	Si	Nombrado	Algunas ve...	Regularme...	Pocas veces	Pocas veces	Regularme...	Nunca	Siempre	Regularme...	Algunas ve...	Nunca	Regu
22	Mujer	20-25	Soltero	No	Locación	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Regularme...	Regularme...	Pocas veces	Pocas veces	Nunca	Nunca	Nunca	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



CAPTURA DE LA BASE DE DATOS CODIFICADA

Estres.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 67 de 67 variables

	Sexo	Edad	Estado_civil	Hijos	Condición_laboral	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	D1	D2	D3
1	1	2	4	0	5	1	5	2	5	1	3	2	4	5	3
2	2	1	4	0	2	5	2	2	5	5	3	2	3	1	5
3	2	3	4	1	5	3	2	1	1	1	5	1	3	5	2
4	2	3	4	0	1	3	1	2	4	1	5	2	1	3	3
5	1	1	4	0	5	2	4	4	3	5	5	4	1	1	4
6	2	4	4	1	3	2	1	5	1	2	3	3	3	3	5
7	2	4	2	0	4	1	2	3	5	5	3	5	5	1	4
8	1	4	2	0	5	3	3	4	4	5	2	2	3	3	4
9	1	4	3	1	2	4	4	1	5	3	4	5	5	5	4
10	2	4	3	0	1	2	2	5	3	3	5	4	1	2	3
11	2	5	4	0	3	2	3	5	2	4	3	2	4	5	2
12	2	3	4	0	3	3	4	4	3	4	5	1	5	2	5
13	2	5	3	1	4	1	5	3	2	3	4	2	2	3	2
14	2	3	3	0	4	5	5	4	2	3	1	1	1	2	2
15	2	1	2	1	5	3	5	1	2	3	4	5	1	4	2
16	1	2	4	1	5	3	1	2	1	5	4	5	5	2	1
17	2	5	4	0	3	3	2	4	3	1	1	1	5	4	2
18	1	1	3	1	4	5	4	3	5	1	5	4	4	3	2
19	2	5	2	0	3	2	3	2	5	3	2	4	3	3	2
20	2	3	3	0	4	3	3	5	4	1	5	1	3	3	3
21	2	3	4	1	1	3	4	2	2	4	1	5	4	3	1
22	2	1	4	0	4	1	3	1	4	4	2	2	1	1	1

Vista de datos Vista de variables