

**UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT QUE SUFRE EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CUIDADOS INTERMEDIOS DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL ROOSEVELT**



TESIS

PRESENTADA A LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

POR

EVELYN NOEMÍ MARTÍNEZ RUANO

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

ENFERMERA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, FEBRERO DE 2,025

DEDICATORIA

A Dios: Por su infinita bondad, por sostenerme cuando mis fuerzas flaquean, por guiarme cuando el camino se nubla y por llenar mi corazón de paz en medio de las dificultades.

A mis padres: Por su amor absoluto, por su guía en cada paso y por ser mi mayor ejemplo de fortaleza y bondad. Papá, aunque ya no estás físicamente a mi lado, tu amor y tu presencia siguen viviendo en mi corazón.

A mi esposo: Mi apoyo incondicional y mi compañero de vida, por su amor, paciencia y por estar siempre a mi lado, incluso en los momentos más difíciles.

A mis hijos: Con mucho amor, este logro es tan suyo como mío, ya que cada paso que doy está motivado por el deseo de ser un ejemplo que los inspire en su propio camino.

A mi nieto: Fuente de alegría y luz en mi vida, este logro es para ti, con la esperanza de que algún día te inspire a seguir tus sueños y a nunca rendirte.

A mi familia: Con cariño y afecto.

A la Universidad Galileo: A esta casa de estudios, por brindarme la oportunidad de crecer, aprender y superar mis propios límites.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. DIAGNÓSTICO	3
1.1 Justificación de la investigación	3
1.2 Planteamiento del Problema	5
1.2.1 Definición del problema	5
1.2.2 Delimitación del Problema	10
1.2.2.1 Ámbito Geográfico	10
1.2.2.2 Ámbito Institucional.....	10
1.2.2.3 Ámbito Personal	10
1.2.2.4 Ámbito Temporal	10
1.3 Objetivos de la investigación.....	11
1.3.1 Objetivo general.....	11
1.3.2 Objetivos específicos.....	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEORICO	12
1. Síndrome de Burnout	12
1.1 Niveles de síndrome de burnout	12
1.1.1 Bajo	12
1.1.1.1 Medio	13
1.1.1.2 Alto	13
2. Dimensiones del síndrome de burnout	13
2.1 Agotamiento emocional.....	14
2.1.1 Fatiga	14
2.1.2 Desgaste emocional	14
2.1.3 Desmotivación	14
2.1.4 Jornada laboral	15
2.1.4.1 Jornada ordinaria de trabajo efectivo mixta.....	15
2.1.5 Sobre carga laboral	15

2.2 Despersonalización.....	16
2.2.1 Relación enfermero/a-paciente	16
2.2.2 Empatía	16
2.2.3 Sensibilidad	16
2.2.4 Trato digno	17
2.2.5 Percepción.....	17
2.3 Realización personal.....	17
2.3.1 Motivación	17
2.3.2 Rapport.....	18
2.3.3 Comunicación efectiva.....	18
2.3.4 Comunicación Afectiva	18
2.3.5 Comunicación Asertiva	19
2.3.6 Salario y beneficios.....	19
2.3.7 Logro personal.....	19
2.3.8 Satisfacción laboral.....	19
2.8.9 Reconocimiento	19
3. Hospital Roosevelt	20
3.1 Enfermería.....	22
3.1.1 Enfermera.....	22
3.1.2 Auxiliar de enfermería.....	22
4. Modelo de Adaptación de Callista Roy	22
CAPÍTULO III	25
MARCO METODOLOGICO	25
3.1 Métodos y técnicas	25
3.2 Tipo de estudio	25
3.3 Métodos.....	25
3.3.1 Unidad de análisis	25
3.3.2 Población y muestra	25
3.3.3 Criterios de Inclusión y Exclusión	26
3.3.4 Aspectos Éticos	26
3.3.5 Definición de variables.....	27

3.3.6 Operativización de Variables	29
3.3.7 Instrumento	31
3.3.7.1 Descripción del estudio de validación del instrumento o Estudio Piloto	31
3.4 Cronograma de actividades	32
3.5 Recursos.....	33
3.5.1 Recursos humanos	33
3.5.2 Recursos materiales	33
3.5.3 Recursos financieros	34
CAPÍTULO IV.....	35
Presentación de resultados y análisis de resultados	35
CAPÍTULO V.....	59
Conclusiones	59
Recomendaciones	60
Referencias Bibliográficas.....	61
Anexos.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	35
Tabla 2.....	36
Tabla 3.....	37
Tabla 4.....	38
Tabla 5.....	39
Tabla 6.....	40
Tabla 7.....	41
Tabla 8.....	42
Tabla 9.....	43
Tabla 10.....	44
Tabla 11.....	45
Tabla 12.....	46
Tabla 13.....	47
Tabla 14.....	48
Tabla 15.....	49
Tabla 16.....	50
Tabla 17.....	51
Tabla 18.....	52
Tabla 19.....	53
Tabla 20.....	54
Tabla 21.....	55
Tabla 22.....	56
Tabla 23.....	57

RESUMEN

En el presente estudio titulado nivel de síndrome de burnout que sufre el personal de enfermería en el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt, la investigación tuvo como objetivo describir el nivel de síndrome de burnout que sufre el personal de enfermería en el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt. Es un estudio con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y corte transversal, realizado con el personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt llevado a cabo en el mes de enero de 2025. Participaron 27 trabajadores de enfermería, entre auxiliares de enfermería y enfermeras que representaron el 100% de la población sujeta a estudio. Se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, enfocado en los sentimientos y actitudes del personal de enfermería en el entorno laboral, validado previamente por medio de un estudio piloto. Los resultados principales fueron que las personas encuestadas no muestran niveles significativos de Síndrome de Burnout completo. En conclusión, en este estudio se evidenció que el personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt presenta un nivel bajo de Síndrome de Burnout, con mayor afectación en la dimensión de realización personal. Estos hallazgos confirman la necesidad de implementar estrategias de bienestar laboral ya que esto podría, con el tiempo predisponer un mayor riesgo de desarrollar Síndrome Burnout en niveles considerables si no se toman medidas adecuadas de prevención.

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout en el que hacer de enfermería resulta de la exposición prolongada a altos niveles de estrés. El cual surge, debido a factores como la sobrecarga de trabajo, la responsabilidad constante en el cuidado de los pacientes y la falta de recursos o apoyo adecuado, por lo que puede repercutir negativamente tanto en su bienestar personal como en la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Maslach y Jackson, quienes lo definen como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas. El burnout parece ser una respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas. En la actualidad, Maslach define al burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. (Olivares Faúndez, 2017)

Por lo anterior descrito se realizó un estudio de investigación con el objetivo de describir el nivel de Síndrome de Burnout que sufre el personal de enfermería en el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt. Con enfoque cuantitativo, debido a que la presentación de resultados fue con técnicas y análisis estadísticos y conclusiones se expresaron por medio de porcentajes, de tipo descriptivo debido a que describe la situación que se presenta en relación al nivel de Síndrome de Burnout que sufre el personal de enfermería en el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt y de corte transversal debido a que se recolectaron los datos en un periodo de tiempo determinado.

Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, enfocado en los sentimientos y actitudes del personal de enfermería en el entorno laboral, cuya finalidad es medir el nivel de desgaste profesional en 3 dimensiones las cuales son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Para validar el instrumento de investigación, se llevó a cabo un estudio piloto con una muestra de 16 trabajadores de enfermería que laboran en el servicio de cuidados intensivos de pediatría del Hospital Roosevelt. Esta muestra fue seleccionada debido a que sus características son similares a las del grupo objetivo de la investigación.

En conclusión, en este estudio se evidenció que el personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt presenta un nivel bajo de Síndrome de Burnout, con mayor afectación en la dimensión de realización personal.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1 Justificación de la investigación

La importancia de la presente investigación busca identificar el nivel de Síndrome de Burnout que sufre el personal de enfermería en la atención de pacientes pediátricos de cuidado crítico en el servicio de Cuidados Intermedios de Pediatría del Hospital Roosevelt, para dar a conocer los motivos que afectan la salud y rendimiento del personal que presta servicios en cuidado de paciente de estado crítico.

El Síndrome de Burnout es consecuencia de acumulación de estrés mal manejado en personas expuestas a tipos de trabajo con altas cargas de tensión, el cual se refleja en el aspecto emocional, físico y motivacional de las personas que brindan servicio en unidades hospitalarias de alta complejidad, lo cual repercute así en la atención que brinda a los pacientes y familiares.

El beneficio de la presente investigación es dar a conocer el nivel de Síndrome de Burnout que sufre el personal de enfermería en el servicio de Cuidados Intermedios de Pediatría del Hospital Roosevelt. Este permitirá la implicación a la práctica para analizar los desafíos específicos que enfrenta el personal en su entorno laboral. El conocimiento es novedoso y esencial para diseñar estrategias efectivas de prevención y apoyo, promoviendo así la salud mental y emocional del personal y su ambiente laboral.

Identificar el nivel de Síndrome de Burnout es de utilidad para el personal de enfermería del servicio de Cuidados Intermedios de Pediatría en el Hospital Roosevelt, ya que implica la mitigación del impacto del estrés crónico. Dicho reconocimiento permite valorar y proveer una intervención temprana y localizada en las áreas de mayor riesgo. Una adecuada gestión del Burnout contribuye a reducir

la rotación de personal, el ausentismo, fortalecer el ambiente de trabajo, prevenir enfermedades a causa del estrés; beneficiando tanto al personal de enfermería como a los pacientes que reciban la atención adecuada.

Disminuir los niveles de estrés en el personal de enfermería en el servicio Cuidados Intermedios de Pediatría del Hospital Roosevelt, involucra un impacto positivo en la salud y bienestar emocional porque con ello permite optimizar el desempeño laboral y elevar la calidad de atención que brinda a los pacientes para ser reintegrados a la sociedad. Por ello, es fundamental asegurar condiciones óptimas para el personal de enfermería que atiende a pacientes pediátricos en estado crítico.

El estudio es factible debido a que se cuenta con la autorización de las autoridades de Enfermería del Hospital Roosevelt, así como el consentimiento del personal de enfermería que trabaja en el servicio de la Unidad de Cuidados Intermedios de Pediatría. Esta colaboración asegura el apoyo necesario para llevar a cabo la investigación de manera efectiva.

El presente estudio es novedoso, ya que no se encontraron investigaciones previas sobre este tema dentro de la disciplina de enfermería en el servicio de la Unidad de Cuidados Intermedios de Pediatría del Hospital Roosevelt. Por lo tanto, los resultados obtenidos servirán como base y apoyo para futuros estudios en esta área, abriendo nuevas posibilidades de investigación en este campo específico.

La teoría de enfermería de Callista Roy, conocida como la Teoría del Afrontamiento y Adaptación o Modelo de Adaptación de Roy, aborda el estrés laboral y cómo las personas responden a diversos factores estresantes. Esta teoría se enfoca en comprender las reacciones de las personas frente al estrés y en identificar formas de apoyo que les permitan adaptarse positivamente a la vida cotidiana.

1.2 Planteamiento del Problema

En el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt, el personal de enfermería atiende a pacientes en condiciones críticas, enfrentando situaciones de vida o muerte. La naturaleza de sus tareas y la intensidad del entorno pueden desencadenar el síndrome de burnout, afectando tanto su salud como su desempeño laboral. Por lo tanto, se plantea la siguiente interrogante de investigación.

¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout que sufre el personal de enfermería en el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt de octubre a diciembre 2024?

1.2.1 Definición del problema

El síndrome de burnout es una condición de agotamiento físico, emocional y mental que afecta al personal de enfermería como resultado de la exposición prolongada a situaciones de estrés laboral, altas exigencias emocionales y cargas de trabajo intensas. El estrés en los servicios de cuidados críticos de pacientes pediátricos al que está expuesto el personal de enfermería, es una problemática que afecta, dada la naturaleza y complejidad del estado de los pacientes. Las largas jornadas laborales, como los turnos nocturnos, la responsabilidad de cuidar a pacientes en estado crítico y la exposición constante a situaciones de sufrimiento pueden generar altos niveles de desgaste.

El cansancio acumulado, la falta de sueño, los malos hábitos alimenticios, fatiga psicológica por laborar en dos instituciones, no sólo afecta la salud física y mental del personal de enfermería del servicio Cuidados Intermedios de Pediatría del Hospital Roosevelt, sino que también puede influir en la calidad de la atención brindada a los pacientes, relacionada al ausentismo del personal debido a alteraciones de salud por el deterioro del sistema nervioso y sistema inmunológico. Así como también sobre carga laboral por falta de personal.

En 1974, Freudenbergger acuñó el término burnout como “fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos, por lo que quien lo padece se vuelve inoperante.” Posteriormente, en 1981, Maslach y Jackson, definieron el síndrome de burnout como una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. (Palacios Nava & Paz Román, 2021)

El síndrome de burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre. Pero el problema va más allá: un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas. (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015)

Diversos factores de riesgo derivados tanto de los medios de producción como de los modos de la organización pueden alterar la salud de los trabajadores o hasta la muerte. Precisamente una de las manifestaciones en la salud es el llamado Síndrome de burnout, mismo que es considerado como una fase avanzada del estrés laboral después de exponerse de manera continua al factor de riesgo. Su identificación, evaluación y control son imprescindibles para un adecuado desempeño laboral. El Síndrome de burnout es una enfermedad que trastorna la calidad de vida familiar, social y laboral de quien lo padece. (Aranda, 2011)

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias, los

recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales. Tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, 2016)

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de Medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad que padecían, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención de Selye, quien lo denominó el “Síndrome de estar enfermo”. (Sanchez, 2010)

Aguilar (2019), realizó un estudio de tesis en el Hospital General San Juan de Dios con el título: “Prevalencia del Síndrome de Agotamiento Profesional y factores relacionados en los profesionales de enfermería del Hospital General San Juan de Dios.” Con el objetivo de determinar la prevalencia del Síndrome de Agotamiento Profesional en los(as) enfermeras profesionales en los diferentes servicios del Hospital San Juan de Dios. La investigación con metodología de tipo descriptivo de corte transversal a un total de 80 enfermeras profesionales, determinando en su estudio de investigación la conclusión:

Que las características que describen al Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital General San Juan de Dios, de la República de Guatemala son el cansancio emocional, agotamiento, estrés continuo, lo cual dificulta el trabajo diario de estos colaboradores. (Aguilar 2019)

Ortega (2021), realizó un estudio de tesis en el Hospital Nacional Nicolasa Cruz Jalapa, titulado: “Conocimiento del desgaste físico y mental del personal de enfermería, causado por el estrés laboral burnout, en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nicolasa Cruz, Jalapa.” Con el objetivo de identificar el conocimiento del desgaste físico y mental del personal de enfermería, causado por el estrés laboral burnout, en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nicolasa Cruz, Jalapa. La investigación con metodología con un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal definiendo la siguiente conclusión:

Un 33% del personal de enfermería opina que trabajar con pacientes y/o personas le provoca estrés, mientras que un 67% señalan que no sienten esta problemática. Dichos datos señalan la importancia del auto control del estrés laboral en el personal de enfermería, para una mejor atención al usuario y mantener una estabilidad emocional y física, concluyendo entonces que es necesario, reforzar el conocimiento que garantice una adecuada salud física y mental del personal responsable de demandar atención, de los pacientes que asisten a dicho centro asistencial de salud, es importante el poder identificar los factores que exponen al personal de enfermería en caer en un grado de inicio de estrés laboral reconocido como estrés de burnout. (Ortega 2021)

Flores (2023), realizó un estudio de tesis en Hospital Roosevelt titulado: “Factores que determinan el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de adultos del Hospital Roosevelt.” con el objetivo de describir los factores que determinan el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt, la investigación con metodología de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y transversal llegando a las siguientes conclusiones:

En relación al factor institucional, de acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio, se determinó que este factor se encuentra comprometido como causa de

estrés, generando en el personal de enfermería que labora en la Emergencia de Adultos; sobre todo porque el personal indicó que el ruido y la temperatura del ambiente, son inadecuados y que les dificulta concentración para ejecutar las tareas asignadas de cada turno; y esto es ocasionado principalmente por el hacinamiento derivado de la alta afluencia de pacientes y familiares ingresados en el servicio.(Flores, 2021)

De los resultados obtenidos relacionado con el factor económico se identificó que dicho factor prevalece al estrés en el personal de enfermería que pertenecen al servicio de Emergencia de Adultos; ya que la población de estudio respondió que sus funciones van de acuerdo con la necesidad y exigencia del servicio; esto debido a las demandas excesivas de pacientes, la falta de organización y la carencia de trabajo en equipo. Otra de las causas de estrés en el personal de enfermería, es percibir que existe riesgo de perder el empleo; producto de no ser parte del personal presupuestado. (Flores, 2023)

Garay (2021), realizó un estudio de tesis con el título: “Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en tiempos de pandemia, en Clínica Ricardo Palma en Lima Perú.” Con el objetivo de determinar el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal en tiempos de pandemia de la Clínica Ricardo Palma 2021. La metodología del estudio fue de tipo cuantitativo, prospectivo, de diseño descriptivo y de corte transversal y sus conclusiones fueron:

El total del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos neonatal en tiempos de pandemia presentó un nivel medio de Síndrome de Burnout. En la dimensión de realización personal un alto porcentaje del personal de enfermería presenta nivel alto. (Garay, 2021)

Contreras (2021), realizó un estudio de tesis titulado: “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del segundo nivel de atención hospitalaria.” Con el objetivo de identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de un hospital de especialidades del Instituto Mexicano del Seguro Social en Mexicali, Baja California. La metodología del estudio fue de tipo cuantitativo, de corte transversal y descriptivo siendo su conclusión:

Que la prevalencia del Síndrome de Burnout es del 69.7%, respecto a las tres dimensiones se aprecia una prevalencia de agotamiento emocional 58.3%, despersonalización 48.7% y baja autorrealización de 99%. Por lo que se aprecia una necesidad urgente de buscar solución a este problema que afecta el desempeño laboral del personal de enfermería. (Contreras, 2021)

1.2.2 Delimitación del Problema

1.2.2.1 Ámbito Geográfico: Ciudad de Guatemala

1.2.2.2 Ámbito Institucional: Hospital Roosevelt/Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

1.2.2.3 Ámbito Personal: Personal de Enfermería

1.2.2.4 Ámbito Temporal: Octubre a diciembre 2024

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Describir el nivel de síndrome de burnout que sufre el personal de enfermería en el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la dimensión de síndrome de burnout, presente en el personal de enfermería en el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt.
- Clasificar el nivel de síndrome de burnout, presente en el personal de enfermería en el personal de enfermería en el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

1. Síndrome de burnout

El síndrome de burnout es el que hacer de enfermería resulta de la exposición prolongada a altos niveles de estrés. El cual surge, debido a factores como la sobrecarga de trabajo, la responsabilidad constante en el cuidado de los pacientes y la falta de recursos o apoyo adecuado, por lo que puede repercutir negativamente tanto en su bienestar personal como en la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Maslach y Jackson, quienes lo definen como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas. El burnout parece ser una respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas. En la actualidad, Maslach define al burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. (Olivares Faúndez, 2017)

1.1 Niveles de síndrome de burnout

El Síndrome del trabajador quemado afecta de distintas maneras, para los cuales se describen 3 niveles de evolución de esta patología:

1.1.1 Bajo: Los afectados presentan síntomas físicos (cefaleas, dolores musculares y lumbalgias) vagos e inespecíficos y se vuelven poco operativos, uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirven de primer escalón de alarma es

la dificultad para levantarse en la mañana o el cansancio patológico. (Espinoza Murillo, Ledezma Ortiz Grisbell Jeanine, & Roblero Alonzo Ingrid Evelyn, 2016)

1.1.1.1 Medio: aparece insomnio, déficit de atención y concentración, este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa. (Espinoza Murillo, Ledezma Ortiz Grisbell Jeanine, & Roblero Alonzo Ingrid Evelyn, 2016)

1.1.1.2 Alto: mayor en absentismo, aversión por la tarea, cinismo, abuso de alcohol y los psicofármacos, aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y en ocasiones puede darse riesgo de suicidio. (Espinoza Murillo, Ledezma Ortiz Grisbell Jeanine, & Roblero Alonzo Ingrid Evelyn, 2016). La gravedad del Síndrome de Burnout cuando no se aborda adecuadamente, no solo implica en el ámbito laboral del personal de enfermería, sino también existen riesgos para la salud física, mental y emocional. Por lo cual es de gran importancia la implementación de estrategias preventivas y de intervención temprana, especialmente donde la exposición al estrés es elevada.

2. Dimensiones del síndrome de burnout

Según los autores Maslach y Jackson, el Síndrome de Burnout consta de tres dimensiones principales definidas en su modelo, las cuales son: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Las cuales abarcan los aspectos primordiales del desgaste profesional en el personal de enfermería y juntas conforman un cuadro más completo del Síndrome de Burnout para poder ser más entendible y dar a conocer en las áreas que afecta.

2.1 Agotamiento emocional

Agotamiento emocional, que se determina como cansancio físico, psíquico o como una mezcla de ambos. Es el sentimiento de no poder brindar más de uno mismo hacia el resto. En sentido general, podemos expresar que el agotamiento emocional es causado por la turnicidad, horas extras y demás que se deben resolver por medio de estrategias. (Aguilar Diaz, 2019). El agotamiento emocional repercute en la vida cotidiana de las personas, reduciendo la productividad, la motivación y la satisfacción con el trabajo que se realiza en las actividades del personal de enfermería.

2.1.1 Fatiga: El síntoma “fatiga” es una manifestación clínica que tiene correlación con diversas patologías y localizaciones en el Sistema Nervioso Central (SNC). El sujeto que se encuentra bajo los efectos de este síntoma padece de una disminución del rendimiento, siendo de suma importancia para los costos del sistema de salud. (Pedraz Petrozzi, 2018)

2.1.2 Desgaste emocional: Maslach y Goldenberg lo definen como el estado psicológico consecuencia de un periodo prolongado de altos niveles de estrés en la vida laboral, llegando a ser un punto final especialmente trágico para profesionales, que inicialmente habían comenzado a trabajar con expectativas positivas y de entusiasmo con el fin de ayudar de ayudar a las personas. (Vilariño Santos, 2015)

2.1.3 Desmotivación: La desmotivación es un evento que hace pensar a los Individuos, que no avanzan y que no alcanzan sus metas. Se manifiesta a través de un sentimiento de bloqueo que causa intranquilidad y angustia en las personas. (Psonrie, 2020). Atender y prevenir la desmotivación laboral tiene un impacto positivo tanto en el personal de enfermería como en los pacientes que reciben los cuidados, ya que contribuye a elevar la calidad de la atención brindada. Además, favorece el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, lo que facilita alcanzar los resultados esperados de manera efectiva y exitosa.

2.1.4 Jornada laboral

La jornada laboral es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual fue contratado y es remunerado económicamente para satisfacer y garantizar los medios de sustento necesarios de las personas. Se mide en función de las horas que el empleado debe dedicar a sus actividades laborales durante un lapso determinado, ya sea diario, semanal o anual. Existen diferentes tipos de jornadas laborales.

2.1.4.1 Jornada ordinaria de trabajo efectivo mixta: Artículo 117. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixta no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana. Jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno. No obstante, se entiende por jornada nocturna la jornada mixta en que se laboren cuatro o más horas durante el período nocturno. (Codigo de trabajo de Guatemala, 1965)

2.1.5 Sobre carga laboral: La sobrecarga laboral ocurre cuando un empleado tiene más trabajo del que puede manejar, ya sea porque hay demasiadas tareas o porque son demasiado complicadas para sus habilidades. (Paya, 2024). Las causas de la sobrecarga laboral incluyen la falta de recursos en las instituciones que brindan servicios de salud, el ausentismo del personal debido a suspensiones por enfermedad, la distribución inequitativa de tareas debido a la mala organización y la presión constante por cumplir objetivos.

El desgaste laboral en enfermería es un fenómeno creciente debido a las altas demandas del sector salud. En particular, el personal de enfermería que trabaja en dos instituciones simultáneamente se ha convertido en una necesidad en la actualidad enfrentando desafíos significativos que afectan su bienestar físico, mental y emocional, así como la calidad de la atención que brindan a los pacientes que requieran sus servicios.

2.2 Despersonalización

Es un componente fundamental del "burnout" que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas. La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan. (Castillo Ramirez, 2001). La despersonalización en el personal de enfermería afecta directamente en la atención brindada a los pacientes y en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración. (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015)

2.2.1 Relación enfermero/a-paciente

La relación enfermera-paciente permite desarrollar el cuidado enfermero, siendo el contexto en el que se da una interacción entre ambos con el objetivo de ejecutar un plan de cuidados y conseguir resultados en salud. (Allande Cussó, Macías Seda, & Porcel Galvez, 2019). Esta relación es de suma importancia ya que se basa en la confianza, el respeto mutuo, la empatía y la comunicación efectiva, ya que influye directamente en la calidad del cuidado proporcionado. Cuando el aspecto despersonalización está presente el personal actúa de manera impersonal y despectiva tratando a los pacientes y compañeros de trabajo como si fueran objetos.

2.2.2 Empatía: La empatía es la capacidad de conectarse emocionalmente con los demás individuos, porque permite reconocer, compartir y entender los sentimientos y los estados de ánimo de otros seres humanos. La empatía está vinculada con la capacidad de ponerse en el lugar del otro, conectar con sus necesidades y comprender su forma de actuar. (Giani, 2024).

2.2.3 Sensibilidad: La sensibilidad en la relación enfermera paciente es un aspecto esencial que favorece una atención de salud más humana y de alta calidad. Implica la habilidad del personal de enfermería para identificar y reaccionar de manera apropiada ante las emociones, necesidades y preocupaciones del paciente

reconociendo las diferencias individuales como las culturales, sociales y personales para brindar un cuidado personalizado.

2.2.4 Trato digno: Trato digno es el derecho de los usuarios a ser tratados como personas, más que como pacientes; y cordialmente por el personal. (Carrillo Martinez, y otros, 2009). El trato digno favorece a la cooperación y la satisfacción del paciente de los cuidados que recibe, respetando la pluriculturalidad y creencias. Además, contribuye a un ambiente laboral positivo, donde el personal de enfermería, pacientes y familiares se sienten valorados y motivados.

2.2.5 Percepción: Gestalt definió la percepción como una tendencia al orden mental. Inicialmente, la percepción determina la entrada de información; y, en segundo lugar, garantiza que la información retomada del ambiente permita la formación de abstracciones (juicios, categorías, conceptos, etc.). (Oviedo, 2004)

2.3 Realización personal

La realización personal o autorrealización, consiste en alcanzar las metas, aspiraciones y motivaciones individuales mediante el desarrollo personal. Este concepto implica esforzarse por aprovechar al máximo el potencial propio para poder alcanzar el éxito y construir una vida plena y satisfactoria que inspire orgullo propio tanto en el ámbito laboral como individual de las personas.

La falta de realización personal se manifiesta cuando el trabajador percibe que las exigencias del trabajo superan su capacidad para cumplirlas. Esto suele estar relacionado a la falta de oportunidades de crecimiento profesional, lo que reduce sus expectativas individuales y lleva a una autovaloración negativa, acompañada de sensaciones de fracaso y disminución en la autoestima.

2.3.1 Motivación: La motivación laboral refiere al deseo o la voluntad que tiene una persona para esforzarse en el trabajo o área profesional. En la psicología, se define

como un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro de los individuos en relación con el entorno cultural, social y organizacional del trabajo. Como resultado de esta interacción, se originan comportamientos relacionados con el trabajo que determinan cómo se realiza, hacia qué dirección y con qué intensidad y duración. (Ares, 2024)

2.3.2 Rapport: Como una relación interpersonal o interacción personal: hay comunicación, confianza, respeto y compromiso de uno con el otro. Cuando esto ocurre, ambos se enriquecen. La integración de los sentimientos compartidos establece la posibilidad de dar o recibir ayuda. Se enfatiza en la integración de sentimientos y acciones en el encuentro, de tal manera que la interacción enfermera-paciente es cualitativamente diferente a un encuentro sin cuidado. Desde esta perspectiva se cree que la interacción enfermera-paciente es la esencia del cuidado y abarca sentimientos y comportamientos que ocurren en la relación. (Salazar Maya & Martinez de Acosta, 2008)

2.3.3 Comunicación efectiva: La comunicación efectiva es aquella en la que el mensaje es transmitido de forma exitosa, porque el receptor comprende el significado y la intención del emisor. Para lograr esto, es muy importante que quien realiza el mensaje sepa con exactitud qué es lo que quiere transmitir, es decir, que conozca el tema sobre el que está hablando y que pueda elaborar un mensaje preciso y claro. (Giani, 2024)

2.3.4 Comunicación Afectiva: La comunicación afectiva es aquella por medio de la cual una persona interactúa con otras emitiendo y recibiendo información, a través de palabras habladas o escritas, gestos, miradas que denotan afectividad. (Rua Hidalgo, 2021). A través de la comunicación afectiva, el personal de enfermería puede detectar y comprender mejor las preocupaciones, temores y expectativas de los pacientes y familiares, facilitando el establecimiento de un plan de cuidados personalizado y adecuado.

2.3.5 Comunicación Asertiva: La comunicación asertiva es la habilidad para exponer comentarios u opiniones de forma respetuosa, sin que nadie se sienta ofendido. (Benavente & Rivas, 2022). Este tipo de comunicación es una habilidad clave para dar a conocer indicaciones concretas sin margen de error que permita al personal de enfermería expresar sus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, respetuosa y sin agresividad, mientras también se respetan los derechos y opiniones tanto de los pacientes como compañeros de trabajo.

2.3.6 Salario y beneficios: Un salario y beneficios consistentes brindan estabilidad y seguridad a los colaboradores, lo que contribuye a reducir la ansiedad y el estrés relacionados con cuestiones financieras. Esto crea un entorno laboral más confiable en el cual los empleados pueden concentrarse mejor en sus responsabilidades. (Half, 2023)

2.3.7 Logro personal: El concepto de logro personal refiere a la conquista efectiva y satisfactoria de aquellos intereses particulares que se intentan conseguir para así satisfacer deseos o anhelos propios. (Ucha, 2012). El logro personal de los trabajadores crea un impacto positivo no solo en el ámbito personal, así como también en el ambiente laboral ya que a través de ello se alcanzan trabajadores motivados y con auto estima elevada lo que conlleva a crear un ambiente laboral armonioso y brindar cuidados de calidad y humanizados.

2.3.8 Satisfacción laboral: Robbins (1996), señala que la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo, dicha satisfacción que es generada por los factores intrínsecos, Herzberg (1989); afecta directamente al desempeño del trabajador y a la atención que brinda a los usuarios. (Charaja Incacutipa & Mamani Gamarra, 2014)

2.8.9 Reconocimiento: El reconocimiento laboral es un conjunto de prácticas centradas en valorar las contribuciones de los colaboradores. Su importancia es

central, en tanto que, al favorecer la motivación, aumenta también la probabilidad de retener a los mejores talentos. (Robinson, 2024). El reconocimiento en el trabajo es de suma importancia ya que aumenta el compromiso de los trabajadores con el ambiente laboral, instando a proponerse nuevos objetivos para cumplir metas, ya sea en la vida personal como en la laboral.

3. Hospital Roosevelt

La construcción del Hospital Roosevelt se inició a finales del año 1944, en los terrenos de la antigua finca “La esperanza”, en la actual zona 11 de la ciudad de Guatemala, a cargo de técnicos norteamericanos y mano de obra guatemalteca, financiado en gran parte por el ex presidente de los Estados Unidos de América Franklin Delano Roosevelt, en honor a él el nombre del hospital. La construcción culmina el 15 de diciembre de 1955, la cual queda inaugurada para atención al público.

Misión: Brindar servicios hospitalarios y médicos especializados de encamamiento y de emergencia, de acuerdo a las necesidades de cada paciente, en el momento oportuno y con calidad, brindando un trato cálido y humanizado a la población. Ofrecer a estudiantes de ciencias de la Salud, los conocimientos, habilidades y herramientas necesarias para formarlos como profesionales especialistas, en la rama de la salud, en respuesta a las demandas de los tiempos modernos. Visión: Ser el principal hospital de referencia nacional del sistema de salud pública del país, brindando atención médica y hospitalaria especializada, con enfoque multiétnico y culturalmente adaptado. (Hospital Roosevelt, 2024)

El Hospital Roosevelt es uno de los dos hospitales principales de referencia a nivel nacional, que brinda atención a personas que residen en la ciudad capital y en otras partes del país, quienes son referidos desde los hospitales departamentales y regionales. Asimismo, ofrece servicios a ciudadanos de otras nacionalidades que residen o se encuentran de paso por Guatemala. El Hospital Roosevelt, proporciona

atención médica y hospitalaria especializada de manera gratuita en diversas áreas, como medicina interna, cirugía, ortopedia, traumatología, maternidad, ginecología, pediatría, oftalmología y otras subespecialidades. Además, ofrece servicios en medicina nuclear, diagnóstico por imágenes y laboratorios clínicos. También brinda atención de emergencias pediátricas y para adultos las 24 horas, los 365 días del año.

En el Hospital Roosevelt laboran más de 3,100 colaboradores que incluyen personal médico, enfermería, auxiliares, técnicos, nutricionistas, trabajadores sociales, personal de atención al usuario, seguridad, intendencia y administrativo. Además, se integran estudiantes de ciencias de la salud provenientes de diversas universidades del país, como la Universidad de San Carlos de Guatemala, Rafael Landívar, Francisco Marroquín, Universidad Galileo y Universidad Mariano Gálvez, entre otras, así como también estudiantes de diferentes escuelas formadoras de auxiliares de enfermería. El Hospital Roosevelt también cuenta con un grupo de voluntarios que contribuyen a las gestiones interinstitucionales, con el fin de brindar un servicio más humano.

El servicio de pediatría del Hospital Roosevelt propone una amplia gama de servicios de atención polivalente para niños y niñas. Es un ente de referencia regional, que incluye pediatría general y especializada, así como emergencias pediátricas. La consulta externa está abierta de lunes a viernes mientras que los servicios de emergencias atienden las 24 horas, los 7 días de la semana. Se brinda atención a los niños en la mayoría de las especialidades pediátricas como cardiología, endocrino-diabetología, gastroenterología, medicina infantil, medicina interna, nefrología, neumología, reumatología, fibrosis quística y vacunología. (Hospital Roosevelt, 2021). El departamento de pediatría en la actualidad cuenta con 11 servicios para la atención de los pacientes pediátricos.

3.1 Enfermería

Sor Callista Roy define la Enfermería como disciplina profesional, es el cuerpo de conocimientos científicos acerca de la Enfermería, utilizado con el propósito de proporcionar un servicio esencial a las personas, es decir, de promover la capacidad de afectar de manera positiva la salud. El objetivo de la Enfermería es ayudar al hombre a adaptarse a los cambios que se operen en lo relativo a sus necesidades fisiológicas, al concepto de sí mismo, a la función que realiza y a sus relaciones de interdependencia en la salud y la enfermedad. (Naranjo Hernández, Jiménez Machado, & González Meneses., 2018)

3.1.1 Enfermera: La enfermera es una persona que ha completado un programa de educación básica general en enfermería y está autorizada por la autoridad reguladora pertinente para ejercer la enfermería en su país. (CIE, 1987). La formación de la enfermera, consta de 3 años de educación universitaria, obteniendo el título a nivel técnico universitario que lo convierte en un profesional altamente capacitado y comprometido con la salud de la comunidad. Su labor va más allá de la atención directa al paciente, ya que también incluye la administración, trabajo de investigación y actividades educativas para promover la salud.

3.1.2 Auxiliar de enfermería: El auxiliar de enfermería es un experto que sirve de apoyo en un equipo de atención médica. Su principal objetivo es brindar asistencia básica y cuidados directos a los pacientes bajo la supervisión y dirección de enfermeras profesionales o personal médico. (Molina, 2024) El auxiliar de enfermería generalmente tiene una formación obtenida a través de un curso de 10 meses de duración en instituciones autorizadas por el Ministerio de Salud y Asistencia Social.

4. Modelo de Adaptación de Callista Roy

Callista Roy elaboró en 1970 un modelo de adaptación, el Roy Adaptation Model (RAM), y señala que las respuestas adaptativas son respuestas que favorecen la

integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. Su modelo nos presenta una herramienta de gran utilidad para poder comprender la función de la enfermera y su intervención para reducir los mecanismos productores de estrés. Partiendo de esta base pensamos que este modelo puede convertirse en una herramienta eficaz para afrontar el estrés. (Bonifil Asenci, Lleixa Fortuño, Sáez Vay, & Romaguera Genís, 2010)

Roy, en su trabajo como enfermera, observó la gran capacidad de recuperación que tenían los niños y también su capacidad para adaptarse a cambios físicos y psicológicos importantes, concretamente, le impactó su nivel de adaptación. Al factor que pone en marcha la conducta lo denomina estímulo focal, que es el estímulo interno o externo más inmediato al que se enfrenta el ser humano. Los factores del entorno que se le presentan a la persona los denomina estímulos contextuales y los estímulos residuales son aquellos que singularizan a la persona, le dan sentido, en definitiva, esencia. (Bonifil Asenci, Lleixa Fortuño, Sáez Vay, & Romaguera Genís, 2010)

Roy describe los mecanismos innatos de afrontamiento como procesos automáticos, aunque los seres humanos no piensan en ellos. Las experiencias vividas a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares. El campo de actuación de la enfermera estaría vinculado a aquellas situaciones en las que la persona que se está adaptando presenta reacciones ineficaces. La enfermera que se guía mediante los cuatro modos adaptativos de la teoría de Roy puede encontrar una valoración de las conductas que manifiesta la persona que son generadoras de estrés. (Bonifil Asenci, Lleixa Fortuño, Sáez Vay, & Romaguera Genís, 2010)

Modo fisiológico de adaptación: el modo fisiológico se evidencia en las conductas y reacciones fisiológicas que la enfermera observa en la persona con cierto grado de estrés. Modo de adaptación del auto concepto de grupo: se centra en los

aspectos psicológicos y espirituales del sistema humano, la autoestima, concepto que tiene la persona de sí misma, de unidad, significado y finalidad en el universo para poder existir bajo un sentido. Modo de adaptación de desempeño de rol: se trata de un modo de adaptación social y se centra en el papel que tiene la persona en la sociedad, la necesidad que se tiene de saber quién es uno mismo con respecto a los demás, para así saber cómo actuar.

Modo de adaptación de la interdependencia: la necesidad básica de este modo de adaptación resulta ser la integridad de las relaciones. Dos relaciones específicas forman el núcleo del modo de la interdependencia, fruto de su aplicación en la vida de los individuos. Las personas intentan adaptarse cuando se ven delante de situaciones difíciles, buscan ayuda, apoyo, amor en los otros. (Bonifil Asenci, Lleixa Fortuño, Sáez Vay, & Romaguera Genís, 2010)

El modelo de Roy, en general, se puede extrapolar a todos los ámbitos de la enfermería, independientemente de cuál sea el motivo del malestar. El papel de la enfermera es esencial para reducir el estrés sin descuidar otros tratamientos más específicos los cuales contribuirán a alcanzar el objetivo principal que va dirigido principalmente al concepto de adaptación de la persona y su entorno. (Bonifil Asenci, Lleixa Fortuño, Sáez Vay, & Romaguera Genís, 2010)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 Métodos y técnicas

El presente estudio se considera de enfoque cuantitativo, debido a que el principal resultado es recopilar, analizar y presentar datos estadísticos para identificar y establecer relación entre variables. Se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual mide el nivel del síndrome de burnout en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, consta de 22 ítems, creado por la psicóloga Cristina Maslach y Susan E. Jackson en la década de los años 80.

3.2 Tipo de estudio

El estudio es de tipo descriptivo porque permite puntualizar la situación que se presenta en relación a el nivel de síndrome de burnout que sufre el personal de enfermería en el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt y de corte transversal porque la recopilación de datos es en un periodo y lugar específico en él, mes de enero 2025.

3.3 Métodos

3.3.1 Unidad de análisis

Personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría el Hospital Roosevelt.

3.3.2 Población y muestra

La población está constituida por 27 personas que conforman el personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt, debido al tamaño de la población en general no se necesita muestreo ya que se incluye al 100% de la población incauta para la participación del estudio de investigación.

3.3.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de inclusión

Personal auxiliar de enfermería y enfermeras que labora en el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt, que aceptara participar en el estudio de investigación voluntariamente.

Criterios de exclusión

- Personal de enfermería que labora en el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt, que no aceptaron participar en el estudio de investigación.
- Personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt, que se encuentran en periodos vacacionales o suspendidos.
- Personal de enfermería de otros servicios que se encuentran cubriendo temporalmente en el servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt.

3.3.4 Aspectos Éticos

- **Beneficencia**

Se refiere a la obligación de prevenir o aliviar el daño hacer el bien u otorgar beneficios, deber de ayudar al prójimo por encima de los intereses particulares. (Ferro, Molina Rodriguez, & Rodriguez G., 2009). Garantizar el bienestar de los participantes a través de diseñar y ejecutar técnicas y estrategias con el objetivo de maximizar los beneficios para los participantes y al mismo tiempo que se minimicen los daños o riesgos potenciales.

- **No maleficencia**

Es el principio básico de todo sistema moral. Se formula en términos negativos, como prohibición de producir intencionada o imprudentemente daño a otros, con un mayor nivel de exigencia que el de la obligación a proporcionar un bien. (Garcia

Perez, 2006). Se explicó a los participantes que los datos obtenidos del estudio de investigación serán para detectar oportunidades de mejora en el ámbito laboral sin causar daño alguno.

- **Justicia**

Consiste en «dar a cada uno lo suyo». De un modo similar, Beauchamp y Childress entienden que la justicia es el tratamiento equitativo y apropiado a la luz de lo que es debido a una persona. Una injusticia se produce cuando se le niega a una persona el bien al que tiene derecho o no se distribuyen las cargas equitativamente. (Siurana Aparisi, 2010). Toda persona que participó en el estudio de investigación fue tratada con igualdad sin diferencia alguna respetando cultura, género, religión y etnia.

- **Autonomía**

Concepto de gran tradición política y filosófica en occidente, supone la asunción del derecho de los sujetos morales a decidir desde sus propios valores y creencias personales acerca de cualquier intervención que se vaya a realizar sobre su persona. (García Pérez, 2006). A todo participante, se le proporcionó un instrumento de consentimiento informado y se les explicó que su participación en el estudio de investigación es voluntaria y que puede retirarse en el momento que así lo desee.

3.3.5 Definición de variables

3.3.5.1 Dimensiones del síndrome de burnout

Las investigadoras Maslach y Jackson definen el síndrome de burnout como “una respuesta inadecuada a un estrés caracterizado por tres dimensiones, cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo” (Barrascout de León & Betancur Arias, 2023)

3.3.5.2 Niveles de síndrome de burnout

El Síndrome del trabajador quemado afecta de distintas maneras, para los cuales se describen 3 niveles de evolución de esta patología:

- **Bajo:** Los afectados presentan síntomas físicos (cefaleas, dolores musculares y lumbalgias) vagos e inespecíficos y se vuelven poco operativos, uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirven de primer escalón de alarma es la dificultad para levantarse en la mañana o el cansancio patológico.
- **Medio:** aparece insomnio, déficit de atención y concentración, este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.
- **Alto:** mayor en absentismo, aversión por la tarea, cinismo, abuso de alcohol y los psicofármacos, aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y en ocasiones puede darse riesgo de suicidio. (Espinoza Murillo, Ledezma Ortiz Grisbell Jeanine, & Roblero Alonzo Ingrid Evelyn, 2016)

3.3.6 Operativización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems
Dimensiones del Síndrome de Burnout.	El síndrome de burnout, es la consecuencia de estrés acumulado al estar frente a factores estresores emocionales.	El síndrome de burnout como una respuesta inadecuada a un estrés caracterizado por tres dimensiones, cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.	• Agotamiento emocional. Fatiga Desgaste emocional Desmotivación Jornada laboral Sobre carga laboral • Despersonalización Relación enfermera/o – paciente. Empatía. Sensibilidad. Trato digno. Percepción.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. 5, 10, 11, 15, 22.

			• Realización personal Motivación. Rapport. Comunicación afectiva. Comunicación efectiva. Comunicación asertiva. Salario y beneficios. Logro personal. Satisfacción laboral. Reconocimiento.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.
Niveles de Síndrome de Burnout.	de de	Son los grados de diferenciación y desarrollo según la evolución de la patología síndrome de burnout, los cuales se clasifican según los síntomas presentados por las personas afectadas en: nivel bajo, nivel medio y nivel alto.	Son las escalas en las que se clasifica el síndrome de burnout en base a las dimensiones que abarca según resultados de evaluaciones obtenidas. Nivel bajo: Los afectados experimentan disminución en su productividad debido a síntomas físicos. Nivel medio: En esta etapa aparecen conductas de distanciamiento emocional, irritabilidad y cinismo. Nivel alto: Este nivel se caracteriza por un aumento en el ausentismo laboral, rechazo hacia las tareas, mayor cinismo, riesgo de suicidio en casos graves.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. 5, 10, 11, 15, 22. 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

3.3.7 Instrumento

Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, enfocado en los sentimientos y actitudes del personal de enfermería en el entorno laboral, cuya finalidad es medir el nivel de desgaste profesional que sufre el personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt, en 3 dimensiones las cuales son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

3.3.7.1 Descripción del estudio de validación del instrumento o Estudio

Piloto

El estudio piloto se realizó en el servicio de cuidados intensivos de pediatría del Hospital Roosevelt, con el personal de enfermería, la prueba piloto se realizó en el servicio de cuidados intensivos ya que dicho servicio cuenta con las mismas características del servicio de cuidados intermedios de pediatría con el objetivo de validar el instrumento que se utilizó para la recolección de datos.

3.4 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MESES (SEMANAS)											
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
Selección de tema												
Solicitud de aprobación de tema												
Aprobación de tema												
Elaboración de protocolo de investigación												
Presentación de protocolo a asesora												
Presentación de correcciones a asesora												
Realización de instrumento												
Presentación de instrumento a asesora												
Presentación de protocolo para revisión												
Realización de estudio piloto												
Análisis de datos y tabulación de información												
Elaboración de informe final												
Presentación de informe final												

3.5 Recursos

3.5.1 Recursos humanos

- Investigador
- Asesora
- Revisora
- Enfermeras
- Auxiliares de enfermería

3.5.2 Recursos materiales

- Internet
- Computadora
- Hojas
- Impresora
- Folders
- Sobres manila
- Lápices
- Ganchos para folders
- Fotocopias
- Cuestionarios
- Transporte
- Tinta para impresora
- Memoria de almacenamiento USB
- Alimentación
- Calculadora
- Bolígrafos
- Tablillas de madera

3.5.3 Recursos financieros

Recurso	Precio	No. de recursos	Total
Internet	Q. 254.00	3 meses	Q.762.00
Computadora	Q.150.00	1	Q.150.00
Hojas	Q.0.25	1000	Q.250.00
Impresora	Q.150.00	1	Q.150.00
Folders	Q.1.50	6	Q.9.00
Sobres manila	Q.1.00	15	Q.15.00
Lápices	Q.150.00	35	Q.52.50
Ganchos para folders	Q.150.00	6	Q.9.00
Fotocopias	Q.0.75	35	Q.26.25
Transporte	Q.60.00 c/día	Vehículo por 10 días	Q.600.00
Tinta para impresora	Q.550.00	1	Q.550.00
Memoria de almacenamiento USB	Q.45.00	1	Q.45.00
Alimentación	Q30.00	10	Q.300.00
Calculadora	Q.35.00	1	Q.35.00
Bolígrafos	Q.1.50	5	Q.7.50
Tablillas de madera	Q.22.00	3	Q.66.00

CAPÍTULO IV

Presentación de resultados y análisis de resultados

Tabla 1

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

RESPUESTA	F	%
Nunca	8	29.63%
Pocas veces al año o menos	7	25.93%
Una vez al mes o menos	3	11.11%
Unas pocas veces al mes	3	11.11%
Una vez a la semana	1	3.70%
Pocas veces a la semana	5	18.52%
Todos los días	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta, Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo; 8 personas respondieron nunca, el cual representa el 29.63%, 7 personas respondieron pocas veces al año o menos lo cual es el 25.93%, mientras que 5 personas respondieron pocas veces a la semana siendo el 18.52%, al igual que 3 personas respondieron una vez al mes o menos siendo el 11.11%, otras 3 personas respondieron unas pocas veces al mes que representa 11.11% y 1 persona respondió una vez a la semana siendo el 3.70%.

Este resultado indica que la mayoría de los encuestados nunca experimentan agotamiento emocional o lo experimentan con poca frecuencia, lo que sugiere que, en general, el ambiente laboral no genera un desgaste emocional constante. Agotamiento emocional, que se determina como cansancio físico, psíquico o como una mezcla de ambos. Es el sentimiento de no poder brindar más de uno mismo hacia el resto. En sentido general, se expresa que el agotamiento emocional es causado por la turnicidad, horas extras y demás que se deben resolver por medio de estrategias (Aguilar Diaz, 2019).

Tabla 2

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío

RESPUESTA	F	%
Nunca	20	74.1%
Pocas veces al año o menos	4	14.8%
Una vez al mes o menos	2	7.41%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	1	3.70%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Se determina que 20 personas, que representa el 74.1% de las personas encuestadas respondieron nunca en la pregunta cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío, mientras que 4 personas siendo el 14.8% respondió pocas veces al año o menos, el 7.4% del personal encuestado respondió una vez al mes o menos y 1 persona más que representa 3.70% respondió una vez a la semana.

Los datos de los resultados muestran que la mayoría de los encuestados nunca se sienten vacíos al terminar su jornada laboral, lo que puede ser un indicativo de buenas condiciones laborales o estrategias personales de manejo del estrés. Sin embargo, hay una minoría que enfrenta este sentimiento poco frecuente, lo que podría ser un área de atención por desgaste emocional. Maslach y Goldenberg lo definen como el estado psicológico consecuencia de un período prolongado de altos niveles de estrés en la vida laboral, llegando a ser un punto final especialmente trágico para profesionales, que inicialmente habían comenzado a trabajar con expectativas positivas y de entusiasmo con el fin de ayudar de ayudar a las personas. (Vilariño Santos, 2015)

Tabla 3

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

RESPUESTA	F	%
Nunca	10	37%
Pocas veces al año o menos	14	51.9%
Una vez al mes o menos	2	7.41%
Unas pocas veces al mes	1	3.70%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Los resultados obtenidos en la pregunta; Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado, 10 personas que representan el 37% respondieron que nunca se sienten fatigados al enfrentarse a otra jornada de trabajo, mientras que 14 personas que suman el 51.9% contestaron que lo sienten pocas veces al año o menos, 2 personas más que representan el 7.41% respondieron a la pregunta, una vez al mes o menos y 1 persona el 3.70% indicó que unas pocas veces al mes.

Los resultados muestran que la fatiga matutina no es un problema significativo para la mayoría de los encuestados. Sin embargo, un pequeño grupo que la experimenta con mayor frecuencia podría incluirse en estrategias enfocadas en mejorar su bienestar físico y emocional, como la gestión del estrés. El síntoma “fatiga” es una manifestación clínica que tiene correlación con diversas patologías y localizaciones en el Sistema Nervioso Central (SNC). El sujeto que se encuentra bajo los efectos de este síntoma padece de una disminución del rendimiento, siendo de suma importancia para los costos del sistema de salud. (Pedraz Petrozzi, 2018)

Tabla 4***Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes***

RESPUESTA	F	%
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	2	7.41%
Una vez al mes o menos	4	14.81%
Unas pocas veces al mes	3	11.11%
Una vez a la semana	1	3.70%
Pocas veces a la semana	4	14.81%
Todos los días	13	48.15%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

A la pregunta realizada; Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes, el 48.15% que representan 13 personas encuestadas respondió todos los días, el 14.81% que representan 4 personas encuestadas respondió una vez al mes o menos, otras 4 personas encuestadas que representan el 14.81% respondió pocas veces a la semana, al igual que 3 personas respondieron unas pocas veces al mes representando el 11.11%, 2 personas más que representan el 7.41% respondieron pocas veces al año o menos y mientras solo 1 persona 3.70% respondió una vez a la semana.

Aunque los resultados son positivos, se podría analizar si ciertos factores de estrés influyen en aquellos que reportan una menor frecuencia de comprensión. Estos hallazgos podrían señalar la necesidad de fortalecer las competencias relacionadas con la empatía y la comunicación para garantizar una interacción más efectiva con los pacientes en todos los niveles. La relación enfermera-paciente permite desarrollar el cuidado enfermero, siendo el contexto en el que se da una interacción entre ambos con el objetivo de ejecutar un plan de cuidados y conseguir resultados en salud. (Allande Cussó, Macías Seda, & Porcel Galvez, 2019)

Tabla 5

Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales

RESPUESTA	F	%
Nunca	25	92.6%
Pocas veces al año o menos	2	7.4%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Según los resultados obtenidos ante el cuestionamiento; Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. 25 personas encuestadas que representa el 92.6% indicó que nunca tiene este sentimiento y 2 personas que representan el 7.4% respondió unas pocas veces al mes.

En términos generales, los resultados evidencian un trato altamente humanizado hacia los pacientes por parte de los encuestados, con apenas 2 casos de percepción de impersonalidad. Esto sugiere que el entorno laboral promueve la empatía y una buena relación con los pacientes. Sin embargo, sería importante analizar y atender las posibles causas que llevan al 6.25% a sentir este tipo de desconexión en determinadas ocasiones. Trato digno es el derecho de los usuarios a ser tratados como personas, más que como pacientes; y cordialmente por el personal. (Carrillo Martinez, y otros, 2009)

Tabla 6

Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

RESPUESTA	F	%
Nunca	12	44.44%
Pocas veces al año o menos	8	29.63%
Una vez al mes o menos	5	18.52%
Unas pocas veces al mes	2	7.41%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta, Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa; 12 personas respondieron nunca, que representa el 44.44%, 8 personas respondieron pocas veces al año o menos que representa el 29.63%, mientras que 5 personas respondieron una vez al mes o menos el 18.52%, 2 personas respondieron unas pocas veces al mes que representa el 7.41%.

La mayoría de los encuestados nunca experimenta este cansancio o pocas veces al año de forma esporádica, lo que refleja una buena capacidad para gestionar la interacción constante con personas a través de una muy buena comunicación. La comunicación efectiva es aquella en la que el mensaje es transmitido de forma exitosa, porque el receptor comprende el significado y la intención del emisor. Para lograr esto, es muy importante que quien realiza el mensaje comprenda con exactitud qué es lo que quiere transmitir, es decir, que conozca el tema sobre el que está hablando y que pueda elaborar un mensaje preciso y claro. (Giani, 2024)

Tabla 7***Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes***

RESPUESTA	F	%
Nunca	1	3.70%
Pocas veces al año o menos	3	11.11%
Una vez al mes o menos	2	7.41%
Unas pocas veces al mes	2	7.41%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	3	11.11%
Todos los días	16	59.26%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Se determina que 16 personas, que representa el 59.26% de las personas encuestadas respondieron todos los días a la pregunta; Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes, también 3 personas que representa otro 11.11% respondió: pocas veces al año o menos, 3 personas 11.11% respondieron pocas veces a la semana, unas pocas veces al mes respondieron 2 personas lo cual es el 7.41%, mientras que 2 personas que representan otro 7.41% respondió una vez al mes o menos y 1 persona representado el 3.70% respondió nunca a la pregunta.

Los resultados indican que la mayoría de los encuestados que siente eficaz en su trabajo de manera regular o diaria. Relación interpersonal o interacción personal hay comunicación, confianza, respeto y compromiso de uno con el otro. Se enfatiza en la integración de sentimientos y acciones en el encuentro, de tal manera que la interacción enfermera-paciente es cualitativamente diferente a un encuentro sin cuidado. Desde esta perspectiva se cree que la interacción enfermera-paciente es la esencia del cuidado y abarca sentimientos y comportamientos que ocurren en la relación. (Salazar Maya & Martinez de Acosta, 2008)

Tabla 8***Siento que mi trabajo me está desgastando***

RESPUESTA	F	%
Nunca	13	48.15%
Pocas veces al año o menos	8	29.63%
Una vez al mes o menos	3	11.11%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	1	3.70%
Pocas veces a la semana	1	3.70%
Todos los días	1	3.70%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Los resultados obtenidos en la pregunta; Siento que mi trabajo me está desgastando, 13 personas que representan el 48.15% respondieron que nunca sienten que su trabajo los está desgastando, mientras que 8 personas quienes forman el 29.63% contestaron pocas veces al año o menos, 3 personas indicaron que lo siente una vez al mes o menos 11.11%, 1 persona que representa el 3.70% contestaron una vez a la semana, mientras que 1 persona más que suma 3.70% respondió pocas veces a la semana y 1 persona 3.70% respondió todos los días.

La mayoría de los encuestados no experimenta un desgaste laboral frecuente debido al trabajo, un pequeño grupo sí enfrenta un agotamiento más constante. Es importante prestar atención a las necesidades de aquellos que experimentan este desgaste de manera regular para prevenir que este perjudique la salud y la estabilidad de los encuestados. La sobrecarga laboral ocurre cuando un empleado tiene más trabajo del que puede manejar, ya sea porque hay demasiadas tareas o porque son demasiado complicadas para sus habilidades (Paya, 2024).

Tabla 9***Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo***

RESPUESTA	F	%
Nunca	2	7.41%
Pocas veces al año o menos	1	3.70%
Una vez al mes o menos	1	3.70%
Unas pocas veces al mes	1	3.70%
Una vez a la semana	1	3.70%
Pocas veces a la semana	7	25.93%
Todos los días	14	51.85%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

A la pregunta realizada; Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo, el 51.85% que representan 14 personas encuestadas respondió todos los días, el 25.93 que representan 7 personas encuestadas respondieron pocas veces a la semana, otras 2 personas que representan 7.41% respondieron nunca a la pregunta, 1 persona encuestada que representa el 3.70% respondió unas pocas veces al año o menos, mientras que 1 persona 3.70% respondió una vez al mes o menos, 1 persona más 3.70% respondió unas pocas veces al mes, y 1 persona 3.70% respondió una vez a la semana.

Los resultados muestran una diversidad en la percepción de los encuestados sobre el impacto positivo de su trabajo en la vida de los pacientes, mientras que otro grupo lo experimenta de manera más esporádica lo que indica que están satisfechos con los cuidados y atención que brindan a sus pacientes. Robbins (1996), señala que la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo, dicha satisfacción que es generada por los factores intrínsecos.

Tabla 10***Siento que me he hecho más duro con la gente***

RESPUESTA	F	%
Nunca	14	51.85%
Pocas veces al año o menos	8	29.62%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	2	7.41%
Una vez a la semana	1	3.70%
Pocas veces a la semana	1	3.70%
Todos los días	1	3.70%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Según los resultados obtenidos en el cuestionamiento; Siento que me he hecho más duro con la gente. 14 personas encuestadas que representa el 51.85% indicó que nunca tiene este sentimiento, 8 personas que representan el 29.62% respondió que pocas veces al año, 2 personas 7.41% respondieron unas pocas veces al mes, 1 persona 3.70% respondió una vez a la semana, 1 persona 3.70% respondió pocas veces a la semana y 1 persona más 3.70% respondió a la pregunta todos los días.

Aunque un pequeño grupo reporta que esta actitud ocurre ocasionalmente, la mayoría experimenta este sentimiento de manera esporádica o nunca. Esto podría reflejar que los encuestados mantienen una postura empática y humana en su trato con los pacientes, aunque en algunos casos, las cargas del trabajo o situaciones que se presentan eventualmente pueden generar un endurecimiento temporal. Gestalt definió la percepción como una tendencia al orden mental. Inicialmente, la percepción determina la entrada de información; y, en segundo lugar, garantiza que la información retomada del ambiente permita la formación de abstracciones (juicios, categorías, conceptos, etc.). (Oviedo, 2004)

Tabla 11***Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente***

RESPUESTA	F	%
Nunca	15	55.56%
Pocas veces al año o menos	8	29.63%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	2	7.41%
Una vez a la semana	1	3.70%
Pocas veces a la semana	1	3.70%
Todos los días	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta; Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente, 15 personas respondieron, nunca el cual representa el 55.56%, 8 personas respondieron pocas veces al año o menos que representa el 29.63%, mientras que 2 personas respondieron pocas veces al mes siendo el 7.41%, 1 persona respondió una vez a la semana que representa 3.70%. Y 1 persona 3.70% respondió pocas veces a la semana.

Aunque la mayoría de los encuestados no experimenta endurecimiento emocional, es importante identificar que un pequeño grupo de los encuestados indica que en ocasiones sienten este impacto emocional, lo que podría estar relacionado con situaciones estresantes o desafiantes en el entorno laboral. Despersonalización: construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración. (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015). La despersonalización es un componente del Síndrome de Burnout que se identifica con actitudes de desapego o deshumanización hacia otras personas, en el personal de enfermería afecta directamente en la atención brindada a los pacientes.

Tabla 12***Me siento con mucha energía en mi trabajo***

RESPUESTA	F	%
Nunca	1	3.70%
Pocas veces al año o menos	1	3.70%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	1	3.70%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	3	11.11%
Todos los días	21	77.77%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Se determina que 21 personas, que representa el 77.77% de las personas encuestadas respondieron todos los días en la pregunta; Me siento con mucha energía en mi trabajo, también 3 personas que representa otro 11.11% respondió: pocas veces a la semana, 1 personas 3.70% respondió que nunca, 1 persona 3.70% respondió pocas veces al año o menos y 1 persona 3.70% respondió unas pocas veces al mes.

El resultado obtenido es satisfactorio ya que refleja que un alto porcentaje de las personas encuestadas indicó sentirse con mucha energía en el trabajo lo cual da la pauta para que se sienten cómodos en sus actividades que realizan y al mismo tiempo los pacientes reciben una atención de calidad. La motivación laboral refiere al deseo o la voluntad que tiene una persona para esforzarse en el trabajo o área profesional. En la psicología, se define como un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro de los individuos en relación con el entorno cultural, social y organizacional del trabajo. Como resultado de esta interacción, se originan comportamientos relacionados con el trabajo que determinan cómo se realiza, hacia qué dirección y con qué intensidad y duración. (Ares, 2024)

Tabla 13***Me siento frustrado en mi trabajo***

RESPUESTA	F	%
Nunca	22	81.48%
Pocas veces al año o menos	3	11.11%
Una vez al mes o menos	1	3.70%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	1	3.70%
Todos los días	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Los resultados obtenidos en la pregunta; Me siento frustrado en mi trabajo, 22 personas que representan el 81.48% respondieron que nunca se sienten frustrados en su trabajo, mientras que 3 personas quienes forman el 11.11% contestaron que pocas veces al año o menos, 1 persona 3.70% respondió una vez al mes o menos y 1 persona más 3.70% respondió pocas veces a la semana.

La gran mayoría de los encuestados, indicaron que nunca experimentaron frustración en su trabajo, lo cual sugiere un ambiente laboral favorable, con niveles bajos de estrés o conflictos. Aunque existen casos aislados de incomodidad, estos no son frecuentes ni generalizados. En general, estos datos reflejan un ambiente laboral positivo y con mínimas señales de insatisfacción. La desmotivación es un evento que hace pensar a los Individuos, que no avanzan y que no alcanzan sus metas. Se manifiesta a través de un sentimiento de bloqueo que causa intranquilidad y angustia en las personas. (Psonrie, 2020).

Tabla 14***Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo***

RESPUESTA	F	%
Nunca	12	44.44%
Pocas veces al año o menos	1	3.70%
Una vez al mes o menos	3	11.11%
Unas pocas veces al mes	1	3.70%
Una vez a la semana	3	11.11%
Pocas veces a la semana	2	7.41%
Todos los días	5	18.52%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

A la pregunta realizada; Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo, el 44.44% que representan 12 personas respondieron nunca a la pregunta, el 18.52% que representan 5 personas encuestadas respondió que todos los días, otras 3 personas que representan 11.11% respondieron una vez al mes o menos, 3 personas encuestadas que representa el 11.11% respondió una vez a la semana, mientras que 2 personas 7.41% respondió pocas veces a la semana, otro 3.70% 1 persona respondió pocas veces al año o menos y 1 persona 3.70% respondió unas pocas veces al mes.

En general, aunque la mayoría de las personas encuestadas no considera que pase demasiado tiempo en el trabajo, los casos en los que esta percepción es más recurrente podrían indicar un nivel más elevado de carga laboral, lo que podría ser un indicador para una mejor distribución de tareas. Artículo 117. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixta no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana. Jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno. (Codigo de trabajo de Guatemala, 1965)

Tabla 15***Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes***

RESPUESTA	F	%
Nunca	26	96.3%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	1	3.70%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Según los resultados obtenidos en el cuestionamiento; Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes. 26 personas encuestadas que representa el 96.3% indicó que nunca experimentan este sentimiento y 1 persona que representa el 3.70% respondió que todos los días.

El análisis de los resultados evidencia que la mayoría de las personas encuestadas nunca siente que no les importa lo que les ocurra a sus pacientes, este dato refleja un alto nivel de compromiso y empatía hacia los pacientes, lo que es un indicador positivo para la calidad del servicio y la dedicación del personal en los cuidados brindados a los pacientes. La empatía es la capacidad de conectarse emocionalmente con los demás individuos, porque permite reconocer, compartir y entender los sentimientos y los estados de ánimo de otros seres humanos. La empatía está vinculada con la capacidad de ponerse en el lugar del otro, conectar con sus necesidades y comprender su forma de actuar. (Giani, 2024)

Tabla 16***Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa***

RESPUESTA	F	%
Nunca	16	59.26%
Pocas veces al año o menos	6	22.22%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	5	18.51%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta; Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa, 16 personas respondieron, nunca el cual representa el 59.26 %, 6 personas que representan otro 22.22% respondieron pocas veces al año o menos y 5 personas que representan el 18.51% respondieron unas pocas veces al mes.

Los resultados demuestran ser positivos, pero sería importante explorar más a fondo las experiencias de las personas que sienten esta preocupación con mayor frecuencia. Esto permitiría identificar posibles factores desencadenantes y establecer estrategias para prevenir el endurecimiento emocional y promover el bienestar en todo el personal. Sufrir del síndrome de desgaste emocional significa sentirse vacío y mentalmente exhausto, con falta de motivación e incapaz de mostrar interés. Las personas que experimentan el síndrome de desgaste emocional usualmente no tienen esperanzas de que haya un cambio positivo en su situación. (Reid, Smith, Seagal, & Robinson, 2024)

Tabla 17***Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes***

RESPUESTA	F	%
Nunca	2	7.40%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	3	11.11%
Todos los días	22	81.48%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Se determina que 22 personas, que representa el 81.48% de las personas encuestadas respondieron todos los días en la pregunta; Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes, también 3 personas que representa otro 11.11% respondió: pocas veces a la semana, y 2 personas 7.40% más respondió nunca a la pregunta.

El dato que refleja este resultado demuestra que la mayoría de las personas encuestadas siente que puede crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes todos los días, lo cual refleja una fortaleza importante en la capacidad de establecer relaciones positivas, lo que contribuye significativamente a la calidad de la atención brindada. Sin embargo, un porcentaje más bajo afirmó que nunca siente que puede crear un clima agradable, lo cual es un aspecto preocupante, ya que podría indicar desconexión emocional, estrés o insatisfacción laboral. La comunicación afectiva es aquella por medio de la cual una persona interactúa con otras emitiendo y recibiendo información, a través de palabras habladas o escritas, gestos, miradas que denotan afectividad. (Rua Hidalgo, 2021)

Tabla 18***Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes***

RESPUESTA	F	%
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	3	11.11%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	1	3.70%
Pocas veces a la semana	1	3.70%
Todos los días	22	81.48%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Los resultados obtenidos en la pregunta; Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes, 22 personas que representan el 81.48% respondieron que todos los días se sienten estimados después de haber trabajado con sus pacientes, mientras que 3 personas quienes forman el 11.11% contestaron una vez al mes o menos, 1 persona 3.70% respondió una vez a la semana, 1 persona 3.70% más respondió pocas veces a la semana.

Los resultados revelan que una proporción significativa de los encuestados se siente estimada después de haber trabajado con sus pacientes. Lo que puede estar relacionado con un buen ambiente laboral. Robbins (1996), señala que la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo, dicha satisfacción que es generada por los factores intrínsecos, Herzberg (1989); afecta directamente al desempeño del trabajador y a la atención que brinda a los usuarios. (Charaja Incacutipa & Mamani Gamarra, 2014)

Tabla 19***Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo***

RESPUESTA	F	%
Nunca	2	7.41%
Pocas veces al año o menos	2	7.41%
Una vez al mes o menos	1	3.70%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	4	14.81%
Todos los días	18	66.66%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

A la pregunta realizada; Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo, el 66.66% que representan 18 personas encuestadas respondió todos los días, el 14.81% que representan 4 personas encuestadas respondió pocas veces a la semana, 2 personas que representan 7.41% respondió que nunca, 2 personas encuestadas que representan el 7.41% respondió pocas veces al año o menos, mientras que 1 persona 3.70% más respondió una vez al mes o menos.

El resultado refleja que la mayoría del personal de enfermería encuestado indica un alto nivel de satisfacción y motivación, quienes perciben su trabajo como significativo y enriquecedor de manera constante, los resultados son positivos, ya que la mayoría valora y aprecia su trabajo. El concepto de logro personal refiere a la conquista efectiva y satisfactoria de aquellos intereses particulares que se intentan conseguir para así satisfacer deseos o anhelos propios. (Ucha, 2012).

Tabla 20***Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades***

RESPUESTA	F	%
Nunca	19	70.37%
Pocas veces al año o menos	6	22.22%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	2	7.40%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Según los resultados obtenidos en el cuestionamiento; Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. 19 personas encuestadas que representa el 70.37% indicó nunca experimentan este sentimiento, 6 personas que representan el 22.22% respondió que pocas veces al año o menos y 2 personas 7.40% respondió todos los días.

Aunque la mayoría del personal encuestado parece manejar adecuadamente las exigencias laborales, los casos aislados en los que esta sensación ocurre con frecuencia podrían ser indicativo de factores de estrés. La carga de trabajo es un factor crítico que influye directamente en la productividad y el bienestar de los empleados. Se refiere a la cantidad y complejidad de tareas y responsabilidades que los trabajadores deben cumplir dentro de un período determinado. Una carga de trabajo adecuada y bien equilibrada puede fomentar la eficiencia, la satisfacción laboral y el desarrollo profesional de los empleados. (Xairó, 2023)

Tabla 21***Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada***

RESPUESTA	F	%
Nunca	2	7.41%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	6	22.22%
Todos los días	19	70.37%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta; Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, 19 personas respondieron todos los días el cual representa el 70.37%, 6 personas que representan otro 22.22% respondieron pocas veces a la semana y 2 personas que representan el 7.41% respondieron nunca a la pregunta.

La mayoría de las personas encuestadas sienten que su entorno laboral se preocupa por los problemas emocionales de manera adecuada, lo que ayuda a obtener un ambiente de apoyo y bienestar a través de una buena comunicación. La comunicación asertiva es la habilidad para exponer comentarios u opiniones de forma respetuosa, sin que nadie se sienta ofendido (Benavente & Rivas, 2022).

Tabla 22

Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas

RESPUESTA	F	%
Nunca	19	70.37%
Pocas veces al año o menos	6	22.22%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	2	7.41%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt enero 2025.

Se determina que 19 personas, que representa el 70.37% de los encuestados respondieron nunca a la pregunta; Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas, 6 personas que representan el 22.22% respondió pocas veces al año o menos y 2 personas 7.41% más respondió unas pocas veces al mes.

El resultado es muy importante ya que muestra que la mayoría del personal encuestado nunca siente que los pacientes los culpen de alguno de sus problemas, este dato indica una percepción positiva y un ambiente de trabajo en el que el personal no se ve constantemente responsabilizado de manera injusta por las dificultades o problemas que puedan enfrentar los pacientes. La percepción es el proceso mediante el cual los seres humanos interpretan y organizan la información que reciben del entorno. Se trata de decodificar los datos que son captados a través de los sentidos e interpretarlos para poder operar con ellos. (Gomez, 2024)

Tabla 23***Nivel de Síndrome de Burnout***

Dimensiones		Nivel	F	%
Agotamiento Emocional	Bajo		26	96.3%
	Medio		1	3.7%
	Alto		0	0%
		Total	27	100%
Despersonalización	Bajo		26	96.3%
	Medio		0	0%
	Alto		1	3.7%
		Total	27	100%
Realización personal	Bajo		8	29.63%
	Medio		7	25.93%
	Alto		12	44.44%
		Total	27	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), realizado al personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt, enero 2025.

Los resultados obtenidos de las personas encuestadas reflejan en esta tabla los niveles de los tres componentes del síndrome de burnout; agotamiento emocional 26 personas que representan 96.3% se encuentran en nivel bajo, mientras que 1 persona que representa el 3.7% se encuentra en nivel medio. En cuanto a la dimensión de despersonalización 26 personas que representan el 96.3% presentan un nivel bajo, mientras que 1 persona que representa el 3.7% presenta un nivel alto y en la dimensión de realización personal el 44.44% que representan 12 personas se encuentra en nivel alto, 7 personas que representan el 25.93% se encuentran en nivel medio y 8 personas que representan el 29.63% se encuentran en nivel bajo.

Según los resultados en el aspecto de agotamiento emocional, la mayoría de los encuestados, se encuentra en un nivel bajo, lo que indica que el personal en general no experimenta altos niveles de estrés o fatiga emocional. En la dimensión de

despersonalización un gran porcentaje del personal encuestado se encuentra en un nivel bajo, lo que sugiere que la mayoría del equipo mantiene un enfoque humano y empático hacia los pacientes, sin caer en actitudes de indiferencia o distanciamiento emocional. En la dimensión de realización personal, la mayoría del personal encuestado presenta un nivel alto, mientras que una proporción significativa se ubica en niveles medio y bajo. Esto indica que cerca de la mitad del equipo podría experimentar cierta falta de satisfacción o sentido en su trabajo.

El grupo encuestado no muestra niveles significativos de Síndrome de Burnout completo, ya que los componentes clave como el cansancio emocional y la despersonalización están mayoritariamente en niveles bajos. Sin embargo, la baja realización personal es un aspecto preocupante, ya que podría reflejar insatisfacción o falta de motivación laboral. Esto podría, con el tiempo predisponer a un mayor riesgo de desarrollar Síndrome Burnout en niveles considerables si no se toman medidas adecuadas de prevención.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

- En relación a la dimensión de agotamiento emocional se observó que el 96.3% siendo la mayoría de los encuestados reporta un nivel bajo, lo que sugiere que el estrés y la fatiga emocional no representan un problema predominante en la población estudiada.
- En cuanto a la dimensión de despersonalización, el 96.3% del personal evaluado también se encuentra en un nivel bajo, lo que indica que la mayoría mantiene una actitud empática y cercana hacia los pacientes, evitando caer en actitudes de indiferencia o distanciamiento emocional.
- Por otro lado, la dimensión de realización personal, el 44.44% del personal encuestado presenta un nivel alto y un porcentaje considerable 29.63% reporta niveles bajos, lo que podría reflejar insatisfacción laboral o falta de motivación. Este aspecto es relevante, ya que una baja realización personal puede, con el tiempo, predisponer al desarrollo del Síndrome de Burnout en mayor intensidad si no se implementan estrategias de prevención y promoción del bienestar laboral.
- En este estudio se evidenció que el personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios de pediatría del Hospital Roosevelt presenta un nivel bajo de Síndrome de Burnout, con mayor afectación en la dimensión de realización personal. Estos hallazgos confirman la necesidad de implementar estrategias de bienestar laboral que reduzcan el impacto.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar promoviendo un ambiente laboral saludable mediante pausas activas en el horario laboral, programas de manejo del estrés y apoyo psicológico para prevenir futuros casos de fatiga emocional.
- Para conservar los bajos niveles de despersonalización, es importante reforzar las actividades de sensibilización y formación en inteligencia emocional y fomentar espacios de diálogo donde el personal de enfermería pueda compartir experiencias y recibir apoyo emocional.
- Implementar programas de reconocimiento y motivación laboral, como incentivos, charlas motivacionales que permitan al personal encontrar mayor satisfacción en su labor diaria.
- Diseñar estrategias preventivas como la implementación de encuestas periódicas sobre bienestar laboral para identificar posibles riesgos y tomar medidas anticipadas.
- Se recomienda realizar investigaciones futuras para fortalecer el bienestar del personal de enfermería y prevenir posibles riesgos asociados al Síndrome de Burnout, garantizando así un entorno de trabajo saludable y una mejor calidad en la atención a los pacientes.

Referencias Bibliográficas

- Allande Cussó, R., Macías Seda, J., & Porcel Galvez, A. M. (9 de noviembre de 2019). Revista científica de la Asociación de Historia y Antropología de los Cuidados. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/100853/1/CultCuid_55-78-84.pdf
- Charaja Incacutipa, Y. M., & Mamani Gamarra, J. (junio de 2014). Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001#:~:text=Robbins%20\(1996\)%2C%20se%C3%B1ala%20que,que%20brinda%20a%20los%20usuarios.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001#:~:text=Robbins%20(1996)%2C%20se%C3%B1ala%20que,que%20brinda%20a%20los%20usuarios.)
- Salazar Maya, A. M., & Martinez de Acosta, C. (Diciembre de 2008). Scielo. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0121-45002008000200012&script=sci_arttext
- Aguilar Diaz, E. Y. (Agosto de 2019). Banco Informacion . Obtenido de file:///C:/Users/new/Desktop/BANCO%20INFORMACION/Aguilar-Eyda.pdf
- Aranda, C. (2011). Scielo. Obtenido de <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a04.pdf>
- Ares, G. (20 de marzo de 2024). telefonica. Obtenido de <https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/motivacion-laboral-cuales-son-ventajas-impulsarla-organizaciones-laborales/>
- Barrascout de León, D., & Betancur Arias, J. D. (Enero de 2023). Ciencia, Tecnologia y Salud. Obtenido de file:///C:/Users/new/Downloads/CTS+971%20(4).pdf
- Benavente, P., & Rivas, N. (3 de julio de 2022). ita. Obtenido de <https://itasaludmental.com/blog/link/350#>
- Bonifil Asenci, E., Lleixa Fortuño, M., Sáez Vay, F. F., & Romaguera Genís, S. (diciembre de 2010). Scielo. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010
- Carrillo Martinez, M., Martinez Coronado, L. E., Mendoza Lopez, J., Sanchez Moreno, A., Yañez Torres, R., Rivera Saenz, R., & Caballero Escamilla, R. (2009). Medigraphic. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim093e.pdf>
- Castillo Ramirez, S. (Marzo de 2001). Scielo. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004#:~:text=Es%20un%20componente%20fundamental%20del,los%20servicios%20que%20se%20prestan.
- CIE. (1987). Consejo Internacional de Enfermeras. Obtenido de <https://www.icn.ch/es/recursos/definiciones-de-enfermeria/definiciones-actuales-de-enfermeria>

Codigo de trabajo de Guatemala. (1965). Obtenido de http://bvs.gt/ebblueinfo/ML/ML_008.pdf

Espinoza Murillo, M. E., Ledezma Ortiz Grisbell Jeanine, G. J., & Roblero Alonzo Ingrid Evelyn, I. E. (octubre de 2016). Instrumento Bournot. Obtenido de <file:///C:/Users/new/Desktop/BANCO%20INFORMACION/instrumento%20bornout.pdf>

Ferro, M., Molina Rodriguez, L., & Rodriguez G., W. A. (Junio de 2009). Scielo. Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029

Garcia Perez, M. A. (Abril de 2006). ELSEVIER. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-losprincipios-bioetica-insercion-social-13091842>

Giani, C. (2024). Concepto. Obtenido de <https://concepto.de/comunicacion-efectiva/#:~:text=que%20quiere%20transmitir.-,%2C%BFQu%C3%A9%20es%20la%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva?,comprender%20las%20de%20los%20dem%C3%A1s.>

Half, R. (7 de Agosto de 2023). Robert Half. Obtenido de <https://www.roberthalf.com/cl/es/insights/gestion-talentos/salario-o-beneficios-que-es-mas-importante-para-el-colaborador#:~:text=En%20resumen%2C%20mientras%20que%20el,valor%20a%20la%20remuneraci%C3%B3n%20total.>

Hospital Roosevelt. (2021). Obtenido de <https://www.hospitalroosevelt.com/>

Hospital Roosevelt. (2024). Hospital Roosevelt. Obtenido de <https://hospitalroosevelt.gob.gt/>

Molina, V. (14 de agosto de 2024). Universidades de Guatemala. Obtenido de <https://www.universidadesonline.com.gt/blog/diferencia-entre-enfermero-y-auxiliar-de-enfermeria>

Naranjo Hernández, Y., Jiménez Machado, N., & González Meneses., L. (2018). Infomed. Obtenido de <https://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/5432/3093#:~:text=D%C3%ADaz%20de%20Flores%20L%2C%20et,de%20afectar%20de%20manera%20positiva>

OIT. (2016). BANCO INFORMACION. Obtenido de <file:///C:/Users/new/Desktop/BANCO%20INFORMACION/ESTRES%20LABORAL%201.pdf>

Olivares Faúndez, V. (abril de 2017). Scielo. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059#:~:text=Siendo%20un%20s%C3%ADndrome%20caracterizado%20por,despersonalizaci%C3%B3n%20y%20reducida%20realizaci%C3%B3n%20personal%E2%80%9D.

Oviedo, G. L. (agosto de 2004). Scielo. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200010

- Palacios Nava, M. E., & Paz Román, M. d. (7 de Septiembre de 2021). COVID 19 No. 21. Obtenido de file:///C:/Users/new/Desktop/BANCO%20INFORMACION/COVID-19-No.21-04-El-Sindrome-de-Burnout.pdf
- Paya, C. (17 de septiembre de 2024). OBS. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/como-mitigar-la-sobrecarga-de-trabajo-entre-tus-empleados>
- Pedraz Petrozzi, B. (2018). Scielo. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v81n3/a05v81n3.pdf>
- Psonrie. (2020). Psonrie. Obtenido de <https://www.psonrie.com/noticias-psicologia/que-es-la-desmotivacion>
- Robinson, B. (18 de Abril de 2024). VISMAWAY. Obtenido de <https://hr.vismalatam.com/articulos/reconocimiento-laboral/#:~:text=conocer%20su%20importancia.-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20reconocimiento%20laboral?,que%20las%20tareas%20se%20cumplan.>
- Rua Hidalgo, I. (8 de Diciembre de 2021). OVEN. Obtenido de <https://www.ovenformacion.com/post/comunicaci%C3%B3n-afectiva-curso-oratoria-hablar-en-publico-pa%C3%ADs-vasco>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (Marzo de 2015). scielo. Obtenido de file:///C:/Users/new/Desktop/BANCO%20INFORMACION/burnout%20scielo.pdf
- Sanchez, J. M. (2010). Hidrogenesis Vol. 8 2010. Obtenido de file:///C:/Users/new/Desktop/BANCO%20INFORMACION/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf
- Siurana Aparisi, J. C. (Marzo de 2010). Scielo. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732010000100006
- Ucha, F. (julio de 2012). significado. Obtenido de <https://significado.com/logro-personal/>
- Vilariño Santos, O. (Mayo de 2015). Vilariño. Obtenido de <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/31157/vilari%C3%B1o.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

ANEXOS

Universidad Galileo

Facultad de Ciencias de la Salud

Licenciatura en Enfermería



Galileo
UNIVERSIDAD
La Revolución en la Educación

Consentimiento Informado

Investigador: Evelyn Martínez

Objetivo del Estudio: Describir el nivel de Síndrome de Burnout que sufre el personal de enfermería en el servicio de Cuidados Intermedios de Pediatría del Hospital Roosevelt.

Para participar en este estudio de investigación se le solicitará que complete un cuestionario que consta de 22 preguntas relacionadas con el tema.

Su nombre no se asociará con sus respuestas. Sus respuestas se registrarán de forma anónima y se utilizarán únicamente con fines de investigación.

Sus respuestas pueden ayudar a mejorar la comprensión y contribuir al conocimiento en este campo. Su participación en este estudio es completamente voluntaria. No está obligado/a, a participar y podrá retirarse en el momento que así lo desee.

Al firmar, confirmo que:

He leído y comprendido la información proporcionada anteriormente sobre este estudio.

Acepto participar en este estudio voluntariamente.

Firma _____



CUESTIONARIO

MBI

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones en la que usted debe escribir el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

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= pocas veces a la semana.

6= todos los días.

1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4.	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5.	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	

10.	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13.	Me siento frustrado en mi trabajo	
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22.	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	