



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**TEMA:**

**El Burnout y su incidencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí**

**AUTORAS:**

**María Isabel Arcentales Solórzano**

**Cindy Aracely Baque Salazar**

**Previo a la obtención de Grado Académico:**

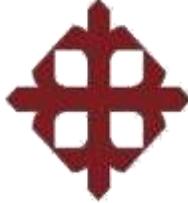
**MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TUTOR:**

**Ing. Sergio Núñez Solano, PhD.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2024**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ing. María Isabel Arcentales Solórzano** y por la **Lcda. Cindy Aracely Baque Salazar**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Ing. Sergio Núñez Solano, PhD.**

**REVISOR**

---

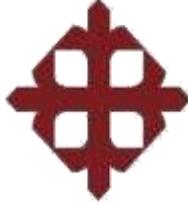
**Ing. Andrea Ocaña Ocaña, PhD**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.**

Guayaquil, a 11 días del junio del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, **Ing. María Isabel Arcentales Solórzano** y la **Lcda. Cindy Aracely Baque Salazar**,

**DECLARAMOS QUE:**

El Proyecto de Investigación “**El Burnout y su incidencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí**” previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a 11 días del junio del año 2024**

**AUTORES**

---

**Ing. María Isabel Arcentales Solórzano**

---

**Lcda. Cindy Aracely Baque Salazar**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotras, **Ing. María Isabel Arcentales Solórzano** y la **Lcda. Cindy Aracely Baque Salazar**,

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano** titulado: “**El Burnout y su incidencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 11 días del mes de junio del año 2024**

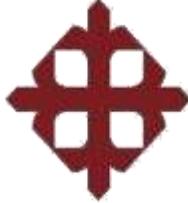
**AUTORES**

---

**Ing. María Isabel Arcentales Solórzano**

---

**Lcda. Cindy Aracely Baque Salazar**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**INFORME DE COMPILATIO**

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

**Tesis Arcentales-Baque 2024**

**4%** Textos sospechosos

**4%** Similitudes  
= 1% similitudes entre comillas  
= 0% entre las fuentes mencionadas

**1%** Idiomas no reconocidos

**0%** Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Tesis Arcentales-Baque 2024.docx  
ID del documento: 044080996e714110885e22884698dd452c055873  
Tamaño del documento original: 151,82 kB

Depositante: Sergio Julio Núñez Solano  
Fecha de depósito: 20/5/2024  
Tipo de carga: interface  
Fecha de fin de análisis: 20/5/2024

Número de palabras: 15.458  
Número de caracteres: 104.311

**TEMA:** “El Burnout y su incidencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí”

**MAESTRANTES:** Ing. María Isabel Arcentales Solórzano y Lcda. Cindy Aracely Baque Salazar

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, IV COHORTE PARALELO A**

**ELABORADO POR:**

**Ing. Sergio Núñez Solano, PhD.**

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **AGRADECIMIENTO**

*Expresamos nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil UCSG – Sistema de Posgrado, por los conocimientos impartidos por su cuerpo de docentes.*

*Al Hospital Oncológico “Dr. Julio Villacreses Colmont” de SOLCA Portoviejo, por la apertura de parte de la Presidencia y Dirección Médica; y la colaboración de las áreas de Enfermería, Talento Humano y Psicología laboral.*

*A nuestro tutor, Ing. Sergio Núñez Solano, PhD., por su guía y acompañamiento en el proceso de investigación.*

*A nuestras familias por el apoyo y motivación en este proceso de preparación y aprendizaje.*

***María Isabel Arcentales Solórzano***

***Cindy Aracely Baque Salazar***

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo con profundo amor y gratitud a mi familia, donde siempre encuentro apoyo y motivación. De manera especial y con mucho cariño, a César Alberto, mi niño, mi luz y fuente infinita de alegría.*

***María Isabel Arcentales Solórzano***

*Dedico el presente proyecto de investigación a mis hijas Aleshka y Nara, quienes son mi motor para dar grandes pasos; también lo dedico a mi esposo, mis padres y hermanos por incentivar y apoyarme en este proceso formativo, sin duda alguna, el camino no hubiese sido tan llevadero sin todos ustedes a mi lado, gracias.*

***Cindy Aracely Baque Salazar***

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN .....	ii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	iii
AUTORIZACIÓN .....	iv
INFORME DE COMPILATO.....	v
AGRADECIMIENTO .....	VI
DEDICATORIA .....	VII
ÍNDICE GENERAL .....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XIII
ÍNDICE DE IMÁGENES .....	XIII
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT.....	XV
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. Planteamiento de la investigación.....	4
1.3. Objeto de estudio .....	5
1.4. Campo de acción.....	6
1.5. Planteamiento del problema.....	7
1.6. Formulación del problema .....	8
1.7. Justificación .....	8
1.8. Preguntas de investigación.....	10
1.9. Hipótesis .....	10

1.10.	Objetivos de la investigación .....	10
1.10.1.	Objetivo general .....	10
1.10.2.	Objetivos específicos .....	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....		12
2.1.	Conceptos fundamentales .....	12
2.1.1.	Definición y conceptualización del síndrome de Burnout.....	12
2.1.2.	Explicación de la satisfacción laboral y sus dimensiones.....	15
2.1.3.	Identificación de los conceptos clave relacionados con el tema de investigación.....	18
2.2.	Teorías relevantes .....	20
2.2.1.	Revisión de las principales teorías relacionadas con el Burnout y la satisfacción laboral.....	21
2.2.2.	Exploración de modelos explicativos y predictivos del Burnout en contextos laborales..	22
2.2.3.	Análisis de enfoques teóricos que abordan la relación entre el bienestar del trabajador y la eficacia organizacional.....	23
2.3.	Factores contribuyentes .....	24
2.2.4.	Identificación y análisis de los factores individuales que pueden influir en el desarrollo del Burnout.....	25
2.2.5.	Descripción de los aspectos organizacionales y laborales que contribuyen a la satisfacción o insatisfacción laboral.....	26
2.2.6.	Discusión sobre el papel de los factores contextuales en la experiencia del personal de enfermería en un entorno hospitalario oncológico.....	28
CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL.....		30
3.1.	Interrelación entre Burnout y satisfacción laboral .....	30

3.1.1.	Examen de la correlación del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral .....	30
3.1.2.	Exploración de estudios previos que han investigado la asociación entre ambos conceptos.....	31
3.1.3.	Discusión sobre los mecanismos subyacentes que pueden explicar esta relación.....	32
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....		35
4.1.	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
4.1.1.	Variable independiente .....	35
4.1.2.	Variable dependiente .....	35
4.2.	Operacionalización de las variables.....	35
4.3.	Enfoque.....	36
4.4.	Tipo de estudio.....	37
4.5.	Métodos.....	38
4.6.	Técnicas de recopilación de la información.....	39
4.7.	Procedimientos.....	40
4.7.1.	Fase 1: Determinación del nivel de síndrome de Burnout y evaluación del grado de satisfacción laboral.....	40
4.7.2.	Fase 2: Establecimiento de la asociación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral.....	42
4.7.3.	Fase 3: Identificación de determinantes y factores contextuales .....	42
CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		44
5.1.	Fase 1: Determinación del nivel de síndrome de Burnout y evaluación del grado de satisfacción laboral.....	44
5.1.1.	Definición de la población y muestra .....	44
5.1.2.	Resultados y análisis descriptivo de la aplicación de encuesta con escala de Maslach	

Burnout Inventory MBI y escala de satisfacción laboral.....	45
5.2. Fase 2: Establecimiento de la asociación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral. 49	
5.2.1. Análisis estadístico avanzado .....	49
5.3. Fase 3: Identificación de determinantes y factores contextuales .....	54
5.3.1. Realización de entrevistas y análisis cualitativo de datos.....	54
5.3.2. Análisis cualitativo del contenido de las entrevistas.....	58
5.3.2.1. Patrones y temas recurrentes.....	58
5.3.2.2. Contraste de perspectivas entre entrevistados .....	60
5.3.2.3. Conclusiones del análisis cualitativo.....	61
CAPÍTULO VI. FACTORES PARA PROPUESTA DE PREVENCIÓN .....	62
6.1. Factores por potenciar.....	62
6.2. Factores que se deberían implementar .....	63
CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
7.1. Conclusiones.....	64
7.2. Recomendaciones .....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
APÉNDICES.....	82
Anexo 1. Evidencia de oficio de autorización para estudio de SOLCA .....	82
Anexo 2. Evidencia de email de aprobación de SOLCA .....	83
Anexo 3. Evidencias fotográficas.....	84

Anexo 4. Evidencias de manejo de datos .....85

Anexo 5. Información recolectada .....90

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables.....	38
<b>Tabla 2.</b> Población y muestra de la investigación.....	47
<b>Tabla 3.</b> Población y muestra de la investigación.....	48
<b>Tabla 4.</b> Correlación de variables incluyendo datos demográficos.....	52
<b>Tabla 5.</b> Correlación de variables sin incluir datos demográficos.....	55
<b>Tabla 6.</b> Resumen de prueba de hipótesis.....	57

## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>Imagen 1.</b> Evidencia de oficio de autorización para proyecto de investigación de SOLCA82	
<b>Imagen 2.</b> Evidencia de email de aprobación de SOLCA.....	83
<b>Imagen 3.</b> Instalaciones de SOLCA Portoviejo - Manabí.....	84
<b>Imagen 4.</b> Personal de enfermería llenando las encuestas en línea.....	84
<b>Imagen 5.</b> Encuesta de MBI y satisfacción laboral, documento usado para explicación de herramientas a personal de enfermería .....	87
<b>Imagen 6.</b> Google Forms de encuesta y respectivo cierre de encuesta en línea .....	88
<b>Imagen 7.</b> Manejo de datos en SPSS.....	89
<b>Imagen 8.</b> Resumen de información sociodemográfica tabulada .....	90
<b>Imagen 9.</b> Resumen de encuesta de Burnout y satisfacción laboral tabulada.....	90

## RESUMEN

Investigaciones previas en hospitales han destacado la presencia del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, lo que impacta negativamente en su salud mental y en la calidad del cuidado brindado a los pacientes. Estos estudios han resaltado la importancia de abordar el bienestar laboral del personal sanitario para mejorar tanto su satisfacción laboral como la atención prestada a los pacientes.

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la incidencia del síndrome de Burnout en el bienestar laboral del personal de enfermería en el Hospital Oncológico “Dr. Julio Villacreses Colmont” de SOLCA Portoviejo en la provincia de Manabí.

Se empleó un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo-correlacional y un método deductivo no experimental. Utilizando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala de satisfacción laboral J.L. Meliá y J.M. Peiró S10/12, se encuestó a 265 profesionales de enfermería. Los resultados muestran niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización, pero una realización personal de nivel medio, señalando áreas de mejora en la satisfacción laboral y el bienestar del personal.

Se identificaron correlaciones significativas entre diversas variables, como la edad y la experiencia del personal con la realización de turnos nocturnos y la satisfacción laboral. Como consecuencia, se propusieron factores para un futuro plan de acción compuesto por algunas actividades estratégicas como: proporcionar apoyo emocional, promover el autocuidado y el manejo del estrés, y mejorar el ambiente laboral mediante programas de capacitación y comunicación efectiva.

**Palabras claves:** Burnout, satisfacción laboral, hospital oncológico, SOLCA, talento humano, despersonalización, factores de prevención.

## ABSTRACT

Previous research in hospitals has highlighted the prevalence of Burnout syndrome among nursing staff, negatively impacting their mental health and the quality of patient care provided. These studies have underscored the importance of addressing the occupational well-being of healthcare personnel to enhance both job satisfaction and patient care.

The present investigation aims to assess the incidence of Burnout syndrome on the job satisfaction of nursing staff at the “Dr. Julio Villacreses Colmont” Oncological Hospital of SOLCA Portoviejo in the Manabí province.

A quantitative approach with descriptive-correlational scope and a non-experimental deductive method was employed. Using the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire and the J.L. Meliá and J.M. Peiró S10/12 Job Satisfaction Scale, 265 nursing professionals were surveyed. Results indicate low levels of emotional exhaustion and depersonalization, but a medium level of personal accomplishment, highlighting areas for improvement in job satisfaction and staff well-being.

Significant correlations were identified between various variables, such as age and experience with night shifts and job satisfaction. Consequently, factors for a future action plan were proposed, comprising strategic activities such as providing emotional support, promoting self-care and stress management, and enhancing the work environment through training programs and effective communication.

**Keywords:** Burnout, job satisfaction, SOLCA, oncological hospital, human resources, depersonalization, prevention factors.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout representa una preocupación creciente en el ámbito de la atención sanitaria, especialmente entre el personal de enfermería que trabaja en entornos de alta exigencia emocional, como los hospitales oncológicos. Este fenómeno, caracterizado por el agotamiento físico, emocional y mental, junto con la despersonalización y la baja realización personal, afecta de igual manera a la salud individual del personal de enfermería, como a la calidad de atención en la asistencia a pacientes. En relación con esto, este estudio se centra en analizar el vínculo entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout de los enfermeros y auxiliares de enfermería de una unidad de salud de atención oncológica en la provincia de Manabí, reconociendo la importancia de comprender cómo estas variables interactúan en un entorno específico como el de la atención oncológica.

La atención sanitaria, especialmente en contextos donde el componente emocional es prominente, conlleva una carga considerable para los profesionales de la salud. Aunque gratificante, el contacto constante con el sufrimiento y la enfermedad puede generar estrés crónico y agotamiento, fenómeno conocido como síndrome de Burnout (Arlandis, 2020).

Esta problemática no solo afecta la salud individual, sino que también repercute en la eficacia organizacional (Manzano, 2020). A pesar de que el Burnout es más comúnmente estudiado en profesiones de ayuda, como la enfermería, también puede manifestarse en ámbitos no asistenciales (Olano y Olivos, 2020). El personal de enfermería, debido a la naturaleza exigente de su trabajo, está particularmente expuesto a este síndrome, lo que puede influir negativamente tanto en su bienestar personal como en la calidad de la atención que brindan (Vélez, 2023).

Investigaciones previas han identificado factores clave asociados con el síndrome de Burnout entre el personal de enfermería, como el agotamiento emocional y la despersonalización (Vázquez et al., 2021). Estos aspectos, junto con la baja realización personal, constituyen los pilares del Burnout, que pueden afectar la esfera emocional y afectiva de los trabajadores.

Además, la calidad de vida laboral está influenciada por una compleja interacción entre factores laborales y extralaborales (Agudelo, 2021). En este contexto, comprender y abordar el síndrome de Burnout en el personal de enfermería es crucial para mejorar tanto su bienestar como el nivel de calidad y excelencia de la atención a los pacientes.

Por lo tanto, este estudio se propone analizar la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital oncológico de la provincia de Manabí. Este objetivo se enmarca en la necesidad de comprender cómo la presencia del Burnout afecta la percepción y el bienestar laboral de los profesionales de enfermería en un entorno específico como es el de la atención oncológica. Para lograr este propósito, se plantea una serie de objetivos específicos que abarcan desde la evaluación del nivel de Burnout y satisfacción laboral hasta la identificación de los factores determinantes de estas variables en el contexto hospitalario (Morales, 2021).

### **1.1. Antecedentes**

En ocupaciones enfocadas en la atención personal, donde el contacto emocional es intenso, se ha observado que, a pesar de generar resultados gratificantes, también pueden desencadenar estrés. Estas profesiones, caracterizadas por poner las necesidades de otros por encima de las propias, a menudo implican largas horas de atención a clientes, pacientes o estudiantes.

Además, los entornos laborales de estas ocupaciones están influenciados por diversos factores sociales, políticos y económicos, lo que conduce a altas demandas y recursos limitados (Barrera, 2022).

A nivel mundial, el agotamiento o Burnout no solo afecta negativamente la salud mental y física de los individuos, sino que también puede impactar la eficacia organizacional. Este fenómeno representa un desafío tanto para la salud de los trabajadores como para las actividades de la organización (Marsollier, 2021).

Aunque el Burnout está comúnmente asociado con profesiones asistenciales y roles que implican resolver problemas a través de relaciones interpersonales, es importante destacar que también puede manifestarse en actividades no asistenciales. Sin embargo, la mayoría de las investigaciones continúan centrándose en profesiones de ayuda (Barriga, et al., 2023).

La exposición a factores estresantes en el trayecto profesional del personal de enfermería tiene efectos negativos tanto en el individuo como en la organización. Dada la importancia de identificar los riesgos de Burnout y proporcionar recursos para mejorar el bienestar, es crucial para este grupo profesional (González y Valencia, 2021).

Un estudio realizado en 2022 con profesionales de la salud en España y países hispanohablantes de Latinoamérica identificó el agotamiento emocional como una variable clave asociada con el síndrome de Burnout. Este agotamiento emocional se correlacionó con el ausentismo, mientras que la despersonalización se asoció más con la percepción de haber cometido errores (Membrive, 2022).

El Burnout se caracteriza por tres factores: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Estos aspectos afectan tanto la esfera afectiva como emocional de los trabajadores, generando actitudes negativas hacia los pacientes y una evaluación negativa del

propio trabajo (Mendoza y Ixquiac, 2023).

Según un análisis realizado por Isabel Granados P. (2011), la calidad de vida laboral está influenciada por factores intrínsecos al entorno laboral, así como por la cotidianidad de los individuos y sus relaciones familiares. Esta interacción entre lo laboral y lo extralaboral determina los modos de vida y el estatus social, lo que a su vez afecta la calidad de vida laboral (Ordoñez y Perez, 2020).

Teniendo en cuenta estos hallazgos, se considera relevante llevar a cabo el presente estudio con personal de enfermería de un hospital oncológico en la provincia de Manabí. El objetivo es comprender la realidad de este grupo y identificar los factores relevantes para establecer estrategias de prevención del síndrome de Burnout y mejorar la satisfacción laboral.

## **1.2. Planteamiento de la investigación**

El objeto de estudio de esta investigación se centra en el análisis del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en el Hospital Oncológico “Dr. Julio Villacreses Colmont” de SOLCA (Sociedad de Lucha Contra el Cáncer) Portoviejo en la provincia de Manabí. Este síndrome se presenta como un fenómeno complejo que afecta la salud mental y física de los trabajadores, así como la eficacia organizacional. El sistema objeto de estudio comprende el conjunto de condiciones laborales, interacciones sociales y demandas emocionales a las que están expuestos los profesionales de enfermería en el entorno específico de un hospital oncológico.

La materia de estudio de esta investigación se enfoca en la aplicación de los hallazgos obtenidos del análisis del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo. A nivel individual, se centra en el desarrollo e

implementación de programas de apoyo psicológico y emocional para mitigar los efectos del Burnout, mientras que a nivel organizacional se orienta hacia la implementación de políticas y prácticas que promuevan un entorno laboral saludable y favorable al bienestar del personal.

Además, incluye la difusión de los resultados y la sensibilización sobre la importancia de abordar el síndrome de Burnout en la enfermería oncológica.

### **1.3. Objeto de estudio**

El objeto de estudio de esta investigación se centra en el análisis del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en el Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo. Este síndrome se presenta como un fenómeno complejo que afecta la salud mental y física de los trabajadores, así como la eficacia organizacional.

El sistema objeto de estudio comprende el conjunto de condiciones laborales, interacciones sociales y demandas emocionales a las que están expuestos los profesionales de enfermería en el entorno específico del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo. Este sistema no solo incluye las características intrínsecas del trabajo en enfermería, como la atención directa a pacientes con cáncer, sino también los factores externos que influyen en la percepción del personal sobre su labor y su bienestar, como la cultura organizacional, las políticas de gestión del talento humano y los recursos disponibles.

La investigación busca comprender en profundidad cómo estos diversos elementos interactúan entre sí para influir en la aparición y desarrollo del síndrome de Burnout en el personal de enfermería. Asimismo, se pretende identificar los factores de riesgo específicos asociados con este contexto laboral y proponer estrategias de prevención y mejora de la satisfacción laboral que contribuyan al bienestar tanto de los trabajadores como de la organización (Chawes et al., 2022).

#### **1.4. Campo de acción**

El campo de acción de esta investigación se enfoca en los hallazgos obtenidos de la exploración del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo. Este campo abarca las áreas específicas donde se implementarán las acciones orientadas a la mejora del bienestar y la prevención del Burnout, tanto a nivel individual como organizacional.

A nivel individual, el campo de acción se centra en el desarrollo e implementación de programas de apoyo psicológico y emocional para el personal de enfermería, dirigidos a mitigar los efectos del Burnout y promover estrategias de afrontamiento efectivas. Estos programas pueden incluir sesiones de terapia, capacitación en técnicas de manejo del estrés y fomento de actividades de autocuidado (Mayorga y Cali, 2023).

A nivel organizacional, el campo de acción se orienta hacia la implementación de políticas y prácticas que promuevan un entorno laboral saludable y favorable al bienestar del personal de enfermería. Esto puede implicar la revisión de las condiciones de trabajo, la redistribución de tareas para evitar la sobrecarga laboral, el fomento de una cultura organizacional que valore la armonía entre el trabajo y la vida personal, y la creación de canales de comunicación efectivos para que el personal pueda expresar sus preocupaciones y necesidades (Peña, 2021).

Además, el campo de acción incluye la difusión de los resultados de la investigación y la sensibilización sobre el síndrome de Burnout y su relevancia en el entorno de la enfermería oncológica. Esto puede lograrse a través de la organización de seminarios, conferencias y actividades de formación dirigidas tanto al personal de salud como a los responsables de la gestión hospitalaria.

## 1.5. Planteamiento del problema

El planteamiento del problema se fundamenta en la identificación de agentes propios del síndrome de Burnout en el área de enfermería del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo y en la necesidad de intervenir para mitigar sus efectos y mejorar la calidad de vida laboral.

La situación actual evidencia un escenario donde los profesionales de enfermería se enfrentan a altos niveles de estrés, agotamiento emocional y despersonalización, lo que afecta tanto su bienestar personal como su desempeño laboral y el nivel de cuidado a los pacientes (Porrás et al., 2021).

En acercamientos previos, se ha podido conocer que se reflejan en el aumento de casos de Burnout reportados por el personal de enfermería, manifestados a través de síntomas como fatiga crónica, falta de motivación, irritabilidad, disminución del rendimiento laboral y, en algunos casos, incluso abandono de la profesión. Asimismo, se observa un deterioro en la calidad de la atención proporcionada a los pacientes, debido a la falta de empatía, la disminución del compromiso con el trabajo y la aparición de errores o negligencias.

El problema se sitúa en la intersección de diversos factores que contribuyen a la manifestación del síndrome de Burnout en los colaboradores del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo, del área de enfermería. Entre estas causas se pueden identificar condiciones laborales desfavorables, como la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos adecuados, la presión por cumplir con altos estándares de atención y el contacto constante con situaciones emocionalmente desafiantes, como el sufrimiento y la muerte de los pacientes (Villarreal y Ortega, 2021).

Por otro lado, también se reconocen factores individuales, como la falta de habilidades de afrontamiento, la escasa autonomía en la toma de decisiones, la falta de reconocimiento y apoyo por parte de la institución, así como la ausencia de programas de bienestar y prevención del

Burnout.

### **1.6. Formulación del problema**

En este sentido, el problema de investigación se formula de la siguiente manera:

¿Cuál es la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico ubicado en la provincia de Manabí?

### **1.7. Justificación**

La exploración e indagación respecto al síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo, se justifica por múltiples razones que abarcan dimensiones sociales, científicas y profesionales. En primer lugar, abordar este tema es crucial debido al creciente impacto del Burnout en el ámbito de la salud, especialmente entre los profesionales de enfermería. Estos trabajadores son fundamentales en la atención de pacientes con enfermedades graves como el cáncer y están expuestos a altos niveles de estrés y carga emocional. Este entorno estresante puede llevar a una mayor prevalencia del Burnout, afectando tanto su bienestar personal como la calidad del cuidado que brindan.

Desde una perspectiva social, el bienestar del personal de enfermería tiene implicaciones directas en la atención al paciente. Profesionales de la salud que experimentan Burnout pueden mostrar menor empatía y mayor riesgo de cometer errores, lo cual afecta negativamente la experiencia y los resultados de los pacientes. Al investigar y abordar el Burnout, se busca mejorar la calidad del servicio de salud, creando un entorno más seguro y humano tanto para los trabajadores como para los pacientes. Este enfoque es esencial para mantener un sistema de salud efectivo y compasivo.

Desde el ámbito científico, la investigación sobre el Burnout en la enfermería oncológica

en SOLCA Portoviejo contribuye al cuerpo de conocimiento existente, proporcionando datos específicos y contextualizados sobre factores de riesgo y manifestaciones del Burnout en este entorno particular. Identificar estos factores permitirá desarrollar herramientas de evaluación y prevención que sean más precisas y efectivas, adaptadas a las necesidades y desafíos específicos de los enfermeros oncológicos. Este conocimiento es fundamental para diseñar intervenciones que mitiguen el Burnout y promuevan la resiliencia entre el personal de enfermería.

La relevancia profesional de esta investigación radica en su potencial para informar y mejorar las políticas de gestión de recursos humanos en el sector de la salud. Al entender mejor cómo las condiciones laborales influyen en la salud mental y el rendimiento de los enfermeros, las instituciones de salud pueden implementar prácticas y políticas que promuevan un entorno laboral más saludable y satisfactorio. Esto incluye la creación de programas de apoyo emocional, capacitación en manejo del estrés, y la mejora de las condiciones de trabajo, todas estrategias que pueden reducir la incidencia del Burnout y mejorar la retención del personal.

Además, esta investigación está alineada con los objetivos y las líneas de investigación de la maestría en Gestión de Talento Humano. El enfoque en el análisis de las condiciones laborales y su impacto en la salud y el rendimiento laboral de los trabajadores no solo enriquece el campo académico, sino que también proporciona valiosos insights que pueden ser aplicados en la práctica. Esto refuerza la conexión entre la teoría y la práctica, facilitando la transferencia de conocimientos y estrategias efectivas del ámbito académico al profesional.

Por último, la investigación proporciona una base sólida para el diseño de intervenciones efectivas que mejoren la calidad de vida laboral de los enfermeros. Al identificar y abordar los factores que contribuyen al Burnout, se pueden desarrollar programas específicos que no solo beneficien a los trabajadores individuales, sino que también mejoren la eficiencia organizacional

y la calidad del cuidado de los pacientes. Estas intervenciones pueden incluir desde mejoras en el ambiente laboral hasta programas de apoyo y desarrollo profesional, contribuyendo a un sistema de salud más robusto y sostenible.

### **1.8. Preguntas de investigación**

- ¿Cuál es grado de existencia del síndrome de Burnout encontrado en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral experimentado por el personal de enfermería en un entorno hospitalario oncológico?
- ¿Existe significancia en la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital oncológico en la provincia de Manabí?
- ¿Cuáles son los factores determinantes que influyen en la aparición del síndrome de Burnout y en la satisfacción laboral del personal de enfermería en un entorno hospitalario oncológico?

### **1.9. Hipótesis**

- **Hipótesis nula (H0):** No hay incidencia entre el nivel de síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí.
- **Hipótesis alternativa (H1):** Existe incidencia entre el nivel de síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí.

### **1.10. Objetivos de la investigación**

#### **1.10.1. Objetivo general**

Analizar la incidencia del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí.

### **1.10.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí mediante la aplicación de escalas validadas y reconocidas en la literatura científica.
- Evaluar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería en el mismo contexto hospitalario oncológico, utilizando instrumentos estandarizados.
- Determinar la relación en cuanto al síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería, mediante análisis estadísticos avanzados.
- Describir los factores por considerar para establecer estrategias de prevención de síndrome de Burnout y mejora de satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

En este capítulo se presenta el marco teórico y conceptual que fundamenta la investigación sobre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital oncológico en la provincia de Manabí. Se abordan los conceptos fundamentales relacionados con el tema de estudio, así como las teorías y enfoques conceptuales relevantes para comprender la incidencia del Burnout en la satisfacción laboral del personal de enfermería.

El propósito de este capítulo es proporcionar una base teórica sólida que permita entender en profundidad la existencia del síndrome de Burnout y su conexión con la satisfacción laboral en el entorno de la enfermería oncológica.

### **2.1. Conceptos fundamentales**

#### **2.1.1. Definición y conceptualización del síndrome de Burnout**

En profesiones orientadas a la atención de personas, profesiones donde se requiere un nivel intenso de contacto emocional personal. A pesar de ser relaciones interpersonales que generan resultados gratificantes, también pueden generar estrés. En estas ocupaciones la norma es actuar poniendo las necesidades de otros frente a las propias, el trabajo de largas horas en atención a clientes, pacientes o estudiantes. Además, los entornos para estos trabajos están conformados por varios factores sociales, políticos y económicos que dan como resultado espacios de trabajo con altas demandas y bajos recursos (Maslach y Leiter, 2016).

Antes de referirse al Burnout como tal, se empezó a identificar un cuadro de desgaste profesional descrito por primera vez por el psiquiatra Herbert Freudenberger en 1974 cuando observó en una clínica para toxicómanos en Nueva York, que, entre los colaboradores, se presentaba después de un año de labores, cambios de actitud en el desempeño de sus tareas.

Comportamientos como: pérdida de energía, desmotivación, cambios de comportamiento hacia pacientes, ansiedad y depresión (Bracho, 2020).

En su trabajo publicado en 1974, Freudenberger detalla al Burnout como la manifestación de características médicas y psicosociales que ocurren durante la actividad laboral. Las señales que se presentan en la conducta del individuo durante la actividad laboral (Freudenberger, 1974).

En 1976 se oficializa el término Burnout en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología por la psicóloga Cristina Maslach y en 1997 lo define como “un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida que puede ocurrir entre el personal que trabajan con otras personas de alguna manera” (Maslach et al., 1997, p. 192).

En el síndrome Burnout encontramos un patrón de sobrecarga emocional seguido por un agotamiento emocional. Al sobre involucrarse emocionalmente, la persona tiende a sentirse abrumada por demandas emocionales impuestas por otras personas. Como respuesta a este escenario, surge el agotamiento emocional y por lo tanto la sensación de no poder rendir frente a las expectativas de la labor ante clientes, pacientes o estudiantes (Maslach y Leiter, 2016).

Junto con Susan E. Jackson, Maslach evalúa la experiencia de agotamiento de las personas y desarrolla una escala de medida estandarizada, el Maslach Burnout Inventory (MBI). En esta escala se miden los tres aspectos del síndrome de Burnout: la baja realización personal, el cansancio emocional y la despersonalización (Maslach y Leiter, 2016).

La aparición del Burnout no surge de manera súbita, sino que es un proceso continuo en donde sus aspectos están presentes en mayor o menor grado. Como primera fase en donde las demandas exceden los recursos y aparece el estrés. En una segunda etapa aparece el sobre esfuerzo en donde el sujeto da una respuesta emocional ante este desequilibrio y aparece signos

de ansiedad, fatiga, etc. En este punto se exigiría una adaptación psicológica. Como tercera etapa se presenta una conducta defensiva ante las tensiones de las circunstancias (Álvarez y Fernández, 1991).

El síndrome de Burnout, referido también como síndrome de desgaste profesional, es un estado de agotamiento físico, mental y emocional que resulta de la exposición prolongada al estrés laboral crónico (Castro & Romero, 2022). Este fenómeno afecta principalmente a personas que trabajan en profesiones de ayuda, como la enfermería, donde el contacto constante con situaciones emocionalmente demandantes y la presión por satisfacer las necesidades de los demás pueden sobrecargar los recursos psicológicos y sociales del individuo (Castro y Romero, 2022).

Según Caravaca et. al (2022) el Burnout se caracteriza por tres dimensiones interrelacionadas:

- **Agotamiento emocional:** Se refiere a la sensación de estar física y emocionalmente exhausto, con una disminución de la energía y la motivación para enfrentar las demandas laborales. Los individuos experimentan un agotamiento progresivo que puede afectar su capacidad para mantener un rendimiento óptimo en el trabajo.
- **Despersonalización:** Implica el desarrollo de actitudes cínicas, distantes y deshumanizadas hacia el trabajo y las personas con las que se interactúa. Los individuos pueden experimentar una pérdida de empatía y compasión hacia los pacientes o clientes, viéndolos más como objetos que como personas.
- **Baja realización personal:** Se refiere a la percepción de incompetencia y falta de logro en el trabajo. Los individuos pueden experimentar sentimientos de inutilidad, frustración y desilusión respecto a su capacidad para hacer frente a las demandas laborales y lograr un sentido de satisfacción y realización en su trabajo.

Estas dimensiones del Burnout interactúan entre sí, creando un ciclo de estrés crónico que puede tener consecuencias negativas tanto para la salud física y mental del individuo como para la eficacia organizacional. El síndrome de Burnout no solo afecta al individuo en sí, sino que también puede impactar en el clima laboral, la calidad de la atención al paciente y la productividad en el lugar de trabajo (Pérez Gómez, et al., 2022).

Es importante tener en cuenta que el Burnout no es simplemente un resultado del estrés laboral común, sino que representa un estado más profundo de desgaste que requiere intervenciones específicas tanto a nivel individual como organizacional para su prevención y manejo efectivo.

### **2.1.2. Explicación de la satisfacción laboral y sus dimensiones**

Antes de revisar conceptualizaciones de satisfacción laboral, es importante definir que es la satisfacción, Koontz y Weihrick (1994, como se citó en Salazar, 2002) mencionan que la satisfacción se refiere al placer que se experimenta cuando se satisface un deseo o una meta.

En 2007, John Newstrom escribió que “La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo” (p. 218).

Según Salessi (2014), manifiesta que, “La satisfacción laboral es considerada una actitud frente a las experiencias laborales” (p. 67). Por su parte, Yukl (2008, como se citó en Salessi, 2014), indicó que la satisfacción laboral nace cuando dentro de una organización interesante, se realiza un trabajo que llene las expectativas, que atraiga, y por el cual se recibe compensaciones esperadas.

Hagedorn (1998, como se citó en Salazar, 2002, p.25) dice que “la satisfacción laboral

tiene una naturaleza subjetiva, porque el grado con que cada individuo evalúa positivamente su trabajo depende de valores individuales y personales”. Newstrom (2007) relacionó la satisfacción en el trabajo con la satisfacción de la vida, manifiesta que el ambiente de un empleado fuera de su trabajo influye indirectamente en éste. De la misma manera, el trabajo significa una parte importante de la vida de muchas personas, la satisfacción laboral influye en la satisfacción general de la vida, en este sentido, hay un efecto en ambas direcciones, por tanto, las empresas no sólo enfocarán sus estrategias en el trabajo, sino también en los otros aspectos de la vida de sus empleados.

Satisfacción laboral es un constructo complejo y controvertido, no hay un modelo único explicativo ni una sola definición; su concepto ha cambiado entre una mirada centrada exclusivamente en los aspectos afectivos, a otra que considera importante los juicios e ideas (Salessi, 2014).

Frederick Herzberg (1959, como se citó en Cosano-Rivas, 2015), fue el primero en poner en consideración el carácter multidimensional de la satisfacción laboral, sustentándolo con la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Según Salazar (2002), los investigadores del comportamiento organizacional consideran como una variable dependiente importante a la satisfacción laboral.

Salessi (2014), comentó que la nueva realidad organizacional impone dos exigencias fundamentales: la primera es incorporar personal calificado que realice sus tareas con eficacia y eficiencia; y la segunda es contar con trabajadores altamente motivados y satisfechos, conectados con la visión, misión y propósitos. También menciona el impacto y resultados positivos de la satisfacción con el trabajo, tanto para empleados como para las organizaciones, cuándo ésta aumenta, se promueve un clima organizacional enriquecedor.

El estudio de la satisfacción laboral ha pasado por varias etapas, primero los esfuerzos se centraron en definir y explicitar la naturaleza del constructo; luego, los investigadores dirigieron su atención en el desarrollo de instrumentos idóneos para medirlo. Actualmente, el interés está puesto en descifrar su involucramiento en las organizaciones, así como en identificar como interfieren las variables personales, psicológicas, como organizacionales (Salessi, 2014).

La satisfacción laboral es un concepto multidimensional que se refiere a la percepción general de los empleados sobre su trabajo y el grado en que éste cumple con sus expectativas, necesidades y deseos. Es un indicador importante del bienestar psicológico y emocional de los trabajadores, así como de la calidad del ambiente laboral en el que se desempeñan (Mestanza, 2022).

Las dimensiones de la satisfacción laboral como indica Díaz et al., (2023) pueden variar según el modelo teórico utilizado, pero algunas de las más comúnmente aceptadas incluyen:

- **Satisfacción con el trabajo en sí mismo:** Se refiere al grado en que los empleados se sienten contentos con las tareas que realizan, el contenido de su trabajo, las responsabilidades asignadas y las oportunidades de crecimiento profesional. Esta dimensión está relacionada con el interés y la motivación intrínseca que los trabajadores experimentan en relación con sus actividades laborales (Cerón-Hernández y Martínez-Castillo, 2023).
- **Satisfacción con las condiciones laborales:** Incluye aspectos como el salario, los beneficios, las oportunidades de desarrollo profesional, el horario de trabajo, el equilibrio personal, familiar y laboral, y la seguridad en el trabajo. Los empleados que están satisfechos con estas condiciones tienden a sentirse valorados y reconocidos por su trabajo, lo que contribuye a su bienestar general (Mayta y Páucar, 2022).
- **Satisfacción con las relaciones laborales:** Se refiere a la calidad de los vínculos

interpersonales en el trabajo, incluyendo la comunicación con los supervisores y compañeros de trabajo, el apoyo social dentro del equipo, y el sentido de pertenencia y camaradería. Una buena relación con los colegas y superiores puede aumentar la satisfacción laboral al proporcionar un entorno de trabajo positivo y de apoyo (Blas Mora, 2022).

- **Satisfacción con las oportunidades de desarrollo:** Esta dimensión se centra en las oportunidades de crecimiento profesional, capacitación y desarrollo de habilidades que ofrece la organización. Los empleados que perciben que tienen oportunidades para aprender y avanzar en sus carreras suelen estar más satisfechos y comprometidos con su trabajo (Mayta y Páucar, 2022).

- **Satisfacción con el equilibrio entre la vida laboral y personal:** Refleja el grado en que los empleados perciben que pueden satisfacer sus responsabilidades laborales sin comprometer su vida personal y viceversa. El trabajo y la vida personal en sintonía es fundamental para el bienestar general y la satisfacción laboral de los empleados (Condezo, 2022).

Estas dimensiones interactúan entre sí para influir en la satisfacción global de los empleados con su trabajo. La satisfacción laboral no solo tiene un impacto positivo en la salud y el bienestar de los trabajadores, sino que también está relacionada con una serie de resultados organizacionales, como la retención de empleados, la productividad, la calidad del servicio al cliente y la reputación de la empresa. Por lo tanto, comprender y promover la satisfacción laboral es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización.

### **2.1.3. Identificación de los conceptos clave relacionados con el tema de investigación**

En el contexto de la investigación sobre el síndrome de Burnout y su incidencia en la satisfacción

laboral del personal de enfermería en un hospital oncológico, es crucial identificar y definir varios conceptos clave que son fundamentales para comprender el fenómeno y sus implicaciones.

Algunos conceptos importantes para esta investigación son:

- **Síndrome de Burnout:** Se refiere a un estado de agotamiento emocional, mental y físico originado por la exposición prolongada al estrés laboral crónico que se caracteriza por la baja realización personal, el agotamiento emocional y la despersonalización (Varón et al., 2023). Es importante comprender los factores que contribuyen a la aparición y desarrollo del Burnout, así como sus consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores (Varón, et al., 2023).

- **Personal de enfermería:** Hace referencia al grupo de profesionales que brindan atención directa a los pacientes en el ámbito de la enfermería. Incluye enfermeros, enfermeras, auxiliares de enfermería y otros profesionales de la salud que trabajan en roles relacionados con la atención y cuidado de pacientes en entornos hospitalarios y de atención médica (Villacreses Orellana, 2022).

- **Hospital oncológico:** Es una institución de salud especializada en el diagnóstico, tratamiento y cuidado de pacientes con cáncer. Estos hospitales ofrecen una amplia gama de servicios médicos, quirúrgicos, radioterapéuticos y de apoyo psicológico destinados a pacientes con cáncer y sus familias (Castro y Montoya, 2023).

- **Satisfacción laboral:** Se refiere a la percepción subjetiva de los trabajadores sobre su trabajo y el grado en que éste cumple con sus expectativas y necesidades. Es un indicador importante del bienestar psicológico y emocional de los empleados, así como de la calidad del ambiente laboral en el que se desempeñan (Berardi, 2022).

- **Calidad de vida laboral:** Este concepto se relaciona con la percepción general de los trabajadores sobre la calidad de su vida en el ámbito laboral, incluyendo factores como la

armonía en la relación de la vida personal y laboral, las condiciones de trabajo, el apoyo organizacional y las oportunidades de desarrollo profesional (Paravic et al., 2022).

- **Factores de riesgo y protectores:** Son elementos o condiciones que aumentan o disminuyen la probabilidad de desarrollar Burnout en el personal de enfermería. Los factores de riesgo pueden incluir altas cargas de trabajo, falta de apoyo social, conflictos interpersonales y escasos recursos organizacionales, mientras que los factores protectores pueden incluir el apoyo social, el reconocimiento profesional y el acceso a recursos de afrontamiento (Castro y Romero, 2022).

- **Estrategias de prevención e intervención:** Se refieren a las acciones y programas diseñados para prevenir la aparición del Burnout y promover el bienestar laboral en el personal de enfermería. Estas estrategias pueden incluir medidas organizacionales, como la mejora de las condiciones laborales y la implementación de programas de apoyo psicológico, así como intervenciones individuales, como la capacitación en habilidades de afrontamiento y la promoción del autocuidado (Leiva, 2022).

Identificar y definir estos conceptos clave es fundamental para desarrollar un marco teórico sólido y establecer una base conceptual robusta para el estudio del síndrome de Burnout en trabajadores del área de enfermería de un hospital oncológico. Esto permitirá una comprensión más profunda del fenómeno y sus implicaciones, así como el diseño de estrategias efectivas para abordar este problema y promover el bienestar de los trabajadores de la salud.

## **2.2. Teorías relevantes**

El análisis teórico es fundamental para comprender los fenómenos del Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico. A continuación, se revisarán algunas de las principales teorías relacionadas con estos conceptos y se destacarán las

escalas de medición más utilizadas en la investigación sobre este tema.

### **2.2.1. Revisión de las principales teorías relacionadas con el Burnout y la satisfacción laboral**

Estas teorías y escalas de medición proporcionan un marco sólido para comprender y evaluar tanto el Burnout como la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico. Al utilizar estas herramientas en la investigación, se puede obtener una comprensión más profunda de los factores que contribuyen a estos fenómenos y diseñar intervenciones efectivas para promover el bienestar de los trabajadores de la salud.

- **Escala de satisfacción laboral:** La satisfacción laboral es un constructo complejo que refleja la actitud general de los trabajadores hacia su trabajo y su ambiente laboral. La escala de satisfacción laboral es una herramienta ampliamente utilizada para medir este constructo. Esta escala evalúa diversos aspectos del trabajo, como las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo, el salario, el reconocimiento profesional y la autonomía laboral. La medición de la satisfacción laboral es fundamental para comprender el nivel de bienestar y compromiso de los trabajadores en su entorno laboral (Meliá y Peiró, 1989).

- **Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI):** Desarrollada por Christina Maslach y Susan E. Jackson, la MBI (1997) es la escala más utilizada para medir el Burnout en el ámbito laboral. La MBI proporciona una medida integral del Burnout y ha sido validada en numerosos estudios en una variedad de contextos laborales, incluyendo la enfermería. Esta escala evalúa tres dimensiones clave del Burnout:

- **Agotamiento emocional:** Se refiere al sentimiento de estar emocionalmente agotado y sobrepasado por las demandas del trabajo.
- **Despersonalización:** Se refiere a la adopción de actitudes cínicas y distantes

hacia el trabajo y las personas con las que se interactúa en el trabajo.

- **Baja realización personal:** Se refiere a la percepción de falta de logro y realización en el trabajo.

## 2.2.2. Exploración de modelos explicativos y predictivos del Burnout en contextos laborales

El estudio del Burnout ha llevado al desarrollo de varios modelos teóricos que buscan explicar y predecir este fenómeno en contextos laborales. Estos modelos proporcionan un marco conceptual para comprender las causas y los procesos implicados en el desarrollo del Burnout.

Los modelos más relevantes se revisan a continuación:

- **Modelo de desgaste del trabajo (Job Demands-Resources Model):** Este modelo propuesto por Demerouti et al. (2001, como se citó en Moreno et al.,2010) sugiere que el Burnout surge de la interacción entre las demandas laborales y los recursos disponibles en el trabajo. Según este modelo, las altas demandas laborales, como la carga de trabajo y el estrés emocional, pueden agotar los recursos físicos y psicológicos de los trabajadores, lo que lleva al agotamiento y al Burnout. Por otro lado, los recursos laborales, como el apoyo social y la autonomía, pueden ayudar a los trabajadores a hacer frente al estrés y prevenir el Burnout.

- **Modelo de demanda-control (Job Demand-Control Model):** Propuesto por Karasek (1979, como se citó en Martínez y González-Argote, 2022), este modelo sostiene que el Burnout surge cuando los trabajadores enfrentan altas demandas laborales, pero tienen poco control sobre su trabajo. Según este modelo, las situaciones laborales que combinan altas demandas con baja autonomía pueden ser especialmente perjudiciales para la salud mental de los trabajadores y aumentar el riesgo de Burnout.

- **Modelo de desgaste-engagement (Burnout-Engagement Model):** Este modelo

propuesto por Schaufeli y Bakker (2004, como se citó en Turley, 2022) sugiere que el Burnout y el engagement (o compromiso laboral) son dos dimensiones opuestas en un continuo de bienestar laboral. Mientras que el Burnout se caracteriza por el agotamiento y la falta de energía, el engagement se caracteriza por la energía, la dedicación y la absorción en el trabajo. Según este modelo, factores como las demandas laborales, los recursos laborales y las características personales pueden influir en la experiencia de Burnout y engagement en el trabajo.

Estos modelos teóricos proporcionan perspectivas útiles para comprender los procesos subyacentes al Burnout en contextos laborales. Al examinar las demandas y recursos laborales, así como los factores individuales y organizacionales, se puede identificar cómo se desarrolla el Burnout y qué estrategias pueden ser efectivas para prevenirlo y mitigarlo. La aplicación de estos modelos en la investigación y la práctica puede ayudar a incrementar el nivel de bienestar y mejorar la salud mental de los trabajadores en diversos entornos laborales.

### **2.2.3. Análisis de enfoques teóricos que abordan la relación entre el bienestar del trabajador y la eficacia organizacional**

La relación entre el bienestar del trabajador y la eficacia organizacional es un tema de gran importancia en la literatura de gestión de recursos humanos y psicología organizacional. Diversos enfoques teóricos han surgido para comprender esta relación y su impacto en el funcionamiento de las organizaciones. A continuación, se analizan algunos de estos enfoques:

- **Modelo del trabajador feliz y productivo:** Este enfoque postula que existe una relación positiva entre el bienestar del trabajador y su rendimiento laboral. Según este modelo, los trabajadores que experimentan altos niveles de satisfacción laboral, compromiso y bienestar psicológico tienden a ser más productivos y eficaces en sus roles laborales. Esta relación se basa en la premisa de que los trabajadores felices son más propensos a estar motivados,

comprometidos y comprometidos con su trabajo, lo que a su vez se traduce en un mejor desempeño organizacional (González J. P., 2022).

- **Teoría del ajuste trabajo-familia:** Esta teoría sugiere que el bienestar del trabajador está influenciado por la interacción entre las demandas y recursos laborales y las demandas y recursos familiares. Según esta perspectiva, los trabajadores que experimentan un buen ajuste entre sus responsabilidades laborales y familiares tienden a experimentar un mayor bienestar y satisfacción en ambos dominios. Por el contrario, los conflictos entre el trabajo y la familia pueden generar estrés, agotamiento y una disminución del bienestar tanto en el trabajo como en el hogar (Castillo Meca, 2022).

- **Enfoque de recursos humanos orientados al bienestar:** Este enfoque destaca la importancia de promover el bienestar del trabajador como una estrategia para mejorar la eficacia organizacional. Según este enfoque, las organizaciones pueden beneficiarse al invertir en programas y políticas que fomenten el bienestar psicológico, emocional y físico de sus empleados. Al mejorar el bienestar de los trabajadores, las organizaciones pueden aumentar la motivación, la productividad, la retención del talento y la satisfacción del cliente contribuyendo de esta manera al éxito y la sostenibilidad organizacional (Sánchez Restrepo, 2022).

Estos enfoques teóricos ofrecen perspectivas complementarias para comprender la relación entre el bienestar del trabajador y la eficacia organizacional. Al reconocer la importancia del bienestar de los empleados y su impacto en el rendimiento y la salud organizacional, las organizaciones pueden desarrollar estrategias efectivas para promover un entorno laboral saludable y satisfactorio para sus empleados, lo que a su vez beneficia a la organización en su conjunto.

### **2.3. Factores contribuyentes**

El desarrollo del síndrome de Burnout puede estar influenciado por una variedad de factores, tanto individuales como organizacionales. Estos factores contribuyentes pueden interactuar de manera compleja para aumentar el riesgo de que los trabajadores experimenten agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. En esta sección, nos enfocaremos en identificar y analizar los factores individuales que pueden influir en el desarrollo del Burnout; así como la descripción de los aspectos organizacionales y laborales que contribuyen a la satisfacción o insatisfacción laboral.

#### **2.2.4. Identificación y análisis de los factores individuales que pueden influir en el desarrollo del Burnout**

Existe una serie de factores individuales, incluidas las características personales, el nivel de autocuidado, el apoyo social, la carga laboral y los recursos disponibles, y la percepción de control y autonomía en el trabajo, pueden influir en la susceptibilidad de un individuo al síndrome de Burnout. Es importante reconocer la interacción compleja de estos factores y desarrollar estrategias efectivas para prevenir y mitigar el Burnout en el lugar de trabajo. De acuerdo con García et al., (2022) consideran que son:

- **Características personales:** Las características individuales, como la personalidad, el estilo de afrontamiento y los rasgos emocionales, pueden desempeñar un papel importante en la susceptibilidad de un individuo al Burnout. Por ejemplo, las personas que tienden a ser perfeccionistas, tener dificultades para establecer límites entre el trabajo y la vida personal, o experimentar altos niveles de ansiedad y estrés, pueden estar en mayor riesgo de desarrollar Burnout en entornos laborales estresantes.
- **Nivel de autocuidado:** El grado en que un individuo practica el autocuidado y gestiona su bienestar físico, emocional y mental puede influir en su vulnerabilidad al Burnout.

Las personas que descuidan sus propias necesidades, no establecen límites claros en el trabajo, o no buscan apoyo y recursos para manejar el estrés están en mayor riesgo de experimentar agotamiento y fatiga emocional.

- **Niveles de apoyo social:** El apoyo social, tanto dentro como fuera del entorno laboral, puede mitigar los efectos del estrés laboral y ayudar a los individuos a hacer frente al Burnout. Las relaciones de apoyo con colegas, supervisores, amigos y familiares pueden proporcionar un sistema de apoyo importante para los trabajadores, ayudándoles a sentirse respaldados, comprendidos y valorados.
- **Carga laboral y recursos disponibles:** La relación entre la carga laboral y los recursos disponibles en el trabajo puede influir significativamente en la experiencia de los trabajadores y su susceptibilidad al Burnout. Los trabajadores que enfrentan una carga laboral excesiva sin suficientes recursos, como tiempo, capacitación, equipo y apoyo organizacional, pueden experimentar un mayor nivel de estrés y agotamiento emocional.
- **Percepción de control y autonomía:** La percepción de control y autonomía en el trabajo puede tener un impacto significativo en el bienestar emocional de los trabajadores. Los individuos que perciben que tienen poco control sobre su trabajo, decisiones y entorno laboral pueden experimentar una sensación de impotencia y desgaste emocional, aumentando su riesgo de desarrollar Burnout.

### **2.2.5. Descripción de los aspectos organizacionales y laborales que contribuyen a la satisfacción o insatisfacción laboral**

La satisfacción laboral es el resultado de la percepción que tiene un trabajador sobre diversos aspectos de su entorno laboral y las experiencias que vive en el contexto de su trabajo. A continuación, se describen algunos aspectos que inciden en la satisfacción laboral:

- **Clima organizacional:** El clima organizacional es el entorno psicológico en el ambiente laboral, que influye en las actitudes y comportamientos de los empleados. Un clima organizacional positivo, caracterizado por la confianza, la comunicación abierta, el apoyo mutuo y el reconocimiento, tiende a promover la satisfacción laboral. Por otro lado, un clima organizacional negativo, marcado por la falta de apoyo, la desconfianza, el conflicto interno y la falta de reconocimiento, puede contribuir a la insatisfacción laboral (Pereyra et al., 2022) .
- **Liderazgo y supervisión:** El estilo de liderazgo y la calidad de la supervisión pueden influir significativamente en la satisfacción laboral de los empleados. Un liderazgo efectivo, caracterizado por la claridad en las expectativas, el apoyo al desarrollo profesional, la retroalimentación constructiva y la habilidad para resolver conflictos, puede aumentar la satisfacción laboral. Por el contrario, un liderazgo deficiente, autoritario o ausente puede generar insatisfacción entre los empleados (Solano Galavis, 2022).
- **Oportunidades de desarrollo y crecimiento:** La disponibilidad de oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento personal es un factor importante para la satisfacción laboral. Los empleados que tienen la posibilidad de adquirir nuevas habilidades, asumir mayores responsabilidades y avanzar en sus carreras suelen estar más satisfechos en sus trabajos. La falta de oportunidades de desarrollo puede conducir a la insatisfacción y al estancamiento laboral (Vidal y Rivader Godoy, 2023).
- **Compensación y beneficios:** La compensación salarial, los beneficios laborales y las políticas de reconocimiento y recompensa también influyen en la satisfacción laboral de los empleados. Los trabajadores que perciben que su compensación es justa y competitiva, y que reciben beneficios que satisfacen sus necesidades y expectativas, tienden a estar más satisfechos en sus trabajos. Por el contrario, la falta de compensación adecuada o beneficios insuficientes

puede generar insatisfacción y resentimiento (Quispe Montes, 2022).

- **Ambiente físico y condiciones de trabajo:** El ambiente físico de trabajo y las condiciones laborales también pueden afectar la satisfacción laboral. Un entorno de trabajo seguro, cómodo y bien equipado promueve la satisfacción de los empleados, mientras que condiciones laborales deficientes, como la falta de seguridad, el exceso de ruido, la iluminación inadecuada o la sobrecarga de trabajo, pueden contribuir a la insatisfacción laboral.

### **2.2.6. Discusión sobre el papel de los factores contextuales en la experiencia del personal de enfermería en un entorno hospitalario oncológico**

El papel de los factores contextuales en la experiencia del personal de enfermería en un entorno hospitalario oncológico es fundamental para comprender la complejidad de su labor y su bienestar laboral. Estos factores contextuales abarcan una amplia gama de aspectos, desde las características del entorno laboral hasta las demandas emocionales y físicas específicas asociadas con la atención oncológica. A continuación, se discute cómo estos factores contextuales influyen en la experiencia del personal de enfermería:

**Naturaleza emocionalmente exigente del trabajo:** La atención en un entorno hospitalario oncológico implica lidiar constantemente con el sufrimiento, la enfermedad y, en muchos casos, la muerte de los pacientes. Esta naturaleza emocionalmente exigente del trabajo puede generar altos niveles de estrés, ansiedad y fatiga emocional en el personal de enfermería. La exposición repetida a situaciones difíciles puede contribuir al desarrollo del síndrome de Burnout y afectar negativamente la salud mental y emocional de los trabajadores (Cedeño-Guevara y Segovia, 2022).

**Interacción con los pacientes y familiares:** Los profesionales de enfermería en entornos hospitalarios oncológicos tienen una interacción cercana y continua con los pacientes y sus

familias. Esta interacción no solo implica la prestación de cuidados físicos, sino también el apoyo emocional, la comunicación efectiva y la gestión de situaciones de crisis. La capacidad para establecer relaciones empáticas y significativas con los pacientes y sus familias es fundamental para la calidad de la atención, pero también puede aumentar la carga emocional y el desgaste del personal de enfermería (Mejia, 2024).

**Carga de trabajo y disponibilidad de recursos:** La carga de trabajo en un entorno hospitalario oncológico puede ser intensa y demandante, con altas demandas de tiempo, energía y recursos. El personal de enfermería puede enfrentarse a una gran cantidad de tareas y responsabilidades, que van desde la administración de tratamientos médicos hasta el manejo del dolor y los síntomas del paciente. La disponibilidad de recursos adecuados, como personal suficiente, equipos médicos y apoyo logístico, es crucial para garantizar la seguridad y eficacia de la atención, así como para reducir la carga laboral y el estrés del personal de enfermería (de Diego, et al., 2022).

**Cultura organizacional y apoyo institucional:** La cultura organizacional en un entorno hospitalario oncológico puede influir en la experiencia laboral y el bienestar del personal de enfermería. Una cultura que valore el trabajo en equipo, la colaboración interdisciplinaria, el aprendizaje continuo y el bienestar del empleado puede promover la satisfacción laboral y el compromiso profesional. Por el contrario, una cultura que priorice el cumplimiento de objetivos financieros o administrativos sobre el bienestar del paciente y del personal puede contribuir a la insatisfacción laboral y al desgaste profesional (Villalobos Niño et al., 2022).

## CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL

En este capítulo, se profundizará en la interrelación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, dos conceptos que son cruciales para entender el bienestar y el rendimiento de los profesionales de la salud. Se explorará la significancia de la correlación entre ambos, revisando estudios previos y discutiendo los mecanismos subyacentes que explican esta relación. La comprensión de cómo estos factores se influyen mutuamente es esencial para desarrollar estrategias efectivas de intervención y mejora del entorno laboral en un hospital oncológico de la provincia de Manabí.

### 3.1. Interrelación entre Burnout y satisfacción laboral

En este capítulo, se abordará el vínculo entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, explorando la significancia en la correlación, revisando estudios previos y discutiendo los mecanismos subyacentes que explican esta relación.

#### 3.1.1. Examen de la correlación del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral

Según Peñaloza y Osco (2022) el vínculo entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral ha resultado compleja, con cada uno afectando y siendo afectado por el otro. Esta significancia en la correlación se manifiesta en varios aspectos. Algunos son:

- **Impacto del Burnout en la satisfacción laboral:** El Burnout, determinado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral de los trabajadores. El agotamiento emocional puede hacer que los empleados se sientan abrumados, agotados y desmotivados en su trabajo, lo que reduce su satisfacción general con sus roles laborales. La despersonalización, que implica una actitud cínica y distante hacia el trabajo y los colegas, puede interferir con las relaciones

laborales positivas y contribuir a la insatisfacción. Además, la baja realización personal puede llevar a sentimientos de incompetencia y falta de logro, lo que disminuye la satisfacción con el trabajo (Barral y Albán, 2021).

- **Impacto de la satisfacción laboral en el Burnout:** por otro lado, la satisfacción laboral también puede influir en el desarrollo y la experiencia del Burnout. Los empleados que experimentan altos niveles de satisfacción laboral suelen sentirse más comprometidos, motivados y satisfechos con su trabajo, lo que puede actuar como un amortiguador contra el desarrollo del Burnout. Por el contrario, los empleados insatisfechos pueden ser más propensos a experimentar estrés crónico y agotamiento emocional, lo que aumenta su riesgo de Burnout (Treviño y López, 2023).

- **Ciclo de retroalimentación:** La relación entre el Burnout y la satisfacción laboral a menudo forma un ciclo de retroalimentación negativa. El Burnout puede disminuir la satisfacción laboral, lo que a su vez puede aumentar el riesgo de Burnout. Este ciclo puede ser especialmente problemático en entornos laborales estresantes y exigentes, donde los empleados pueden sentirse atrapados en un ciclo de estrés y agotamiento (Quezada y Salinas, 2021).

### **3.1.2. Exploración de estudios previos que han investigado la asociación entre ambos conceptos**

La exploración de estudios previos que han investigado la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral proporciona una base sólida para comprender la naturaleza y la dirección de esta relación. A lo largo de las últimas décadas, numerosos estudios han examinado la interacción entre estos dos conceptos en una variedad de contextos laborales y poblaciones de trabajadores (González y Valencia, 2021).

**Estudios longitudinales:** Se han realizado estudios longitudinales que han seguido a los

trabajadores a lo largo del tiempo para examinar cómo el Burnout y la satisfacción laboral se relacionan entre sí. Estos estudios han encontrado evidencia de una significancia en la correlación, donde el Burnout en un momento dado predice niveles más bajos de satisfacción laboral en el futuro, y viceversa. Por ejemplo, un estudio de Van der Heijden y Van Dam (2003) encontró que el Burnout en el tiempo  $t$  predecía la satisfacción laboral en el tiempo  $t+1$ , y que la satisfacción laboral en el tiempo  $t$  predecía el Burnout en el tiempo  $t+1$ .

**Meta-análisis y revisiones sistemáticas:** Los meta-análisis y revisiones sistemáticas han consolidado la evidencia de múltiples estudios para proporcionar una visión general de la asociación entre el Burnout y la satisfacción laboral; un meta-análisis de Lee y Ashforth (1996) encontró una correlación negativa significativa entre estas dos variables, lo que sugiere que los trabajadores que experimentan altos niveles de Burnout tienden a reportar niveles más bajos de satisfacción laboral.

**Estudios transculturales:** Los estudios transculturales también han examinado la conexión entre estas variables en diferentes contextos culturales y laborales. Estos estudios han encontrado que, si bien hay variaciones en los niveles de Burnout y satisfacción laboral entre diferentes países y culturas, la relación entre estos dos conceptos tiende a ser consistente. Por ejemplo, un estudio comparativo de Schaufeli y Bakker (2004), examinó el Burnout y la satisfacción laboral en muestras de trabajadores de diferentes países y encontró que la relación entre estos dos constructos era robusta en todas las culturas estudiadas.

### **3.1.3. Discusión sobre los mecanismos subyacentes que pueden explicar esta relación**

La discusión sobre los mecanismos subyacentes que pueden explicar el vínculo entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral es fundamental para comprender cómo estos dos

conceptos interactúan y se influyen mutuamente (García-Iglesias et al., 2022). A continuación, se exploran algunos de los mecanismos clave que pueden estar en juego:

- **Desgaste de recursos psicológicos y emocionales:** Se postula que el Burnout implica un desgaste progresivo de los recursos psicológicos y emocionales del individuo, lo que lleva a una disminución de la satisfacción laboral. Cuando los trabajadores experimentan altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal asociados con el Burnout, es probable que perciban su trabajo de manera más negativa, lo que puede afectar su satisfacción laboral.
- **Modelo de estrés y desgaste:** según este modelo, el estrés crónico experimentado en el trabajo puede llevar al desarrollo del Burnout, lo que a su vez puede influir en la satisfacción laboral. El estrés laboral puede surgir de diversas fuentes, como el exceso de trabajo, el déficit de control sobre las tareas laborales y el conflicto en el lugar de trabajo. Cuando los trabajadores experimentan altos niveles de estrés laboral durante un período prolongado, es probable que desarrollen Burnout, lo que puede afectar negativamente su satisfacción laboral.
- **Perspectiva cognitiva:** desde una perspectiva cognitiva, se argumenta que las percepciones y evaluaciones cognitivas de la situación laboral pueden influir en tanto en el Burnout como en la satisfacción laboral. Los trabajadores que perciben su trabajo como estresante, agotador o poco gratificante tienen más probabilidades de experimentar Burnout y menos probabilidades de estar satisfechos con su trabajo. Por otro lado, aquellos que perciben su trabajo como significativo, desafiante y gratificante son más propensos a experimentar satisfacción laboral y menos propensos a desarrollar Burnout.
- **Reciprocidad entre Burnout y satisfacción laboral:** Existe evidencia de que la correlación entre el Burnout y la satisfacción laboral es significativa, lo que sugiere que ambos

conceptos pueden influirse mutuamente a lo largo del tiempo. Por ejemplo, el Burnout puede conducir a una disminución de la satisfacción laboral debido al agotamiento de los recursos psicológicos y emocionales del individuo. A su vez, una baja satisfacción laboral puede aumentar el riesgo de Burnout al aumentar la percepción de estrés y la falta de motivación en el trabajo.

## **CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo, se detallan los métodos utilizados para investigar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo. Se identifican dos variables clave: el síndrome de Burnout (variable independiente) y la satisfacción laboral (variable dependiente), medidas mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral de J.L. Meliá y J.M. Peiró S10/12.

La investigación adopta un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos para medir Burnout y satisfacción, y cualitativos para explorar factores contextuales a través de entrevistas. El estudio es transversal y no experimental, observando el fenómeno sin manipulación. La recopilación de datos se realizó mediante encuestas, entrevistas y revisión documental.

El procedimiento incluyó tres fases: evaluación de Burnout y satisfacción laboral, análisis estadístico de su relación e identificación de factores contextuales. Este marco metodológico proporciona una base sólida para desarrollar estrategias efectivas que mejoren el bienestar del personal de enfermería en el hospital.

### **4.1. Variables de la investigación**

#### **4.1.1. Variable independiente**

- Síndrome de Burnout.

#### **4.1.2. Variable dependiente**

- Satisfacción laboral.

### **4.2. Operacionalización de las variables**

**Tabla 1***Operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones/Indicadores</b>	<b>Método de Medición</b>
Nivel de síndrome de Burnout	- Agotamiento emocional - Despersonalización - Baja realización personal	- Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI)
Nivel de satisfacción laboral	- Satisfacción con el trabajo - Percepción de autonomía laboral - Percepción de reconocimiento profesional	- Escala de satisfacción laboral J.L. Meliá y J.M. Peiró S10/12 (1998)

*Elaborado por: Autores*

### **4.3. Enfoque**

Para abordar la complejidad del síndrome de Burnout y su asociación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo, se adoptó un enfoque mixto. Este enfoque permitió combinar tanto métodos cuantitativos como cualitativos para obtener una comprensión holística y profunda del fenómeno en estudio. Por un lado, el enfoque cuantitativo se utilizó para medir de manera objetiva y cuantificable variables como el nivel de síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, utilizando escalas validadas y análisis estadísticos avanzados para identificar relaciones y patrones significativos (Sánchez et al., 2018).

Por otro lado, el enfoque cualitativo se empleó para explorar en detalle los determinantes y factores contextuales que influyen en la aparición del Burnout y en la percepción de satisfacción laboral, a través de entrevistas con coordinadores post resultados de encuestas, lo que permitió comprender la realidad de los profesionales de enfermería (García et al., 2022).

La combinación de ambos enfoques enriqueció la investigación al proporcionar una visión integral y multifacética del fenómeno, permitiendo así una mejor fundamentación teórica y la formulación de recomendaciones prácticas y contextualizadas para la prevención y gestión del Burnout en este entorno laboral específico y su incidencia en la satisfacción laboral.

#### **4.4. Tipo de estudio**

La investigación es de naturaleza transversal, donde se recolectó información de las variables con un corte de tiempo establecido (Babativa, 2017). Los datos se obtuvieron en el mes de abril y mayo del 2024.

Según Villanueva (2022), la investigación no experimental observa el fenómeno de estudio sin manipularlo y en su estado natural, a partir de aquello, se recolectan los datos para estudiarlos, por lo cual, esta investigación tiene este diseño con la finalidad de conocer la relación de las variables en la cotidianidad del grupo de estudio.

El tipo de estudio que se llevó a cabo en esta investigación es principalmente descriptivo y analítico. En primer lugar, se empleó un enfoque descriptivo para caracterizar detalladamente el fenómeno del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Oncológico “Dr. Julio Villacreses Colmont” de SOLCA Portoviejo en la provincia de Manabí. Esto implicó la recopilación de datos sobre el nivel de Burnout y la satisfacción laboral a través de métodos cuantitativos para medir las variables (Márquez, 2020).

Posteriormente, se realizó un análisis de estos datos para identificar relaciones, patrones y factores de influencia. Esto permitió profundizar en la comprensión del fenómeno del Burnout y su impacto en la satisfacción laboral, así como identificar posibles variables predictoras o moderadoras (Suleiman, 2020).

En conjunto, estos enfoques descriptivos y analíticos proporcionan una base sólida para

la formulación de conclusiones y recomendaciones que contribuyan a abordar el síndrome de Burnout y mejorar la calidad de vida laboral del personal de enfermería en el entorno hospitalario oncológico.

#### **4.5. Métodos**

En esta investigación, se empleó un enfoque principalmente deductivo en el análisis de los datos recopilados. El método deductivo parte de teorías existentes o hipótesis específicas y busca confirmarlas o refutarlas mediante la recopilación y el análisis de datos empíricos. En este caso, se partió de teorías previas sobre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el contexto de la enfermería. Luego, se recolectaron datos que permitió poner a prueba la hipótesis y se analizó para confirmar o refutar (Prieto, 2017).

Aunque el enfoque principal fue deductivo, también se emplearon elementos inductivos durante el proceso de investigación. Esto se dio especialmente en la etapa de análisis cualitativo de datos, donde se buscó identificar patrones emergentes, temas recurrentes y nuevas perspectivas que puedan enriquecer la comprensión del fenómeno del Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. De esta manera, se combinaron elementos deductivos e inductivos para obtener una comprensión integral y profunda del problema de investigación (Andrade et al., 2018).

En esta investigación se describen elementos y la interrelación entre las variables Burnout y satisfacción laboral, a partir del análisis de registros y datos estadísticos; además de la correlación o el vínculo que éstas tienen (Villanueva, 2022). Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo se basa en la recolección de información para probar hipótesis con base en la evaluación numérica y posterior análisis estadístico teniendo como objetivo comprobar teorías; la presente investigación se basó en este enfoque, se recopiló información bibliográfica y

se levantó información numérica mediante una encuesta con la finalidad de comprobar la hipótesis planteada.

#### **4.6. Técnicas de recopilación de la información**

Para recopilar la información necesaria, se utilizaron diversas técnicas que permitieron obtener datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo. Entre las técnicas de recopilación de información empleadas se encuentran:

- **Encuestas:** Se aplicaron encuestas validadas con sus escalas, que permitieron recopilar datos cuantitativos y medir el nivel del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del área de enfermería. Las encuestas también incluyeron preguntas demográficas para obtener información sobre características personales y laborales relevantes (Rojas, 2021).
- **Entrevistas semiestructuradas:** Se realizaron dos entrevistas que abordaron temas relacionados a las variables. Los participantes fueron la Coordinadora de Talento Humano y a la Psicóloga laboral. Estas entrevistas permitieron explorar en detalle las experiencias, percepciones y opiniones de los profesionales sobre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. La naturaleza semiestructurada de las entrevistas permitió una mayor flexibilidad para abordar temas emergentes y profundizar en aspectos específicos según las respuestas de los participantes (Pazmiño y et al., 2021).
- **Revisión documental:** Se llevó a cabo la revisión de la literatura científica y documentación relevante sobre el síndrome de Burnout en enfermería, satisfacción laboral en Hospitales oncológicos y estrategias de intervención. Esta revisión documental proporcionó un contexto teórico y empírico para fundamentar el estudio y complementar los datos recopilados mediante otras técnicas (Arias, 2020).

## 4.7. Procedimientos

El procedimiento para llevar a cabo la investigación sobre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo, se desarrolló en tres fases, las cuales son:

### 4.7.1. Fase 1: Determinación del nivel de síndrome de Burnout y evaluación del grado de satisfacción laboral

**Definición de la población y muestra:** Se identifica que el personal de enfermería y auxiliares de enfermería, incluyendo los encargados de las áreas del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo suma 293 personas. Se decide tener como población objetivo al 100% de los servidores de la salud indicados debido a que se pudo concretar una reunión con todos de manera presencial para entregarles el enlace de encuesta y explicarles el proceso.

Las áreas en las que labora el personal de enfermería corresponden a:

- **Áreas hospitalarias:** Emergencia; Clínica; Clínica I; Hematología; Terapia Intensiva de Adultos; Terapia Intensiva de Niños; Pediatría; QMT Hospitalaria; y, Cirugía;
- **Áreas de consulta externa:** Quirófano; Imágenes; Curaciones; Endoscopía; Urología; Cuidados Paliativos; Radioterapia; Hemovigilancia; Revisión, Actualización y Supervisión de Protocolos de Atención; Hospital del Día de Adultos; Hospital del Día de Niños; Consulta Externa; Ginecología; Cardiología; Medicina Transfusional; Infecciones; Central de Esterilización; Clínica Móvil; y, Seguridad y Salud Laboral.

**Aplicación de escala de Maslach Burnout Inventory MBI:** Se utilizó esta escala validada y reconocida en la literatura científica para medir el nivel de síndrome de Burnout en el

personal de enfermería seleccionado.

El instrumento utilizado para la evaluación de síndrome de Burnout es la encuesta de Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981). Esta encuesta ha sido validada en el contexto asistencial en el ámbito sanitario. El MBI evalúa 22 ítems en donde cada ítem se presenta en forma de declaración afirmativa y debe ser respondida dentro de una escala de 7 puntos (de 0-nunca a 6-todos los días).

Estos ítems están divididos en 3 subescalas, 9 ítems que corresponden a cansancio emocional (CE) y que evalúan las sensaciones de sobrecarga emocional y agotamiento generado por el trabajo, 5 ítems a despersonalización (DP) que miden una respuesta impersonal y de distanciamiento dentro de la actividad laboral y 8 ítems a realización personal (RP) que mide la sensación de logros o éxito dentro del trabajo (Maslach et al., 1997).

Al interpretar cada dimensión se debe considerar los puntos de corte: para CE bajo se considera  $\leq 18$ , en rango 19-26 un CE medio y  $\geq 27$  un CE alto. Para DP bajo se considera  $\leq 5$ , en rango 6-9 un DP medio y  $\geq 10$  representa un nivel alto de DP. Para RP es considerado bajo con un puntaje  $\leq 33$ , un rango 34-39 está en nivel medio y RP alta es  $\geq 40$ . Las dimensiones

de CE y DP, a mayor puntuación, mayor desgaste, sin embargo, la dimensión de RP funciona a la inversa, esto quiere decir que, a puntuaciones más bajas, el desgaste es mayor (Pereda- Torales et al., 2009).

El MBI se completa de manera individual o en sesiones grupales garantizando la privacidad del encuestado. Debe ser anónima y se recomienda ser presentada como una encuesta genérica de asuntos relacionados al trabajo (Maslach et al., 1997).

**Aplicación de escala de satisfacción laboral:** El cuestionario que se emplea es el Cuestionario S10/12 (Meliá & Peiró, 1989) de la Facultad de Psicología de la Universidad de

Valencia. Este cuestionario de 12 ítems se deriva de dos versiones anteriores S4/82 con 82 ítems y 6 dimensiones y el S20/23 de 23 ítems con 5 dimensiones.

Con intenciones de reducir costes y tiempo se da lugar a esta versión con 12 ítems con 7 opciones de respuestas de escala Likert con 3 grados de insatisfacción, un grado de indiferencia y 3 grados de satisfacción. Estos 12 ítems miden 3 subescalas, la de satisfacción con el medio físico (4 primeros ítems) que evalúan espacio de trabajo, limpieza, higiene y temperatura del lugar de trabajo. La satisfacción con la supervisión (6 ítems) que evalúa relaciones personales con superiores, apoyo recibido e igualdad en el ambiente de trabajo. La satisfacción con las prestaciones (2 ítems) indaga sobre el cumplimiento de convenios y manera de abordar aspectos laborales de parte de la empresa (Meliá & Peiró, 1989).

A los cuestionarios compartidos a la población de estudio se incluyen preguntas para identificar perfil sociodemográfico como edad, género y lugar de procedencia (rural o urbano). Información relativa a función y antigüedad dentro de la institución también se incluyó en el estudio.

#### **4.7.2. Fase 2: Establecimiento de la asociación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral**

**Análisis estadístico avanzado:** Se realizó análisis estadísticos avanzados con la herramienta SPSS25 para identificar correlaciones significativas entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería.

#### **4.7.3. Fase 3: Identificación de determinantes y factores contextuales**

**Realización de entrevistas:** Se llevaron a cabo entrevistas en profundidad con el coordinador de talento humano y psicólogo laboral para obtener una comprensión más detallada

de los resultados obtenidos en la fase 3 del estudio. Estas entrevistas se diseñaron para identificar los determinantes y factores contextuales que influyen en los niveles de síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería. Se prestó especial atención a las experiencias y perspectivas de los coordinadores, dado su papel crucial en la gestión y el apoyo del personal. Este proceso permitió recopilar información valiosa y contextualizada que complementa los datos cuantitativos, ofreciendo una visión holística de los factores que afectan el bienestar y desempeño laboral de los enfermeros en el Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo.

**Análisis cualitativo de datos:** Se realizó un análisis cualitativo detallado de las entrevistas para identificar temas emergentes y patrones de significado relacionados con el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería. Este proceso aseguró que las conclusiones y recomendaciones estuvieran fundamentadas en una combinación de datos empíricos y experiencias vividas, proporcionando una base sólida para desarrollar estrategias de intervención efectivas para mejorar el ambiente laboral y reducir la incidencia del síndrome de Burnout en el Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo.

## CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se exponen los hallazgos derivados de las distintas etapas de la investigación, detallando los datos recopilados y analizados. Se discuten los resultados en relación con los objetivos planteados, destacando las tendencias y patrones identificados. Además, se exploran las implicaciones de los resultados para el campo de estudio, se contrastan con la literatura existente y se ofrecen interpretaciones pertinentes. Este análisis crítico contribuye a una comprensión más profunda del fenómeno investigado y sirve como base para conclusiones significativas.:

### 5.1. Fase 1: Determinación del nivel de síndrome de Burnout y evaluación del grado de satisfacción laboral

#### 5.1.1. Definición de la población y muestra

**Tabla 2**  
*Población y muestra de la investigación*

Detalle	Cantidad	Porcentajes
Detalle de personal		
Enfermeros/as	159	51,46%
Auxiliares de enfermería	118	38,19%
Jefes o encargados	32	10,36%
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100,00%</b>
Detalle de participación en la encuesta		
Personal encuestado con consentimiento	265	85,76%
Personal en vacaciones	16	5,18%
Personal encuestado sin consentimiento	3	0,97%
Personal que no respondió en tiempo límite	25	8,09%
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100,00%</b>

*Elaborado por: Autoras*

En cuanto a la participación en la encuesta, se obtuvo un total de 265 respuestas con consentimiento, lo que representa el 85.76% de la población total, un porcentaje suficiente para garantizar la representatividad de los resultados. Además, se registraron 16 personas en vacaciones (5.18%), 3 encuestados sin consentimiento (0.97%) y 25 personas que no respondieron en el tiempo límite (8.09%).

La alta tasa de respuesta fue facilitada por la colaboración integral del Departamento de Talento Humano del Hospital. La Jefa de Talento Humano organizó reuniones grupales durante tres días, en las cuales se explicó la finalidad de la encuesta, se solicitó permiso para compartir datos y se describió la dinámica de la herramienta. Este enfoque participativo y transparente aseguró una elevada participación y una adecuada representatividad de los datos obtenidos.

### 5.1.2. Resultados y análisis descriptivo de la aplicación de encuesta con escala de Maslach Burnout Inventory MBI y escala de satisfacción laboral

**Tabla 3**

<i>Población y muestra de la investigación</i>		
<b>Factor</b>	<b>Detalle</b>	<b>Porcentaje</b>
Cargo	Enfermeros/as	63,80%
	Auxiliares de enfermería	36,20%
Edad	Edad entre 26-45 años	68,30%
Género	Femenino	81,10%
	Masculino	18,50%
Experiencia	Menos de 10 años	48,50%
	Entre 11-15 años	29,20%

Transporte	Vehículo propio	54,00%
	Transporte público	37,00%
Tiempo hasta llegar al trabajo	15-30 minutos	44,20%
	Menos de 15 minutos	29,80%
	30-60 minutos	20,80%
Turnos nocturnos	Sí hacen	60,40%
	No Hacen	39,60%
Burnout	Agotamiento emocional	Bajo
	Despersonalización	Bajo
	Realización personal	Medio
Satisfacción laboral	Satisfacción del ambiente	Algo satisfecho
	Satisfacción de la supervisión	Algo satisfecho
	Satisfacción con las prestaciones	Algo satisfecho

---

*Elaborado por: Autoras*

Analizando los datos de quienes realizaron la encuesta en el Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo, podemos observar varios aspectos relevantes:

- **Cargo:** Entre los que participaron en la encuesta, la mayoría son enfermeros/as (63,80%), seguidos por los auxiliares de enfermería (36,20%). Se constata, además, que participaron más enfermeros (88,5%) del total de ellos comparado con el total participante de auxiliares (81,4%), demostrando mayor colaboración para responder a la encuesta.
- **Edad:** El análisis detallado de las edades del personal de enfermería del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo revela una distribución diversa en diferentes grupos etarios. Los datos muestran que el 12.70% del personal tiene menos de 25 años, lo que indica una

presencia significativa de enfermeros/as jóvenes en el Hospital. Además, el 34.60% se encuentra en el rango de edad entre 26 y 35 años, lo que representa una proporción considerable de profesionales en el inicio de sus carreras. Por otro lado, el 33.70% está en el grupo de 36 a 45 años, lo que sugiere una presencia estable de enfermeros/as de mediana edad en la institución. Por otro lado, el 13.60% tiene entre 46 y 55 años, lo que indica una presencia notable de profesionales con experiencia en la institución. Finalmente, solo el 5.40% tiene más de 55 años, lo que refleja una proporción relativamente baja de enfermeros/as mayores en el hospital. Esta diversidad en las edades del personal de enfermería resalta la importancia de considerar las diferentes etapas de la carrera profesional y las necesidades específicas de cada grupo en la implementación de estrategias de bienestar laboral y desarrollo profesional.

- **Género:** La mayoría de los encuestados son mujeres (81.10%), lo cual podría reflejar la tendencia general en la profesión de enfermería y auxiliares de enfermería.
- **Experiencia:** La mayoría de los encuestados tienen menos de 10 años de experiencia (48.50%), lo que es consistente con la distribución de experiencia en el personal de enfermería en general, que se considera un personal en su mayoría joven.
- **Transporte:** El análisis del transporte utilizado por el personal de enfermería del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo muestra que la mayoría, un 54%, se desplaza al trabajo utilizando su propio vehículo, lo que indica una dependencia significativa de transporte privado. Por otro lado, un 37% utiliza transporte público para llegar al Hospital, lo que sugiere una opción común para un segmento considerable del personal. Estos datos resaltan la diversidad en las opciones de transporte y la necesidad de considerar la accesibilidad y disponibilidad de medios de transporte público al planificar estrategias para mejorar el bienestar laboral y la satisfacción del personal de enfermería.

- **Tiempo hasta llegar al trabajo:** La mayoría de los encuestados tardan entre 15 y 30 minutos en llegar al trabajo (44.20%), lo que puede ser indicativo de buena accesibilidad del Hospital para el personal.
- **Turnos nocturnos:** La mayoría de los encuestados realizan turnos nocturnos (60.40%), lo que puede tener implicaciones en su salud y bienestar.
- **Burnout:** El análisis de los niveles de Burnout entre el personal de enfermería del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo revela que los niveles de agotamiento emocional y despersonalización son bajos en general. Sin embargo, se observa que la realización personal se sitúa en un nivel medio. Es importante destacar que la realización personal moderada podría indicar una necesidad de atención específica para promover un mayor sentido de logro y satisfacción en el trabajo (Anexo 5).
- **Satisfacción laboral:** En general, los encuestados muestran un nivel medio de satisfacción laboral, lo que sugiere la necesidad de implementar estrategias para mejorar el ambiente laboral y la satisfacción con las prestaciones.
- **De los servicios mencionados** se observa que los que más poseen niveles altos de Burnout y baja satisfacción laboral son, en el Área Hospitalaria: Emergencia, Clínica, Clínica I, Hematología, Pediatría, QMT Hospitalaria, Cirugía; y en el Área de Consulta Externa: Quirófano, Hospital del día de adultos, Hospital del día de niños y Consulta externa.

## 5.2. Fase 2: Establecimiento de la asociación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral

### 5.2.1. Análisis estadístico avanzado

Los resultados del análisis de correlación entre las variables, incluidos los datos demográficos, revelan varias asociaciones significativas entre diferentes aspectos del personal de enfermería y su entorno laboral en el Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo:

**Tabla 4**

*Correlación de variables incluyendo datos demográficos*

<b>Correlación</b>	<b>Coefficiente de Correlación (r)</b>	<b>Significancia</b>
Función_cargo y Edad	0.247	**
Función_cargo y Tiempo_traslado	0.144	*
Función_cargo y SL_Satisfacción_del_ambiente	-0.177	**
Edad y Años_de_trabajo	0.724	**
Edad y Turnos_nocturnos	-0.520	**
Edad y SL_Satisfacción_del_ambiente	-0.177	**
Años_de_trabajo y SL_Satisfacción_del_ambiente	-0.123	*
Años_de_trabajo y SL_Satisfacción_de_la_supervisión	-0.091	*
SL_Satisfacción_del_ambiente y SL_Satisfacción_con_las_prestaciones	0.885	**
SL_Satisfacción_de_la_supervisión y SL_Satisfacción_con_las_prestaciones	0.905	**

*Elaborado por:* Autoras con la herramienta de IBM SPSS Statistics v.25

- Se observa una correlación moderadamente positiva entre la edad del personal de enfermería y su función o cargo ( $r = 0.247$ ,  $p < 0.01$ ). La distribución de la edad se diferencia por roles porque mientras que la enfermería es una profesión que se ejerce a largo plazo, la actividad de auxiliar de enfermería en muchos casos puede ser un trabajo transitorio que la pueden ejercer estudiantes de enfermería y otros profesionales que no consideran esta actividad como un trabajo a largo plazo.

- Se evidencia una correlación significativa, aunque débil, entre la función o cargo del personal y el tiempo de traslado al trabajo ( $r = 0.144$ ,  $p < 0.05$ ), lo que sugiere que aquellos ocupando roles más especializados como enfermeros pueden experimentar mayores desafíos logísticos para llegar al Hospital. Esta conexión puede tener implicaciones importantes en relación con el síndrome de Burnout, ya que los largos tiempos de traslado pueden aumentar el estrés y la fatiga del personal, especialmente si se combinan con jornadas laborales intensas. Además, el tiempo invertido en el desplazamiento podría restar tiempo para el descanso y el autocuidado, factores que son fundamentales para prevenir el agotamiento emocional y mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.

- Por otro lado, se encuentra una correlación negativa moderada entre la función o cargo del personal y su satisfacción con el medio físico de trabajo ( $r = -0.177$ ), este resultado indica que el personal en cargos de mayor responsabilidad tiende a experimentar grados menores de satisfacción con el ambiente físico de trabajo.

- Se identifica una correlación positiva fuerte entre la edad del personal de enfermería y la cantidad de años de trabajo ( $r = 0.724$ ), lo que indica que, en general, a medida que aumenta la edad, también lo hace la experiencia laboral acumulada.

- Se observa una correlación negativa fuerte entre la edad del personal y la

realización de turnos nocturnos ( $r = -0.520$ ), sugiriendo que a medida que los empleados envejecen, es menos probable que realicen turnos nocturnos.

- Además, se encuentra una correlación negativa moderada entre la edad del personal y su satisfacción con el ambiente físico laboral ( $r = -0.177$ ), lo que sugiere que a medida que envejecen, pueden experimentar niveles ligeramente menores de satisfacción con el espacio físico del trabajo.

- Existe una correlación negativa débil pero significativa entre la cantidad de años de trabajo del personal y su satisfacción con el ambiente físico laboral ( $r = -0.123$ ), indicando que aquellos con más experiencia pueden reportar niveles ligeramente menores de satisfacción con el espacio físico.

- Se identifican correlaciones positivas muy fuertes entre la satisfacción del ambiente físico laboral, la satisfacción con la supervisión y la satisfacción con las prestaciones ( $r = 0.861$ ,  $r = 0.885$ ,  $r = 0.905$  respectivamente), sugiriendo que estos aspectos están altamente interrelacionados y que los empleados que están satisfechos con un aspecto tienden a estar satisfechos con los otros dos también.

En el análisis de las variables clave de estudio, se explorará la relación entre diferentes aspectos del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el entorno del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo. Las variables por considerar incluyen el cansancio emocional (BO\_CE), la despersonalización (BO\_DP), y la realización personal (BO\_RP) del personal de enfermería. Además, se examinará la satisfacción del medio físico laboral (SL\_MF), la satisfacción con la supervisión (SL\_SU), y la satisfacción con las prestaciones laborales (SL\_PR).

Este análisis permitirá identificar posibles correlaciones entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, proporcionando información valiosa para el desarrollo de estrategias de

intervención y mejora del bienestar del personal de enfermería en el contexto hospitalario oncológico:

**Tabla 5**

*Correlación de variables sin incluir datos demográficos*

Variable	BO_CE	BO_DP	BO_RP	SL_MF	SL_SU	SL_PR
BO_CE	1	0.243**	-0.039	-0.107	-0.146*	-0.149*
BO_DP	0.243**	1	-0.073	-0.018	0.028	-0.032
BO_RP	-0.039	-0.073	1	-0.351**	-0.332**	-0.330**
SL_MF	-0.107	-0.018	-0.351**	1	0.861**	0.885**
SL_SU	-0.146*	0.028	-0.332**	0.861**	1	0.905**
SL_PR	-0.149*	-0.032	-0.330**	0.885**	0.905**	1

*Nota:* Cansancio Emocional (BO\_CE); Despersonalización (BO\_DP); Realización Personal (BO\_RP);

Medio Físico (SL\_MF); Supervisión (SL\_SU); Prestaciones (SL\_PR). *Elaborado por autoras con la*

*herramienta de IBM SPSS Statistics v.25*

- **Agotamiento emocional y despersonalización:** Existe una correlación positiva significativa (0.243\*\*) entre el agotamiento emocional y la despersonalización. Esto sugiere que los individuos que experimentan altos niveles de agotamiento emocional también tienden a manifestar mayores niveles de despersonalización en su trabajo.
- **Agotamiento emocional y realización personal:** No se observa una correlación significativa entre el agotamiento emocional y la realización personal. Esto sugiere que el agotamiento emocional no está directamente relacionado con la sensación de logro personal en el

trabajo entre el personal de enfermería.

- **Despersonalización y realización personal:** Tampoco se encuentra una correlación significativa entre la despersonalización y la realización personal. Esto indica que el nivel de despersonalización no está vinculado directamente con la percepción de logro personal en el trabajo.

- **Satisfacción laboral y Burnout:** Se observan correlaciones significativas negativas entre todas las dimensiones del Burnout (agotamiento emocional, despersonalización) y la satisfacción laboral en diferentes aspectos (ambiente físico laboral, supervisión, prestaciones). Esto sugiere que a medida que aumentan los niveles de Burnout, disminuye la satisfacción laboral en general.

- **Relación entre las dimensiones de satisfacción laboral:** Se encuentran correlaciones muy fuertes y positivas entre las diferentes dimensiones de satisfacción laboral (ambiente físico laboral, supervisión, prestaciones). Esto indica que los empleados que están satisfechos con un aspecto específico del trabajo tienden a estar también satisfechos con otros aspectos.

Finalmente, se puso a prueba la hipótesis nula y alternativa, quedando aprobada la alternativa:

- **Hipótesis nula (H0):** No hay incidencia entre el nivel de síndrome de Burnout y el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí.

- **Hipótesis alternativa (H1):** Existe incidencia entre el nivel de síndrome de Burnout y el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí.

Dando como resultado:

**Tabla 6**

*Resumen de prueba de hipótesis*

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las distribuciones de BO_Agotamiento_emocional, BO_despersonalización, BO_Realización_personal, SL_Satisfacción_del_ambiente, SL_Satisfacción_de_la_supervisión and SL_Satisfacción_con_las_prestaciones son las mismas.	Análisis de varianza de dos vías por rangos de Friedman para muestras relacionadas	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

*Elaborado por: IBM SPSS Statistics v.25*

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa:

- **Hipótesis alternativa (H1):** Existe incidencia entre el nivel de síndrome de Burnout y el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí.

### 5.3. Fase 3: Identificación de determinantes y factores contextuales

#### 5.3.1. Realización de entrevistas y análisis cualitativo de datos

Para identificar los determinantes y factores contextuales del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con profesionales clave del Hospital Oncológico SOLCA de Portoviejo. Las entrevistas se realizaron con:

- Econ. Ritha Solís, Coordinadora de Talento Humano (A).
- Lcda. Liza Macay, Psicóloga Laboral (B).

Estas entrevistas permitieron explorar en detalle las experiencias, percepciones y opiniones de los profesionales sobre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. El análisis cualitativo de los datos obtenidos se realizó mediante una transcripción inteligente, lo que implica la transcripción precisa y contextual de las entrevistas, permitiendo captar no solo las palabras, sino también el contexto y las emociones detrás de las respuestas. Esta metodología asegura una comprensión más profunda y matizada de los factores que afectan el bienestar y el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital.

**1. ¿Cómo evalúa la influencia de los turnos nocturnos en el nivel de agotamiento emocional y despersonalización del personal de enfermería, y qué medidas se están implementando para mitigar estos efectos?**

**A:** Los turnos nocturnos tienen gran influencia puesto que se interrumpe el ritmo circadiano provocando cansancio físico, mental y emocional. Las medidas implementadas son:

- La aplicación de políticas institucionales para la programación de turnos, que garanticen la distribución equitativa y el descanso después de la ejecución de estos. También, se promueve un entorno laboral saludable, códigos de autocuidado y manejo del estrés a través de capacitadores.
- Apoyo emocional a través de la atención por parte del personal de psicología.

**B:** Los turnos nocturnos si bien son agotadores, se encuentra dentro del rango de normalidad, afortunadamente no se han presentado casos de despersonalización, pero sí de agotamiento,

considerando esto hemos implementado la consulta psicológica como recurso para el personal para poder identificar estas problemáticas y a quienes deseen iniciar un proceso psicoterapéutico.

**2. ¿Qué estrategias se están llevando a cabo para mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería en términos de ambiente laboral, supervisión y prestaciones, considerando las correlaciones identificadas en nuestro análisis?**

**A:** Programas de capacitación sobre comunicación efectiva y trabajo en equipo y se brinda atención médica por parte de seguridad laboral.

**B:** Dentro de la presentación del Plan de Salud Mental en la institución se encuentra como punto inicial las entrevistas o consultas psicológicas al personal, como punto de partida para primero identificar, al ser un gran número de trabajadores y al ir rompiendo con el estigma de la psicología ha tomado tiempo recabar esta información. Además de ello, la aplicación de test para igualmente identificar factores de riesgo, por otro lado, realización de talleres para el personal con diversos temas para ir desensibilizando acerca de lo que conocen como Salud Mental. Con ello esperamos este año poder implementar abordajes por áreas a partir de los resultados que vamos obteniendo.

**3. ¿Qué medidas específicas están siendo implementadas para promover la realización personal del personal de enfermería, especialmente considerando la correlación negativa significativa encontrada entre esta dimensión y el agotamiento emocional y la despersonalización?**

**A:** Programas de educación y capacitación continua; delegación de funciones; participación en comités; y, participación en tomas de decisiones.

**B:** Debido a que no hemos presentado casos de despersonalización, nos hemos enfocado en impulsar el uso de estrategias como pausas activas o lugares de descarga emocional, cabe recalcar que estas estrategias son en el marco de la consulta, ya que la finalidad es en este año a partir de lo identificado en cada área abordarlo con propuestas de mejora. Cabe recalcar, que estas entrevistas abren la puerta a realizar procesos psicoterapéuticos para trabajar acerca de la gestión emocional, una comunicación más asertiva y las diversas problemáticas que hagan parte del malestar emocional de ese trabajador, esto es únicamente bajo la aceptación de la persona, no es un proceso obligatorio.

**4. ¿Cómo se está abordando el impacto del tiempo de traslado al trabajo en la satisfacción laboral y el bienestar del personal de enfermería, especialmente para aquellos que dependen del transporte público?**

**A:** Jornadas especiales.

**B:** Dentro de la institución se cuenta con la ruta grama, donde por medio de este se informa a la institución el trayecto que realiza el trabajador de su casa al Hospital, donde cualquier eventualidad se justifica desde ese ámbito sin afectar a su rendimiento laboral. Por otro lado, la institución cuenta con buses y los empleados de esta pueden hacer uso de ello sin problema reduciendo así el apremio por el tiempo y a su vez el malestar que esto causa.

**5. ¿Se están llevando a cabo iniciativas para fortalecer la identificación y manejo temprano de signos de Burnout en el personal de enfermería,**

**teniendo en cuenta las correlaciones significativas encontradas entre las diferentes dimensiones del Burnout y la satisfacción laboral?**

**A:** Sí, se llevan a cabo capacitaciones, apoyo emocional y manejo de estrés laboral por parte del personal de psicología de la institución en conjunto con salud y seguridad laboral; para la identificación temprana del síndrome de Burnout. Así mismo, se incluyen tomas sobre signos y síntomas. Se realizan de manera periódica test o encuestas de satisfacción laboral.

**B:** Estamos llevando iniciativas desde el área de Psicología, a través del área de Seguridad y Salud Laboral como la aplicación de test que nos permiten abordar rasgos de personalidad, además la entrevista donde hemos reconocido nudos críticos en diversas áreas que pueden derivar en Burnout donde como primer síntoma esta la desmotivación, por ende esperamos, dándose todo como se ha establecido, poder intervenir en cada una de las áreas del Hospital, donde evidentemente están dentro de la conformación los enfermeros, para mejorar estas situaciones que generan un ambiente laboral poco factible para la convivencia del equipo de salud, reconociendo conductas a mejorar y gestión emocional efectiva a adquirir.

### **5.3.2. Análisis cualitativo del contenido de las entrevistas**

En este apartado, se realiza un análisis detallado del contenido de las entrevistas realizadas a los profesionales de enfermería del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo. Se han identificado patrones y temas recurrentes que permiten entender mejor las experiencias y perspectivas de los participantes respecto al síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. A continuación, se presentan los principales hallazgos de este análisis.

#### **5.3.2.1. Patrones y temas recurrentes**

### **1. Falta de apoyo emocional**

**Descripción:** Un tema recurrente en las entrevistas fue la percepción de falta de apoyo emocional por parte de la administración y de los colegas.

**Cita representativa:** "El agotamiento emocional es grande, especialmente durante los turnos nocturnos cuando el apoyo es mínimo."

**Implicaciones:** Esta falta de apoyo contribuye significativamente al agotamiento emocional y a la despersonalización, exacerbando el síndrome de Burnout.

### **2. Sobrecarga de trabajo**

**Descripción:** Muchos entrevistados mencionaron la sobrecarga de trabajo como uno de los principales desencadenantes del Burnout.

**Cita representativa:** "La carga de trabajo no para y no hay tiempo para recuperarse entre turnos, lo que nos lleva algunas veces al límite".

**Implicaciones:** La sobrecarga de trabajo no solo afecta la salud física y mental de los trabajadores, sino que también disminuye la calidad del cuidado brindado a los pacientes.

### **3. Condiciones laborales y recursos insuficientes**

**Descripción:** Las condiciones laborales y la falta de recursos adecuados fueron mencionadas frecuentemente como factores estresantes.

**Cita representativa:** "Trabajamos con recursos limitados y eso añade una presión extra a nuestro trabajo diario".

**Implicaciones:** Condiciones laborales inadecuadas y recursos insuficientes incrementan el estrés y dificultan la capacidad de los profesionales para realizar su trabajo eficientemente.

#### **4. Impacto emocional del entorno oncológico**

**Descripción:** El entorno oncológico, con su alta carga emocional debido al tratamiento de pacientes con cáncer, afecta significativamente a los profesionales de enfermería.

**Cita representativa:** "Cada día enfrentamos situaciones muy duras emocionalmente y eso va desgastando con el tiempo".

**Implicaciones:** El constante contacto con el sufrimiento y la muerte de los pacientes puede llevar a altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización.

##### **5.3.2.2. Contraste de perspectivas entre entrevistados**

#### **1. Diferencias según la antigüedad en el trabajo**

Los profesionales con más años de experiencia tendieron a reportar mayores niveles de despersonalización y agotamiento emocional, en comparación con los profesionales más jóvenes.

**Cita representativa de un profesional experimentado:** "Con los años, uno se va desgastando más, y es difícil mantener la misma energía y empatía".

**Cita representativa de un profesional joven:** "Aunque el trabajo es duro, todavía tengo la motivación y el deseo de hacer la diferencia".

#### **2. Diferencias según el tipo de turno**

Aquellos que trabajaban principalmente en turnos nocturnos reportaron mayores niveles de

agotamiento y despersonalización.

**Cita representativa de un trabajador nocturno:** "Las noches son particularmente difíciles, se siente como si estuviéramos solos lidiando con todo."

**Cita representativa de un trabajador diurno:** "Aunque los días son largos, al menos hay más apoyo y comunicación."

### **5.3.2.3. Conclusiones del análisis cualitativo**

El análisis cualitativo del contenido de las entrevistas revela que los principales factores contribuyentes al síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Oncológico de SOLCA Portoviejo son la falta de apoyo emocional, la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento, las condiciones laborales inadecuadas y el impacto emocional del entorno oncológico. Además, se identificaron diferencias significativas en las experiencias de Burnout según la antigüedad en el trabajo y el tipo de turno. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar estrategias específicas para abordar estos factores y mejorar tanto la satisfacción laboral como el bienestar general del personal de enfermería.

## **CAPÍTULO VI. FACTORES PARA PROPUESTA DE PREVENCIÓN**

En este apartado, se presenta una lista de factores clave que deben ser considerados en una futura propuesta de prevención destinada a mejorar la calidad de vida laboral y minimizar las probabilidades de presencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Oncológico “Dr. Julio Villacreses Colmont” de SOLCA Portoviejo en la provincia de Manabí. Se destacan tanto las iniciativas que actualmente están siendo implementadas por SOLCA Portoviejo y que pueden ser fortalecidas, como aquellas que, aunque esenciales, aún no han sido adoptadas y deberían ser implementadas para promover un entorno laboral más saludable y satisfactorio.

Esta lista se basa en los hallazgos obtenidos a partir del análisis cualitativo de datos y las entrevistas realizadas a la Coordinadora de Talento Humano de SOLCA Portoviejo, lo que proporciona una visión integral de los desafíos y oportunidades presentes en el contexto laboral del personal de enfermería.

### **6.1. Factores por potenciar**

En base a la información obtenida en las entrevistas, se detallan los factores que están presentes dentro de la gestión del talento humano los cuales son importantes promover:

- Implementación de políticas institucionales para la programación de turnos equitativos y descanso adecuado después de los turnos nocturnos.
- Promoción de un entorno laboral saludable y códigos de autocuidado.
- Apoyo emocional a través de la atención psicológica.
- Programas de capacitación en comunicación efectiva y trabajo en equipo.
- Acceso a atención médica por parte de seguridad laboral.

- Programas de educación y capacitación continua.
- Delegación de funciones y participación en comités y tomas de decisiones.
- Realización de jornadas especiales para abordar el impacto del tiempo de traslado al trabajo.
- Capacitaciones periódicas para identificación temprana de signos de Burnout y manejo del estrés laboral.
- Realización de encuestas de satisfacción laboral de forma regular.
- Medidas para facilitar el acceso al trabajo, especialmente para aquellos empleados que dependen del transporte público.

## **6.2. Factores que se deberían implementar**

- Estrategias específicas para mejorar el ambiente laboral y la satisfacción con las prestaciones, especialmente en áreas con altos niveles de Burnout.
- Programas de apoyo emocional y gestión del estrés enfocados en el personal que realiza turnos nocturnos.
- Promoción de la participación en programas de educación y capacitación continua para fortalecer el sentido de realización personal en el trabajo.
- Acciones para identificar y manejar tempranamente los signos de Burnout, más allá de las encuestas de satisfacción laboral.

## CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo final, se presentan las conclusiones derivadas de la investigación sobre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Oncológico “Dr. Julio Villacreses Colmont” de SOLCA Portoviejo, en la provincia de Manabí. Además, se proponen recomendaciones prácticas basadas en los hallazgos obtenidos, con el objetivo de mejorar el bienestar y la satisfacción laboral del personal.

### 7.1. Conclusiones

- **Prevalencia del síndrome de Burnout:** Aunque se observa una baja incidencia de agotamiento emocional y despersonalización entre el personal de enfermería del Hospital Oncológico “Dr. Julio Villacreses Colmont” de SOLCA Portoviejo en la provincia de Manabí, es importante destacar que la realización personal se sitúa en un nivel medio. Estos hallazgos indican que, si bien el síndrome de Burnout no afecta significativamente a la mayoría del personal, aún existen áreas de mejora en cuanto al bienestar del equipo. Esta medición intermedia de realización personal señala la necesidad de prestar atención a factores adicionales que podrían influir en la experiencia laboral y el bienestar psicológico del personal de enfermería.
- **Nivel de satisfacción laboral:** Se concluye que, en general, el personal de enfermería experimenta un nivel medio de satisfacción laboral en el entorno hospitalario oncológico. Sin embargo, esta satisfacción podría mejorarse mediante la implementación de estrategias destinadas a fortalecer el ambiente laboral y las prestaciones ofrecidas.
- **Relación entre Burnout y satisfacción laboral:** Los resultados indican significancia en la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de

enfermería. Los niveles de Burnout influyen negativamente en la satisfacción laboral, destacando la importancia de abordar este síndrome para mejorar el bienestar del personal.

- **Factores determinantes:** Se identificaron varios factores determinantes que influyen en la aparición del síndrome de Burnout y en la satisfacción laboral del personal de enfermería, como la carga de trabajo, los turnos nocturnos, el apoyo emocional y la capacitación continua. Estos factores deben considerarse al diseñar estrategias de prevención y promoción del bienestar laboral.

## 7.2. Recomendaciones

- **Implementación de políticas de prevención:** Se recomienda implementar políticas institucionales que promuevan un ambiente laboral saludable, incluyendo la programación equitativa de turnos, el acceso a apoyo emocional y capacitación continua en manejo del estrés. En estas gestiones institucionales se pueden incluir:

- **Fortalecimiento del apoyo emocional:** Es fundamental fortalecer el acceso al apoyo emocional, tanto a través de la atención psicológica como de programas de educación y capacitación en manejo del estrés.

- **Mejora en la distribución de turnos:** Se sugiere revisar y ajustar la distribución de turnos, garantizando el descanso adecuado después de los turnos nocturnos y promoviendo un equilibrio entre la vida laboral y personal.

- **Promoción de la participación en programas de educación y capacitación:** Se recomienda promover la participación del personal de enfermería en programas de educación y capacitación continua, con el objetivo de fortalecer el sentido de realización personal en el trabajo y mejorar la satisfacción laboral.

- **Monitoreo continuo:** Es importante realizar un monitoreo continuo de los niveles

de Burnout y satisfacción laboral, mediante la realización periódica de encuestas y la implementación de mecanismos de retroalimentación, para ajustar y mejorar las estrategias de prevención y promoción del bienestar laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, C. (2021). Riesgos psicosociales laborales. Obtenido de Ediciones de la U.:<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=S8k1EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=2021+%2B+Estos+aspectos,+junto+con+la+baja+realizaci%C3%B3n+personal,+constituyen+los+pilares+del+burnout,+que+pueden+afectar+la+esfera+emocional+y+afectiva+de+los+trabajadores.+Adem>
- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). El Síndrome de " Burnout" o el desgaste profesional. Obtenido de Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría., 11(39), 257-265.
- Andrade, F., Alejo, Ó., & Armendariz, C. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. Obtenido de Revista Conrado, 14(63),117122:  
<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Lima: ENFOQUES CONSULTING EIR.
- Arlandis, M. (2020). Análisis de la percepción de autonomía entre diferentes grupos de profesionales de enfermería. Obtenido de <https://core.ac.uk/pdf/aaa326039549.pdf>
- Babativa, C. (2017). Investigación cuantitativa. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3544>
- Barral, S., & Albán, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. Obtenido de <https://udaakadem.uazuay.edu.ec/article/view/444>

- Barrera, V. (2022). Ansiedad y estrategias de afrontamiento al estrés en el personal del Banco Sol Sucursal El Alto- ciudad Satélite. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/29686>
- Barriga, L., & et al. (2023). Burnout Académico en Universidades Latinoamericanas. Obtenido de <https://hcommons.org/deposits/item/hc:59189/>
- Berardi, A. (2022). Motivación laboral y engagement. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/507/1/2015\_CP\_006.pdf
- Blas Mora, J. (2022). Calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción del personal de ESSALUD en tiempos de Pos Pandemia, Huánuco 2022. Obtenido de Doctor en Administración [28]: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8968>
- Bracho, D. (2020). Síndrome de burnout y fatiga laboral. Obtenido de CIENCIAMATRIA, ISSN-e 2610-802X, ISSN 2542-3029, Vol. 6, N°. Extra 1, 2020, págs. 264-294: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390785>
- Caravaca, F., Pastor, E., Barrera, E., & Sarasola, J. L. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. Obtenido de Interdisciplinaria vol.39 no.1 Ciudad Autónoma de Buenos Aires jun. 2022 Epub 13- Sep-2021: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=2022+%2B+el+burnout+%2B+Agotamiento+emocional+%2B+Despersonalizaci%C3%B3n+%2B+Baja+realizaci%C3%B3n+personal&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=2022+%2B+el+burnout+%2B+Agotamiento+emocional+%2B+Despersonalizaci%C3%B3n+%2B+Baja+realizaci%C3%B3n+personal&btnG=)
- Castillo Meca, E. Y. (2022). Interacción trabajo/familia y satisfacción laboral en personal de una

empresa agroexportadora de Piura, 2022. Obtenido de  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102006>

Castro, M., & Montoya, M. F. (2023). Competencias del profesional de Enfermería en el usuario (a) oncológico en los procesos asociados a la Tomografía por Emisión de Positrones-Tomografía Computarizada (PET-CT). Obtenido de  
<https://www.kerwa.ucr.ac.cr:8443/handle/10669/90300>

Castro, O. S., & Romero, H. E. (2022). Factores de riesgos psicosociales que inciden en el desarrollo del síndrome de burnout en profesionales de enfermería. Obtenido de Más Vida, 4(2), 31–49. Universidad Estatal de Milagro (UNEMI)- Ecuador:  
<https://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/355>

Cedeño-Guevara, P., & Segovia, K. F. (2022). Síndrome de Burnout por COVID-19 en personal sanitario en áreas UCI y Emergencia de un hospital de segundo nivel. Obtenido de Ciencia e Innovación en Salud.:  
<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacionsalud/article/view/5633>

Cerón-Hernández, B., & Martínez-Castillo, G. (2023). Satisfacción laboral de los funcionarios del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado de Cotopaxi. Obtenido de Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC):  
<https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11306>

Chawes, Z., López, M., & Colorado, L. (2022). Influencia del riesgo psicosocial en la manifestación del estrés en las enfermedades de una clínica en el norte de la ciudad de Bogotá. Obtenido de Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO:

<http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/handle/10656/15168>

- Condezo, M. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de la red 11- Unidad de Gestión Educativa Lima- UGEL 05- San Juan de Lurigancho. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5853>
- Cosano-Rivas, F. (2015). Apoyo social y empowerment en la satisfacción laboral y vital de los trabajadores sociales. Obtenido de <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/11774>
- de Diego, F. E., Martín, L. C., Santos, E., & Olague, M. Z. (2022). Análisis de la carga de trabajo en un sistema de evaluación formativa. . Obtenido de In Libro de Actas del 2. ° Congreso Caribeño de Investigación Educativa: Nuevos paradigmas y experiencias emergentes (pp. 51-55). Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU): <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8498333>
- Díaz, J. R., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral. Algunas consideraciones. Obtenido de Revista Venezolana de Gerencia: RVG, ISSN-e 2477-9423, ISSN 1315-9984, Vol. 28, N°. 101, 2023, págs. 158-170: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890844>
- Flores, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. Obtenido de Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 3(1).
- Freudenberger, H. (1974). Agotamiento del personal. Obtenido de <https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

- García, R., Fernández, F., Cerritos, A., & Ramírez, M. (2022). Experiencia de la aplicación del ECOE en línea en Facultad de Medicina, UNAM, durante la emergencia sanitaria por COVID-19. Obtenido de Publicación oficial de ASOFAMECH y SOEDUCSA CONCEPCIÓN-CHILE, 100.: <https://recs.udec.cl/ediciones/vol19-nro2-2022/RECS1922022.pdf#page=32>
- García-Iglesias, J. J., Gómez-Salgado, J., Fagundo-Rivera, J., Romero-Martín, M., Ortega-Moreno, M., & Navarro-Abal, Y. (2022). Factores predictores de los niveles de burnout y work engagement en médicos y enfermeras: una revisión sistemática. Obtenido de Revista española de salud pública, 95, e202104046: <https://www.scielosp.org/article/resp/2021.v95/e202104046/>
- González, J. P. (2022). Grupos Felices y Productivos: Una aproximación al estudio del afecto positivo en grupos desde la Psicología Positiva. . Obtenido de Revista de treball, economia i societat, (106), 2.: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.researchgate.net/profile/Jonathan-Penalver-Gonzalez/publication/362026570\\_Grupos\\_Felices\\_y\\_Productivos\\_Una\\_aproximacion\\_al\\_estudio\\_del\\_afecto\\_positivo\\_en\\_grupos\\_desde\\_la\\_Psicologia\\_Positiva/](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.researchgate.net/profile/Jonathan-Penalver-Gonzalez/publication/362026570_Grupos_Felices_y_Productivos_Una_aproximacion_al_estudio_del_afecto_positivo_en_grupos_desde_la_Psicologia_Positiva/)
- González, Y., & Valencia, K. (2021). Plan de intervención para disminuir la prevalencia del síndrome de Burnout en los médicos del servicio de urgencias en clínica Los Rosales de Pereira durante la pandemia Covid-19. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1802>
- Granados, I. (3 de marzo de 2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios.

14(2), 271-276. Obtenido de Revista de Investigación en Psicología:

<https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>

Guzmán, M., & Newstrom, J. (2007). Comportamiento humano en el trabajo. Obtenido de

[https://uachatec.com.mx/wp-](https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf)

[content/uploads/2019/11/Comportamiento\\_humano\\_en\\_el\\_trabajo.pdf](https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. Obtenido de

Metodología de la Investigación, 6(1), 170-191.

Leiva, A. (2022). Medidas de Prevención del Síndrome de Burnout en el Personal Sanitario.

Obtenido de Universidad Miguel Hernández de Elche:

<http://dspace.umh.es/handle/11000/29042>

León, B. (2011). Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas-Región Callao.

Manzano, A. (2020). Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador.

Obtenido de Horizontes Rev. Inv. Cs. Edu. v.4 n.16 La Paz dic. 2020:

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642020000400012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642020000400012&script=sci_arttext)

Márquez, I. (2020). Desempeño laboral y su relación con el síndrome Burnout en los

profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del

Norte de Guayaquil Los Ceibos. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/[https://core.ac.uk/download/pdf/48691](https://core.ac.uk/download/pdf/486912312.pdf)

[2312.pdf](https://core.ac.uk/download/pdf/486912312.pdf)

Marsollier, R. (2021). Burnout y engagement en el análisis organizacional: Contribuciones y desafíos. Obtenido de Universidad Estatal de Milagro:

<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/150585>

Martínez, S. M., & González-Argote, J. (2022). Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. Obtenido de Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR, (38), 1-14:

<http://portal.amelica.org/ameli/journal/445/4453347006/html/>

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). Obtenido de

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C., & Leiter, M. (2016). Comprender la experiencia del burnout: investigaciones recientes y sus implicaciones para la psiquiatría. Obtenido de

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/wps.20311>

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). Inventario de Burnout de Maslach: tercera edición. Obtenido de En CP Zalaquett y RJ Wood (Eds.), Evaluación del estrés: un libro de recursos (págs. 191-218). Educación sobre espantapájaros:

[https://www.researchgate.net/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventor\\_y\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventor_y_Manual)

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, Michael P. (1997). Maslach Burnout Inventory: Third edition. En Maslach Burnout Inventory. Lanham, MD, US: Scarecrow Education.

Mayorga, D., & Cali, P. (2023). Estrategias de afrontamiento para el manejo del Síndrome de Burnout. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato / Facultad de Ciencias de

Salud/Centro de Posgrados: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/40262>

Mayta, R., & Páucar, C. (2022). Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora. Obtenido de Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad de Lima. Repositorio institucional de la Universidad de Lima.:  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16011>

Mejía, F. &. (2024). Cuidado de enfermería en pacientes con cáncer terminal en la unidad de cuidados paliativos durante la pandemia, perspectivas de enfermería. . Obtenido de Salud, Ciencia y Tecnología, 4, 858-858.:  
<https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/858>

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/267241666>

Membrive, M. (2022). Prevalencia del Síndrome de Burnout e identificación de factores de riesgo en el personal de enfermería dedicado a la administración y gestión del Servicio Andaluz de Salud. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/handle/10481/76796>

Mendoza, M., & Ixquiac, O. (2023). PRESENCIA DEL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN EL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA DEL ÁREA PARA PACIENTES DE CAPERE I, II, III Y UCIA 2 DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS, DURANTE EL PERÍODO DE JULIO A DICIEMBRE, 2021. Obtenido de <https://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/1639>

- Mestanza, M. (2022). Estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma- Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10289>
- Morales, F. (2021). Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A. Obtenido de Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8333>
- Moreno, B., de Zúñiga, S., Isabel, A., Rodríguez, A., & Boada, M. (2010). El " burnout" y el " engagement" en profesores de Perú. Aplicación del modelo de demandas-recursos laborales. Obtenido de Ansiedad y estrés,16 .: [https://www.researchgate.net/publication/278036303\\_EL\\_BURNOUT\\_Y\\_EL\\_ENGAGEMENT\\_EN\\_PROFESORES\\_DE\\_PERU\\_APLICACION\\_DEL\\_MODELO\\_DE\\_DEMANDAS-RECURSOS\\_LABORALES](https://www.researchgate.net/publication/278036303_EL_BURNOUT_Y_EL_ENGAGEMENT_EN_PROFESORES_DE_PERU_APLICACION_DEL_MODELO_DE_DEMANDAS-RECURSOS_LABORALES)
- Newstrom, J. W. (2007). Comportamiento Humano en el trabajo. CDMX, México: McGraw Hill.
- Olano, I., & Olivos, G. (2020). Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de unidades críticas de un hospital del MINSA. Chiclayo – 2019. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8057>
- Ordoñez, A., & Perez, D. (2020). Manifestaciones de violencia ocupacional y su incidencia en la prestación del servicio al cliente en dos empresas promotoras de salud de las ciudades de Pereira (Risaralda) y Pitalito (Huila). Obtenido de <https://ridum.umanizales.edu.co/handle/20.500.12746/3889>
- Paravic, T., Burgos, M., & Saltos, I. (2022). Autoeficacia profesional como moderadora de

condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en equipo de salud. Obtenido de Universidad de Concepción: <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/10104>

Pazmiño, G., & et al. (2021). La psicoterapia como una alternativa para el Síndrome de Burnout. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4199>

Peña, B. (2021). Desarrollo y validación del instrumento ENLASA-Enfermería para la evaluación de un entorno laboral saludable en el ámbito hospitalario. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/80839>

Peñaloza, S., & Oscco, C. (2022). Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas 2021. Obtenido de Universidad Tecnológica de los Andes.

Pereda-Torales, L., Márquez, F. G., Hoyos, M. T., & Yáñez, M. I. (2009). Síndrome de burnout en médicos y personal paramédico. *Salud Mental*, 32(5), 399-404.

Pereyra, E., Rey de Castro, D. E., & Uribe, J. (2022). Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021. Obtenido de *Ind. data* vol.25 no.1 Lima ene./jun. 2022 Epub 31-Jul-2022: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-99932022000100229](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100229)

Pérez Gómez, J., Mojonero Tito, J., & Rosas Hilario, M. (2022). Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa 2021. Obtenido de Universidad Autónoma De Ica: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1562>

- Porras, M., Rueda, C., & Hernández, D. (2021). Revisión sistemática: síndrome de burnout en personal asistencial. Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Psicología, Bucaramanga:  
<https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/ef45bdd6-866c-4fe4-9766-d355b4a2bff8>
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Obtenido de Cuadernos de contabilidad, 18(46), 56-82.
- Quezada, S., & Salinas, C. (2021). Modelo de retroalimentación para el aprendizaje: Una propuesta basada en la revisión de literatura. Obtenido de Revista mexicana de investigación educativa, 26(88), 225-251.
- Quispe Montes, D. M. (2022). Gestión de compensaciones y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Confecciones Willtor SRL, La Victoria–2020. Obtenido de Universidad Autónoma del Perú:  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1775>
- Rodríguez, A. (2001). Factores Predictores De La satisfacción Laboral De Las Educadoras Beliceñas Al Inicio Del Milenio 2000 . Obtenido de Doctoral dissertation, Universidad de Montemorelos (Mexico).
- Rojas, V. (2021). Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe. Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WCwaEAA-AQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=encuestas+y+entrevistas+%2B+2021&ots=pfxgzd1fY>

D&sig=bmJSdzOtFTdpH 1Ic\_EUO4MafJ84#v=onepage&q=encuestas%  
20y%20entrevistas%20%2B%202021 &f=false

- Salazar, A. L. (31 de mayo de 2002). Factores predictores de la satisfacción laboral de las educadoras en Belice. *RIEE | Revista Internacional de Estudios en Educación*, 2(1), 23-59.
- Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral : acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. Obtenido de Universidad Católica Argentina. Facultad de Psicología y Psicopedagogía. Departamento de Psicología:  
<https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/6077>
- Sánchez Restrepo, J. A. (2022). La gestión del bienestar laboral y social del talento humano en las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia, 2007-2022: una revisión documental. Obtenido de  
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/32932>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Obtenido de  
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (Mayo de 2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Solano Galavis, K. M. (2022). Repercusiones del estilo de liderazgo directivo en el clima organizacional y en la satisfacción laboral de los docentes de la Instituciones

Educativas Oficiales de la Margen Izquierda de la Zona Rural del Municipio de Lórica.

Obtenido de Doctoral dissertation, Universidad UMECIT:

<https://repositorio.umecit.edu.pa/entities/publication/4561877f-18fb-455a-883d-77df0a9db8fa>

Solano, E. (2002). La población indígena en Costa Rica según el censo del año 2000.

Suleiman, N. (2020). Prevalencia del síndrome de burnout e identificación de factores de riesgo en el personal de enfermería de ginecología y obstetricia del Servicio Andaluz de Salud.

Obtenido de <https://digibug.ugr.es/handle/10481/63312>

Tabares, Y., Martínez, V., & Matabanchoy, S. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Universidad y Salud*, 22(3), 265-279. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072020000300265&script=sci_arttext)

[71072020000300265&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072020000300265&script=sci_arttext)

Treviño, R., & López, J. (2023). El impacto del empoderamiento en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el burnout en docentes de México. Obtenido de *Contad.*

*Adm* vol.67 no.3 Ciudad de México jul./sep. 2022 Epub 06-Jun-2023:

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422022000300013&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422022000300013&script=sci_arttext)

Turley, D. (2022). Contribución del trabajo del conocimiento al agotamiento del profesorado universitario, las tasas de participación y el servicio docente a tiempo completo: un estudio correlacional cuantitativo . Obtenido de tesis doctoral, Northcentral University:

<https://www.proquest.com/openview/1afb7126c04ab9718441cd3a788c0009/1?pq->

origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y

Vázquez, E., Aranda, C., & López, M. (2021). Síndrome de Burnout y justicia organizacional en profesionales de enfermería de hospitales de tercer nivel en la ciudad de Medellín.

Obtenido de Rev Asoc Esp Espec Med Trab vol.29 no.4 Madrid dic. 2020 Epub 12-Abr-2021: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S3020-](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S3020-11602020000400330&script=sci_arttext)

[11602020000400330&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S3020-11602020000400330&script=sci_arttext)

Varón, P., Loaiza, K., Vargas, S., Llano, M., & Vargas, J. (2023). Prevalencia y factores desencadenantes del síndrome de burnout en el personal de Salud Colombiano.

Obtenido de <https://repositorio.uceva.edu.co/handle/20.500.12993/4068>

Vélez, J. (2023). Síndrome burnout en personas que trabajan en centro de adicciones. Obtenido de

Universidad Católica de Cuenca: <https://dspace.ucacue.edu.ec/items/3393c4b6-078c-435e-b48c-d34362d0f99d>

Vidal, M. L., & Rivader Godoy, M. M. (2023). La gestión del desarrollo : análisis de las principales causas que influyen negativamente en el indicador visualizo oportunidades de desarrollo y crecimiento en la empresa, de la encuesta anual de clima laboral de la empresa RIDAL S.A., en el período 2019. Obtenido de Bachelor's thesis, Universidad Nacional del Comahue. Centro Universitario Regional Zona Atlántica:

<http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/17643>

Villacreses Orellana, L. C. (2022). Rol de enfermería en pacientes con úlceras por presión en unidad de cuidados intensivos . Obtenido de Master's thesis, Jipijapa-Unesum:

<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4187>

Villalobos Niño, M. V., Torres Ríos, D. M., & Hincapié Acuña, M. L. (2022). (2022). Análisis de los factores protectores del riesgo psicosocial para empleados del sector Salud. Obtenido de Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios: <http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/handle/10656/17567>

Villanueva, F. (2022). Metodología de la investigación.

Villarroel, J., & Ortega, D. (2021). Percepción de riesgos psicosociales y su incidencia en los trastornos por carga mental, en el personal médico de atención primaria, de los centros de salud, pertenecientes al distrito salud 18d02 del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, en el año 2019. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato/Facultad de Ciencias de la Salud/Centro de posgrados:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32825>

Yukl, G. (2008). Cómo los líderes influyen en la eficacia organizacional. Obtenido de Volumen 19, Número 6, Diciembre de 2008 , páginas 708-722:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S104898430800129X>

## APÉNDICES

### Anexo 1. Evidencia de oficio de autorización para estudio de SOLCA



Oficio 01160-P-SOLCA-M-NP-2023

Portoviejo, 19 de octubre de 2023

Ingeniera  
 María Isabel Arcentales Solórzano  
 Licenciada  
 Cindy Aracely Baque Salazar  
**ESTUDIANTES DE LA MAESTRIA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
 Guayaquil

De mi consideración:

Se ha recibido en esta Presidencia su atento correo electrónico de fecha 3 de octubre de los corrientes, a través del cual solicitan la autorización para realizar un proyecto de investigación sobre **“El Burnout y su incidencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería”**, cuyo objetivo es identificar y analizar la incidencia del burnout en la satisfacción laboral del personal de enfermería, cumpliendo con las normativas legales correspondientes y la confidencialidad que amerita.

En ese contexto, esta Presidencia dada las facultades legales y estatutarias que me asisten autoriza la realización de este proyecto.

Agradeceré a ustedes contactarse con el doctor Angel Ganchozo Villavicencio, Director Médico encargado de nuestro hospital oncológico para la realización de este estudio investigativo.

Atentamente,

Dra. Ruth Rivera de Zambrano  
**PRESIDENTA DE SOLCA-MANABÍ,**  
**NÚCLEO DE PORTOVIEJO.**

cc: Director Médico (e), Jefa de Talento Humano, Jefe de Desarrollo Administrativo (e)

/Lilia Cortez Cano

## Anexo 2. Evidencia de email de aprobación de SOLCA

---

**De:** PRESIDENCIA <presidencia@mail2.solcamanabi.org>  
**Fecha:** jueves, 19 de octubre de 2023, 10:53  
**Para:** Maria Isabel Arcentales Solorzano <maria.arcentales02@cu.ucsg.edu.ec>, Cindy Aracely Baque Salazar <cindy.baque01@cu.ucsg.edu.ec>  
**CC:** direccionmedica <direccionmedica@mail2.solcamanabi.org>, talentohumano <talentohumano@mail2.solcamanabi.org>, jefeadministrativo <jefeadministrativo@mail2.solcamanabi.org>  
**Asunto:** OFICIO 01160-2023 ESTUDIANTES DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO UCSG SE AUTORIZA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Ingeniera  
María Isabel Arcentales Solórzano  
Licenciada  
Cindy Aracely Baque Salazar  
**ESTUDIANTES DE LA MAESTRIA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

De mi consideración:

Para vuestro pronto conocimiento, adjunto oficio de la referencia

Atentamente,

Dra. Ruth Rivera de Zambrano  
**PRESIDENTA**

cc: - Director Médico (e), Jefa de Talento Humano, Jefe de Desarrollo Administrativo (e)

/lcc

**Imagen 2.** Evidencia de email de aprobación de SOLCA  
**Fuente:** email de las autoras

### Anexo 3. Evidencias fotográficas



**Imagen 3.** Instalaciones de SOLCA Portoviejo - Manabí  
**Fuente:** Tomada de estado de coordinadora de enfermería



**Imagen 4.** Personal de enfermería llenando las encuestas en línea  
**Fuente:** Tomada por las autoras

## Anexo 4. Evidencias de manejo de datos



**SISTEMA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
**TEMA: El Burnout y su incidencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí**

<b>CONSENTIMIENTO:</b> Al participar en esta encuesta sobre el burnout y su impacto en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Oncológico SOLCA de Manabí, confirmo mi consentimiento voluntario para contribuir a la investigación	SÍ	NO
---	----	----

Datos descriptivos:

1. Elija su función dentro de SOLCA:	Enfermero/a	
	Auxiliar de enfermería	

2. Edad:	Menos de 20		31-35		46-50	
	21-25		36-40		51-55	
	26-30		41-45		56-60	

3. Forma de traslado al trabajo:	Transporte público	
	Vehículo propio	
	Transporte de la empresa	

4. Tiempo de traslado al trabajo:	Menos de 15 minutos	
	15-30 minutos	
	31-60 minutos	
	Más de una hora	

5. Años de trabajo en la institución:	Menos de 5	
	5 a 10	
	11 a 15	
	16 a 20	
	más de 20	

6. Sexo:	Masculino	
	Femenino	
	Prefero no decirlo	

7. Hace turnos nocturnos (veladas):	Sí	
	No	

8. Servicio en el que labora en el Hospital:	
--	--

<b>BURNOUT.</b> Existen seis opciones hacia la derecha. Contesta con confianza y recuerda que esta encuesta <b>ES ANÓNIMA</b>	0. Nunca	1. Pocas veces al año o menos	2. Una vez al mes o menos	3. Unas pocas veces al mes	4. Una vez a la semana	5. Unas pocas veces a la semana	6. Todos los días
1/22 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo							
2/22 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3/22 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4/22 Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes							
5/22 Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6/22 Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa							
7/22 Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8/22 Siento que mi trabajo me está desgastando							
9/22 Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes							



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA: El Burnout y su incidencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí

10/22 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11/22 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12/22 Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13/22 Me siento frustrado/a en mi trabajo							
14/22 Creo que trabajo demasiado							
15/22 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes							
16/22 Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17/22 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18/22 Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes							
19/22 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20/22 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades							
21/22 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma							
22/22 Siento que mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas							
<b>SATISFACCIÓN LABORAL.</b> Existen siete opciones hacia la derecha. Contesta con confianza y recuerda que esta encuesta <b>ES ANÓNIMA</b>	<b>1. Muy insatisfecho</b>	<b>2. Bastante insatisfecho</b>	<b>3. Algo insatisfecho</b>	<b>4. Indiferente</b>	<b>5. Algo satisfecho</b>	<b>6. Bastante satisfecho</b>	<b>7. Muy satisfecho</b>
1/12 Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							
2/12 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
3/12 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
4/12 La temperatura de su local de trabajo							
5/12 Las relaciones personales con sus superiores							
6/12 La supervisión que ejercen sobre usted							
7/12 La proximidad y frecuencia con que es supervisado							



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
**TEMA: El Burnout y su incidencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí**

8/12 La forma en que sus supervisores juzgan su tarea							
9/12 La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa							
10/12 El apoyo que recibe de sus superiores							
11/12 El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
12/12 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales							

**Imagen 5.** Encuesta de MBI y satisfacción laboral, documento usado para explicación de herramientas a personal de enfermería

**Fuente:** Elaboración de autoras

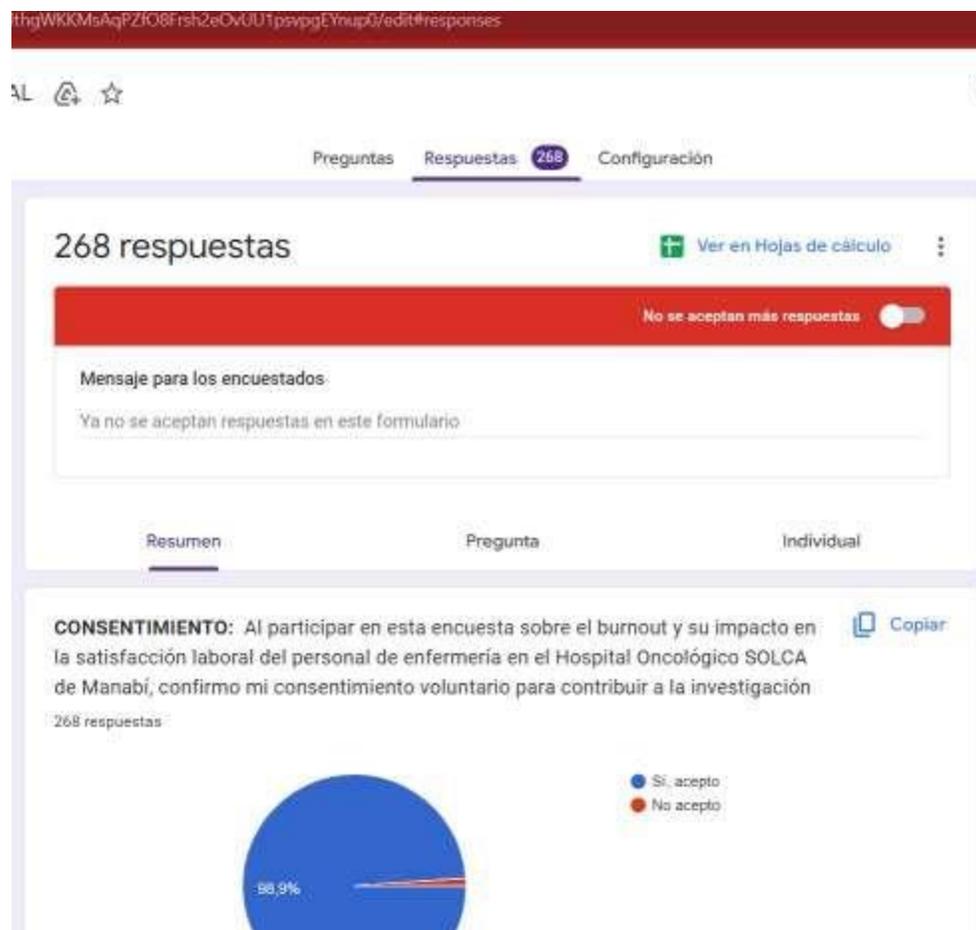


Imagen 6. Google Forms de encuesta y respectivo cierre de encuesta en línea  
Fuente: Captura digital de Google Forms

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Análisis Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Función cargo	Edad	Sexo	Años de trabajo	Forma trasladado	Tiempo trasladado	Tomas octavos	BO_Agotamiento emocional	BO_despersonalización	BO_Realización personal	SL_Satisfacción ambiental	SL_Satisfacción de la sup.	SL_Satisfacción con las pr.
1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	0	7	7	7
2	1	4	1	1	1	1	1	0	0	2	7	6	6
3	1	3	2	1	2	1	1	0	0	2	6	6	6
4	1	7	1	5	2	1	0	0	0	0	6	6	6
5	1	4	1	2	2	1	1	0	2	2	6	6	6
6	1	6	1	4	2	2	0	0	0	0	6	7	7
7	1	6	1	3	2	1	0	0	0	2	7	7	6
8	1	6	1	4	2	2	0	0	0	2	1	2	2
9	1	8	1	4	1	3	0	1	1	0	7	7	7
10	1	9	1	5	2	2	0	0	0	0	6	6	7
11	1	6	1	3	2	1	0	0	1	0	7	7	7
12	1	9	1	5	2	1	0	2	1	0	5	6	5
13	1	6	1	4	1	3	0	2	0	2	5	5	5
14	2	5	1	2	2	1	0	0	0	2	2	1	1
15	1	7	1	4	2	2	0	0	0	0	5	6	6
16	1	3	2	1	2	2	0	0	0	0	7	7	7
17	1	5	1	2	1	2	1	0	0	2	6	2	1
18	2	2	1	1	1	3	1	0	0	0	7	7	7
19	2	2	1	1	2	2	1	0	2	0	7	7	5
20	1	6	2	1	1	1	1	0	0	0	6	6	7
21	1	3	1	1	1	1	1	0	0	0	7	6	6
22	1	5	1	1	1	2	1	0	0	0	7	7	7
23	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
24	1	4	1	1	1	2	1	0	1	2	7	7	7
25	1	6	1	3	2	1	0	2	0	1	5	6	6

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics

Archivo Editar Ver Datos Transformar Análisis Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Correlaciones

		Función cargo	Edad	Sexo	Años de trabajo	Forma trasladado	Tiempo trasladado	Tomas octavos	BO_Agotamiento emocional	BO_despersonalización	BO_Realización personal	SL_Satisfacción ambiental	SL_Satisfacción de la sup.	SL_Satisfacción con las pr.
Función cargo	Correlación de Pearson	1	.247 <sup>**</sup>	.012	.073	.037	.144 <sup>*</sup>	-.125 <sup>*</sup>	.293	.131 <sup>*</sup>	-.014	-.117 <sup>*</sup>	-.117 <sup>*</sup>	-.117 <sup>*</sup>
	Sig. bilateral		.006	.888	.446	.352	.019	.036	.021	.033	.816	.016	.016	.016
Edad	Correlación de Pearson	.265	1	-.295 <sup>**</sup>	.724 <sup>**</sup>	.129 <sup>*</sup>	.034	-.029 <sup>*</sup>	.091	-.031	.025	.025	.025	.025
	Sig. bilateral	.006		.008	.000	.036	.362	.039	.225	.011	.007	.007	.007	.007
Sexo	Correlación de Pearson	.012	-.295 <sup>**</sup>	1	-.297 <sup>**</sup>	.104	-.019	.054 <sup>*</sup>	.016	.040	-.025	.025	.025	.025
	Sig. bilateral	.888	.006		.008	.076	.152	.000	.081	.124	.000	.000	.000	.000
Años de trabajo	Correlación de Pearson	.073	.724 <sup>**</sup>	-.297 <sup>**</sup>	1	.158 <sup>**</sup>	-.028	-.042 <sup>**</sup>	.090	-.022	.010	-.112 <sup>*</sup>	-.112 <sup>*</sup>	-.112 <sup>*</sup>
	Sig. bilateral	.006	.000	.008		.010	.314	.000	.144	.000	.011	.011	.011	.011
Forma trasladado	Correlación de Pearson	.037	.129 <sup>*</sup>	.104	.158 <sup>**</sup>	1	.337 <sup>**</sup>	-.131 <sup>*</sup>	.119	.000	.072	.072	.072	.072
	Sig. bilateral	.032	.036	.076	.010		.000	.028	.053	.157	.244	.244	.244	.244
Tiempo trasladado	Correlación de Pearson	.144 <sup>*</sup>	.034	.054 <sup>*</sup>	-.028	.337 <sup>**</sup>	1	.001	.004	-.002	.002	.002	.002	.002
	Sig. bilateral	.019	.032	.072	.074	.000		.408	.201	.979	.348	.348	.348	.348
Tomas octavos	Correlación de Pearson	-.125 <sup>*</sup>	-.029 <sup>*</sup>	.054 <sup>*</sup>	-.042 <sup>**</sup>	-.131 <sup>*</sup>	.001	1	-.001	.003	.003	.003	.003	.003
	Sig. bilateral	.036	.039	.076	.000	.028	.408		.225	.314	.119	.119	.119	.119
BO_Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	.293	.091	.016	.090	.119	.000	.001	1	.243 <sup>**</sup>	-.026	-.026	-.026	-.026
	Sig. bilateral	.006	.031	.081	.044	.019	.000	.000		.000	.017	.017	.017	.017

Imagen 7. Manejo de datos en SPSS

Fuente: Captura digital de SPSS

## Anexo 5. Información recolectada

Elija su función dentro de SOLCA	Edad:	Género:	Años de trabajo en la institución	Forma de traslado al trabajo:	Tiempo de traslado al trabajo:	Turnos nocturnos (veladas):
63,8% Enfermería y 36,2% Auxiliar de enfermería	El 68,3% tienen entre 26-45 años	81,1% Femenino y 18,5% Masculino	77,7% es menor a 15 años. 48,5% es menor a 10 años	54% vehículo propio y 37% Transporte público	44,2% 15-30 min; 29,8% menos de 15 min; 20,8% 30-60 minutos	El 60,4% hacen turnos nocturnos y 39,6% no lo hacen

**Imagen 8.** Resumen de información sociodemográfica tabulada  
**Fuente:** Captura de hoja de Excel de datos tabulados

Agotamiento emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20	Despersonalización 5,10,11,15,22	Realización personal 4,7,9,12,17,18,19,21	Satisfacción del medio físico	Satisfacción de la supervisión	Satisfacción con las prestaciones
12.14	4.92	35.76	5.49	5.35	5.40
Bajo	Bajo	Medio	Algo satisfecho	Algo satisfecho	Algo satisfecho
Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Satisfacción del medio físico	Satisfacción de la supervisión	Satisfacción con las prestaciones
<b>BURNOUT</b>			<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>		

**Imagen 9.** Resumen de encuesta de Burnout y satisfacción laboral tabulada  
**Fuente:** Captura de hoja de Excel de datos tabulados



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, Arcentales Solórzano María Isabel con C.C: # 1304705856 y Baque Salazar Cindy Aracely, con C.C: # 1314208438 autoras del trabajo de titulación: *El Burnout y su incidencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, junio 2024

f. \_\_\_\_\_  
Nombre: María Isabel Arcentales Solórzano  
C.C: 1304705856

f. \_\_\_\_\_  
Nombre: Cindy Aracely Baque Salazar  
C.C: 1314208438

**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	El Burnout y su incidencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital oncológico de la provincia de Manabí		
<b>AUTORES:</b>	María Isabel Arcentales Solórzano Cindy Aracely Baque Salazar		
<b>REVISOR/TUTOR:</b>	Ing. Sergio Julio Núñez Solano, Ph.D		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gestión del Talento Humano		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	<b>MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>		
<b>FECHA PUBLICACIÓN:</b>	11 de junio del 2024.	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	90
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Organizaciones saludables, calidad de vida aboral, el bienestar y la prevención de riesgos.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Burnout, satisfacción laboral, hospital oncológico, SOLCA, talento humano, despersonalización, factores de prevención		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>Investigaciones previas en hospitales han destacado la presencia del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, lo que impacta negativamente en su salud mental y en la calidad del cuidado brindado a los pacientes. Estos estudios han resaltado la importancia de abordar el bienestar laboral del personal sanitario para mejorar tanto su satisfacción laboral como la atención prestada a los pacientes.</p> <p>La presente investigación tiene como objetivo evaluar la incidencia del síndrome de Burnout en el bienestar laboral del personal de enfermería en el Hospital Oncológico "Dr. Julio Villacreses Colmont" de SOLCA Portoviejo en la provincia de Manabí.</p> <p>Se empleó un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo-correlacional y un método deductivo no experimental. Utilizando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala de satisfacción laboral J.L. Meliá y J.M. Peiró S10/12, se encuestó a 265 profesionales de enfermería. Los resultados muestran niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización, pero una realización personal de nivel medio, señalando áreas de mejora en la satisfacción laboral y el bienestar del personal.</p> <p>Se identificaron correlaciones significativas entre diversas variables, como la edad y la experiencia del personal con la realización de turnos nocturnos y la satisfacción laboral. Como consecuencia, se propusieron factores para un futuro plan de acción compuesto por algunas actividades estratégicas como: proporcionar apoyo emocional, promover el autocuidado y el manejo del estrés, y mejorar el ambiente laboral mediante programas de capacitación y comunicación efectiva.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b>	<b>Teléfono:</b> 0983932157 – Isabel Arcentales 0939504459 – Cindy Baque	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:isabelarcentales@gmail.com">isabelarcentales@gmail.com</a> <a href="mailto:cindybaque19@gmail.com">cindybaque19@gmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Bustos Goya, Zoila Rosa		
	<b>Teléfono:</b> +593-9-2410481		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec">zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			