

Universidad de Lima
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología



SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en
Psicología

Vanessa Rosario Bartra Alva

Código 20150248

Ana Belen Zaragoza Gensollen

Código 20152486

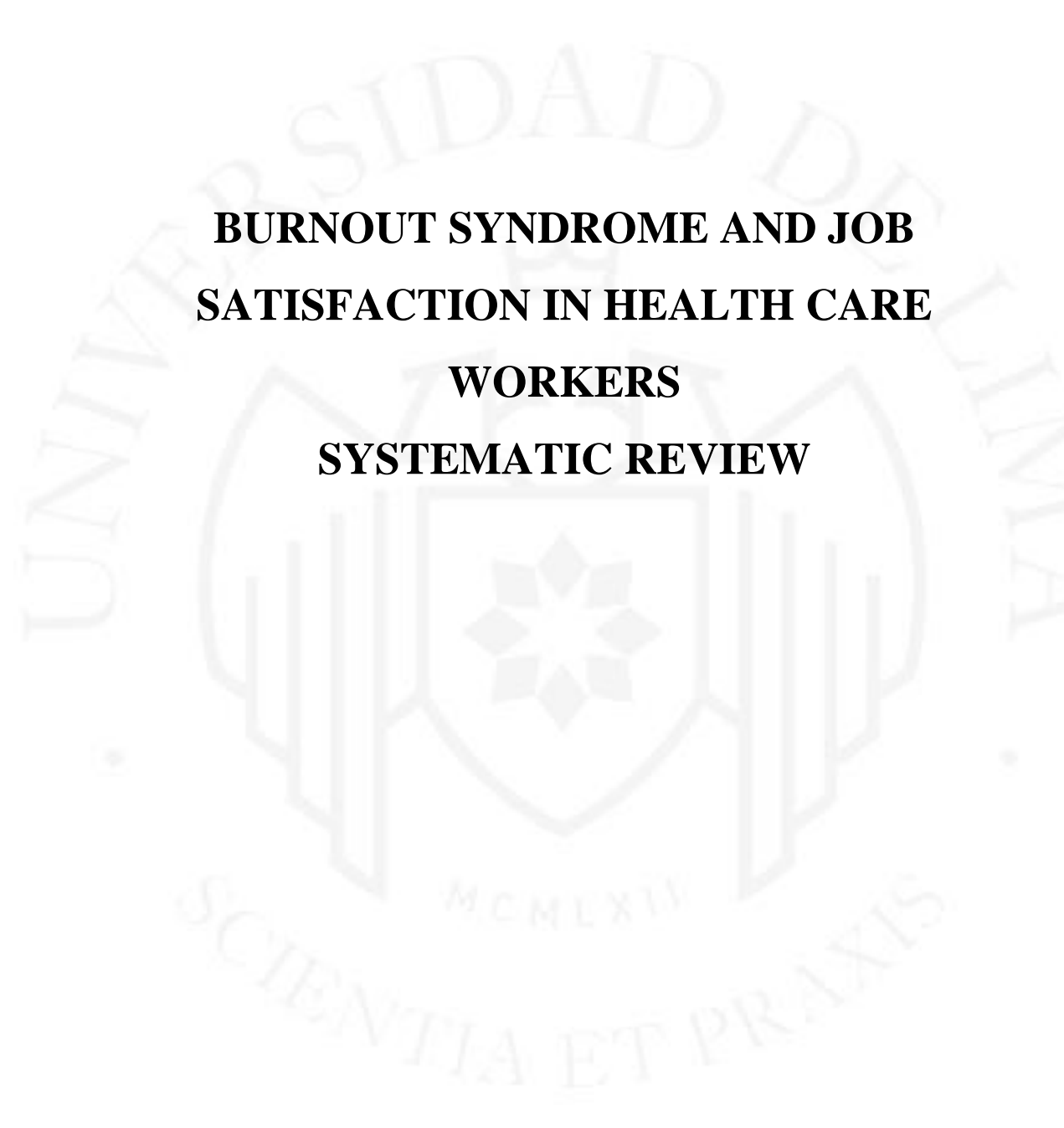
Asesor

Mónica Fernández Otoy

Lima – Perú
Marzo de 2022

(Hoja en blanco)





**BURNOUT SYNDROME AND JOB
SATISFACTION IN HEALTH CARE
WORKERS
SYSTEMATIC REVIEW**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Definición de las variables	3
CAPÍTULO II: MÉTODO	6
2.2 Criterios de elegibilidad	6
2.1.1 Criterios de inclusión	6
2.1.2 Criterios de exclusión	6
2.1.3 Estrategia de búsqueda.....	7
CAPÍTULO III: RESULTADOS	9
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	21
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	25
REFERENCIAS	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 <i>Análisis de los estudios elegidos</i>	9
Tabla 3.2 <i>Análisis de los estudios seleccionados: Instrumentos, confiabilidad y relación de las variables</i>	11



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 *Diagrama de flujo*8



RESUMEN

El síndrome de burnout impacta en la salud mental y ocupacional de los profesionales de la salud. El objetivo del presente trabajo es analizar los hallazgos empíricos y teóricos de los artículos que expliquen la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de salud para identificar las prácticas de Gestión de Personas que optimizan la satisfacción laboral y minorizan el burnout. Se realizó una búsqueda sistemática en base a los lineamientos de la guía PRISMA (Bossuyt et al., 2020). Las bases de datos empleadas fueron Proquest, EBSCOhost y Scopus. Se seleccionaron para el presente estudio, artículos que correlacionaban el síndrome de burnout y la satisfacción laboral (n =10). El diseño de investigación de los artículos fue de tipo correlacional y estudios de diseño transversal no experimental. Como hallazgo, se identifica que existe una correlación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Asimismo, la satisfacción laboral cumple la función de variable protectora frente al desencadenamiento del síndrome de burnout. La presente revisión sistemática se considera un aporte a la Psicología Organizacional, debido a que permite establecer estrategias como programas de prevención en las instituciones sanitarias para mejorar las condiciones laborales de los profesionales de la salud, y a la vez fortalecer la satisfacción laboral para aminorar los factores del burnout.

Palabras clave: *síndrome de burnout, satisfacción laboral, profesionales de la salud, hospitales, revisión sistemática.*

ABSTRACT

The burnout syndrome impacts mental and occupational well-being of health professionals. The aim of the following systematic review is to analyze the empiric and theoretical outcomes of articles that explain the relation between the burnout syndrome and job satisfaction in health professionals, thus being able to identify practices of Human Resources that optimize job satisfaction and reduce burnout. This systematic research was made according of the guidelines of the PRISMA guide (Bossuyt et al., 2020). The data base used were Proquest, EBSCOhost and Scopus, selecting articles that co-relate the burnout syndrome and job satisfaction (n=10). The research design of these articles was a correlational type and non-experimental cross-sectional design studies. As a result, it is identified that there is a negative correlation between the burnout syndrome and the job satisfaction. Moreover, job satisfaction fulfills the function of a protective variable against the trigger of burnout. The following systematic review is considered to be an input to Organizational Psychology, because it provides strategies such as establishing prevention programs in sanitary institutions to help strengthen work conditions of health professionals, as well as the job satisfaction to relief burnout factors.

Key words: *burnout syndrome, job satisfaction, health professionals, hospitals, systematic review*

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El contexto laboral durante los últimos años ha sido cambiante y las empresas han tenido que readaptarse a las nuevas exigencias de la actualidad. Por ejemplo, la globalización ha acelerado la digitalización de los procesos empresariales, por lo que muchas empresas han tenido que adecuarse a los cambios tecnológicos (Flores et al., 2019; Aldana et al., 2021). Asimismo, en el aspecto económico, la crisis por la pandemia COVID 19 impactó en los trabajadores, ya que, en la Encuesta Nacional de Hogares para el segundo trimestre del 2020 se reveló que más de 6 millones de colaboradores fueron desvinculados (Calderón, 2020). Estos factores, han ocasionado que los colaboradores presenten un estado de estrés ante la situación de incertidumbre, por lo que se pueden evidenciar cambios repentinos en el estado de ánimo, así como en la manera de pensar y actuar, que trae consecuencias negativas en el ambiente de trabajo (Mejía et al., 2019; Liu et al., 2020).

En el entorno laboral propio de empresas de servicio a personas, las constantes demandas y exigencias, han propiciado la aparición del síndrome de burnout que repercute tanto en la salud física como mental de las personas (Organización Mundial de la Salud, 2019; Tabares-Díaz et al., 2020). Este fenómeno se presenta como una respuesta ante los elevados niveles de estrés que genera el trabajo (Leiter et al., 2001). Los profesionales de la salud se encuentran expuestos a situaciones desgastantes y exigencias laborales que, al generarles malestar, compromete la actitud hacia sus tareas y por ende su rendimiento (Loli et al., 2019).

En efecto, se han identificado algunos factores de riesgo que incrementan la posibilidad de que los profesionales de la salud padezcan del síndrome de burnout y una baja satisfacción laboral, ya que se encuentran expuestos a diversos estresores laborales (Loli et al., 2019). Entre estos factores se destaca el malestar emocional por presenciar el sufrimiento o muerte de un paciente (Coppola et al., 2014; Segura, 2014); las altas demandas laborales; una percepción de falta de control del trabajo; la dificultad para mantener un equilibrio vida personal – vida laboral por las largas jornadas laborales (Dyrbye et al., 2018). Asimismo, otros factores que suscitan la incidencia del burnout son el cambio frecuente de sus autoridades; sentir que su trabajo no está siendo

remunerado de manera gratificante; trabajar bajo condiciones laborales precarias que no incentivan el buen desempeño laboral (Loli et al, 2019).

En relación con las repercusiones a nivel personal, los colaboradores del sector salud se perciben con una baja realización profesional, manifestando niveles de depresión, una baja autoestima y un bajo nivel de productividad en sus funciones laborales y elevados niveles de insatisfacción laboral (Araquistán y Damis, 2011; Fontova-Almató et al., 2019). Por otro lado, esto también impacta de manera negativa en los servicios que presta el personal de salud a los pacientes. Asimismo, aumentan las probabilidades de rotación en el personal de salud, impactando en el nivel de servicio ofrecidos en los diferentes centros de salud (Araquistán y Damis, 2011; Gómez et al., 2017; Da Silva et al., 2019).

Estadísticos señalan que el síndrome de burnout en el Perú tiene una prevalencia de 12.5% en los profesionales de la salud; asimismo en el departamento de Ancash con una muestra de 10 hospitales, se halló que la presencia de burnout oscila entre un 19,6% y 27,6% (Loli et al., 2019). En otra instancia, a nivel internacional y en el ámbito de la salud, diversos países de Latinoamérica demostraron que el Burnout es un fenómeno que impacta de manera negativa en el 55% de las enfermeras, lo cual refleja un nivel elevado de prevalencia (Díaz y Gómez, 2016).

Diversos estudios señalan que la relación entre las variables de síndrome de burnout y satisfacción laboral presentan una relación significativa y negativa, esto quiere decir que cuando los trabajadores presenten menores niveles de síndrome de burnout tendrán mayores niveles de satisfacción laboral; por lo tanto, se infiere que el síndrome de burnout es un predictor de la satisfacción laboral (Loli et al., 2019). Esto concuerda con el estudio realizado por Carlos (2020), quien encontró que existe una relación inversa entre el burnout y la satisfacción laboral en enfermeras del hospital Belén Lambayeque.

Otro estudio realizado en dos hospitales de Chimbote – Perú, en donde participaron 177 profesionales y trabajadores de la salud, se halló la presencia de una relación significativa y negativa entre ambas variables. Por lo tanto, a menores niveles de burnout, mayor es la presencia de satisfacción laboral de los colaboradores de la salud; asimismo, la dimensión preponderante del síndrome de burnout fue la despersonalización y esta disminuye la atención provocando una insatisfacción en los profesionales de la

salud y en los pacientes. Es por ello, que Loli et al. (2019) infieren que el síndrome de burnout cumple una función predictora de la satisfacción laboral.

En esta misma línea, en un hospital clínico de Chile cuya población fue de 166 profesionales, se encontró que existe una correlación negativa y significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Sin embargo, no se hallaron relaciones significativas entre aspectos sociodemográficos -factores personales- y dichas variables. Estos resultados explican que los factores organizacionales tales como la carga laboral, conflictos entre compañeros y la presión de trabajo, influyen en la satisfacción laboral y en el burnout, por lo que los factores personales permanecen al margen (Gómez et al., 2018).

Este panorama también se expande por otros continentes, en un estudio acerca del Burnout y la Satisfacción Laboral en psiquiatras de China, se halló que el 64,4% de ellos se encontraban satisfechos con sus trabajos. Sin embargo, los psiquiatras que padecían Burnout presentaban un menor porcentaje de Satisfacción Laboral (43,2%), lo cual evidencia que el Burnout y la insatisfacción con el trabajo se encuentran estrechamente relacionados (Liu et al., 2021).

1.1 Definición de las variables

La variable síndrome de burnout, consiste en un afrontamiento disfuncional al estrés emocional crónico provocado por una situación en el ámbito laboral (Maslach y Jackson, 1981). Este síndrome está conformado por tres dimensiones: agotamiento emocional o un sentimiento de fatiga; despersonalización o un distanciamiento en las relaciones; y la falta de realización personal acompañado de baja autoestima (Maslach, 1998). En primer lugar, se observa un agotamiento emocional cuando el colaborador presenta emociones y actitudes negativas hacia su entorno laboral. En segundo lugar, se evidencia una alta despersonalización y cinismo hacia los compañeros de trabajo. En tercer lugar, surge una autoevaluación negativa acerca de las habilidades que intervienen al momento de realizar actividades laborales y de relacionarse con otros profesionales (Maslach y Jackson, 1981). Asimismo, Maslach y Savicki (2004) encontraron que el estrés y agotamiento son resultado de vivir situaciones de tensión laboral. Por lo

tanto, el uso de estrategias de afrontamiento eficaces beneficia el desenvolvimiento y desempeño laboral (Olivares, 2017).

En cuanto a la teoría que explica esta variable, Maslach es una de las pioneras que investigó y desarrolló un instrumento para medir esta problemática. Desde esta teoría se observa cómo el colaborador percibe negativamente su trabajo y a sus compañeros. De esta manera, se generan sentimientos negativos hacia sí mismos, también en relación a sus competencias, capacidades, objetivos y motivaciones para trabajar (Maslach y Jackson, 1982). En cuanto a las escalas de medición de la presente variable, existe una gran variedad de instrumentos que evalúan el síndrome de burnout; no obstante, la escala de Maslach Burnout Inventory es la más usada y conocida entre las demás. Esta cuenta con tres dimensiones para evaluar la variable: realización personal, despersonalización y agotamiento emocional (Maslach y Jackson, 1981).

En cuanto a la satisfacción laboral, en la actualidad, la presente variable ha sido foco de interés por las organizaciones, puesto que la satisfacción de los colaboradores es importante en los resultados de las empresas, además de que es un predictor de ciertas conductas disfuncionales (Snyder e Ickes, 1985). Esta variable tiene diversas determinaciones; según Locke (2009), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que tienen los colaboradores en relación a sus centros de trabajo. En esta misma línea, la satisfacción laboral también es definida como un conjunto de sentimientos y emociones tanto agradables como desagradables en relación a como perciben su centro de trabajo (McCloskey y Mueller, 1990). Por otro lado, Bravo et al. (1990), mencionan que la satisfacción laboral son un conjunto de actitudes que tiene el colaborador frente a su situación de trabajo en general o en ciertas dimensiones.

Una de las teorías más importantes es la Teoría Bifactorial de Herzberg (Herzberg et al., 1959), quien propone que la satisfacción laboral del trabajador se produce por factores intrínsecos, y en relación a las funciones laborales de los colaboradores, las cuales tienen relación con el desarrollo personal y autorrealización de los mismos como el reconocimiento, logros, promoción y autonomía. Esta teoría presenta dos tipos de factores: higiénicos y motivacionales. El primero consiste en variables extrínsecas del trabajador, como la relación entre jefe-subordinado, relaciones interpersonales, status, condiciones laborales y políticas de trabajo. El segundo factor son las variables intrínsecas, es decir, que el trabajador se sienta satisfecho consigo mismo al ser

reconocido profesionalmente, tener responsabilidades, desarrollo profesional, línea de carrera y autorrealización personal (Herzberg et al., 2011; Correa; 2012). Para operacionalizar la presente variable, existen diversas escalas como la Escala General de Satisfacción Laboral de Cook et al. (1979). Esta escala presenta cuatro dimensiones: significación por la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos.

El modelo teórico de Demandas- Recursos del Trabajo de Bakker et al. (2001), explica la relación entre dos procesos. El primero, explica como el burnout deteriora la salud de los profesionales; y el segundo, se trata de como el engagement genera una satisfacción laboral y mayor compromiso con la organización (Bakker y Demerouti, 2013). Por lo tanto, las altas demandas laborales generan un deterioro de la salud; mientras que presentar altos recursos laborales van a conducir a una mayor motivación y productividad de los colaboradores.

Finalmente, el presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de salud para identificar las prácticas de Gestión de Personas que optimizan la satisfacción laboral y minorizan el burnout. Motivo por el cual surge la siguiente interrogante ¿Qué prácticas en Gestión de Personas podemos incorporar para optimizar la Satisfacción laboral y minimizar la posibilidad de experimentar Burnout?

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.2 Criterios de elegibilidad

2.1.1 Criterios de inclusión

En el presente trabajo, fueron seleccionados los artículos que cumplieron con los siguientes criterios de inclusión: a) estudios que se realizaron en la lengua castellana e inglesa, b) estudios que hayan sido publicados dentro de los últimos cinco años con el objetivo de estudiar el estado de arte de las variables, c) estudios de corte cuantitativo cuyas variables hayan sido medidas, interpretadas y analizadas mediante pruebas psicométricas, debido a que permite que las variables sean medidas de manera más precisa respaldadas por los criterios de validez y confiabilidad, d) estudios que correlacionen el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud, dado que son las variables y la población de interés del presente estudio, e) estudios que especifiquen instrumentos de medición empleados, ya que ofrecen evidencias de la presencia y/o relación entre variables, f) estudios realizados en diversos países del mundo, ya que permite tener un conocimiento global de la problemática, y g) revistas científicas de psicología o revistas cuyos autores sean psicólogos, a fin de evitar el intrusismo de otras ciencias.

2.1.2 Criterios de exclusión

Como criterios de exclusión, además del incumplimiento de los criterios de inclusión, se tuvo en cuenta que: a) que no sean revisiones sistemáticas o meta análisis, debido a que son estudios retrospectivos que incluyen resultados de otras investigaciones, b) estudios cualitativos, ya que no permiten la generalización de los resultados encontrados, c) estudios que no tengan datos concluyes, y d) trabajos publicados como abstracts, tesis, congresos, libros, manuales y revistas de divulgación para mantener la riguridad de la información científica utilizada.

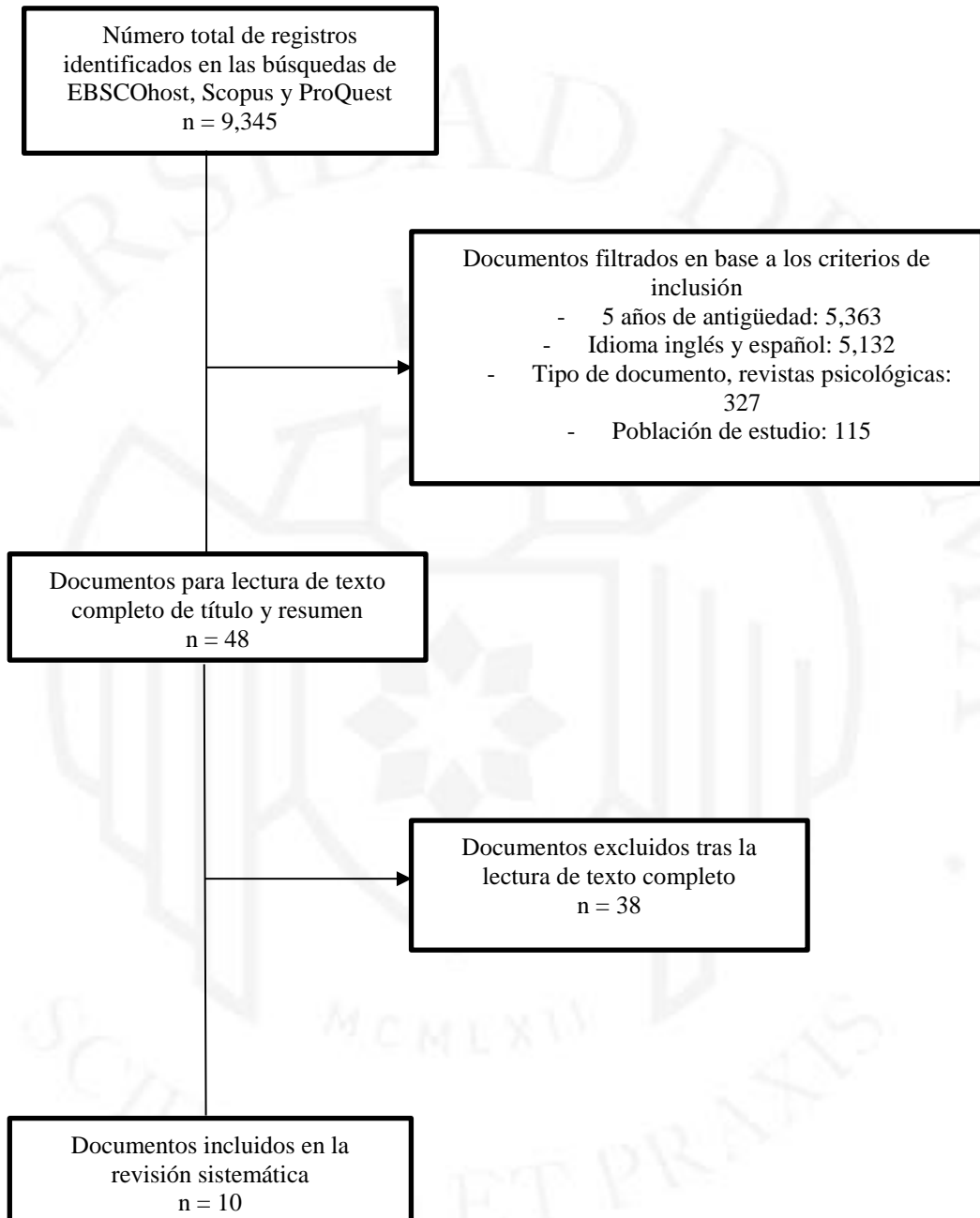
2.1.3 Estrategia de búsqueda

La búsqueda se llevó a cabo en enero del 2022 en diversas bases de datos como Scopus, EBSCOhost y ProQuest. Se emplearon las siguientes palabras: síndrome de burnout, burnout, agotamiento emocional, satisfacción laboral, burnout syndrome, job satisfaction, work satisfaction, profesionales de la salud, estrés crónico, enfermeras. Las palabras mencionadas anteriormente fueron combinadas haciendo uso de operadores booleanos de la siguiente manera:

(“Síndrome de Burnout” OR “burnout” AND “satisfacción laboral” AND “profesional de salud” OR “salud”) OR (“Síndrome de quemado” AND “satisfacción laboral” AND “sector salud” OR “enfermeras” OR “medicos”) AND (“burnout” AND “job satisfaction” AND “healthcare professionals” AND “nursing”). Según las indicaciones de la guía PRIMA (Bossuyt et al., 2021), dio un resultado de 9,345 referencias en donde se pudo seleccionar 10 artículos que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión. En la figura 2.1 se puede visualizar el flujograma de la búsqueda, con el proceso de filtro y selección de los estudios.

Figura 2.1

Diagrama de flujo



CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 3.1

Análisis de los estudios elegidos

Autor	Año	Título	Idioma	Modelo teórico Síndrome de Burnout	Modelo teórico de la satisfacción laboral	Modelo teórico que relaciona ambas variables
Gómez, J., Martínez, J., Salgado, A., y Vásquez, V.	2019	Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud	Español	Modelo Psicosocial de Maslach	S20/23 de Peiró y Meliá	No menciona algún modelo teórico integrador
Barrios, S., Molina, Y., y Soto, P.	2017	Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria	Español	Modelo Psicosocial de Maslach	Modelo de Spector	No menciona algún modelo teórico integrador
Liu, H., Liu, T., Liu, Y., Tang, Y., Yao, H., Wang, P., y Zhu, J.	2021	Burnout y satisfacción laboral de los psiquiatras en China: una encuesta nacional	Inglés	Modelo Psicosocial de Maslach	Teoría Bifactorial de Weiss	No menciona algún modelo teórico integrador
Gurowiec, P., Młynarska, A., Uchmanowicz, I., y Zborowska, A.	2021	Factors Affecting Occupational Burnout Among Nurses Including Job Satisfaction, Life Satisfaction, and Life Orientation: A Cross-Sectional Study	Inglés	Modelo Psicosocial de Maslach	Teoría Bifactorial de Herzberg	El Modelo de Demandas – Recursos del trabajo

(continuación)

Mezollam, A.	2018	Síndrome de Burnout, Satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores de un hospital	Español	Modelo Psicosocial de Maslach	Teoría de Bifactorial Herzberg	No menciona algún modelo teórico integrador
Loli, T. P., Norabuena, R. P., Padilla, L., Pinto, I., Rojas, A., Yslado, R. M., y Zarzosa, E.	2019	Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud	Español	Modelo Psicosocial de Maslach	Teoría de Bifactorial Herzberg	No menciona algún modelo teórico integrador
Friganovic, A., Y Selic, P.	2021	Where to Look for a Remedy? Burnout Syndrome and its Associations with Coping and Job Satisfaction in Critical Care Nurses—A Cross-Sectional Study	Inglés	Modelo Psicosocial de Maslach	Teoría Bifactorial de Herzberg	No menciona algún modelo teórico integrador
González Hidalgo, E., León Martín, A., Mendéz García, T., Párraga Martínez, I., y Villarín Castro, A.	2018	Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma	Español	Modelo Psicosocial de Maslach	Modelo de Spector	No menciona algún modelo teórico integrador
Fontova-Almató, A., Rosa Suñer-Soler, R., Juvinyà-Canal, D.	2019	Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de un servicio de urgencias	Español	Modelo Psicosocial de Maslach	Teoría Bifactorial de Herzberg	No menciona algún modelo teórico integrador
Newton, J., y Still, M.	2019	Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health	Inglés	El Modelo de Demandas – Recursos del trabajo	No menciona el modelo que han utilizado	El Modelo de Demandas – Recursos del trabajo

Tabla 3.2*Análisis de los estudios seleccionados: Instrumentos, confiabilidad y relación de las variables*

Autor	Diseño del estudio	N	Instrumento de evaluación de Burnout	Instrumento de evaluación de Satisfacción laboral	Fiabilidad y/o validez de la evaluación de burnout	Fiabilidad y/o validez de la evaluación de la satisfacción laboral	Relación de burnout y satisfacción laboral
Gómez, J., Martínez, J., Salgado, A., y Vásquez, V.	Estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, transversal y no experimental	166	Maslach Burnout Inventory	Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23	Alfa de Cronbach .625	Alfa de Cronbach de .871	Existe una correlación negativa estadísticamente significativa entre Satisfacción laboral y Burnout
Barrios, S., Molina, Y., y Soto, P.	Estudio observacional, descriptivo, correlacional	35	Cuestionario para evaluación del Síndrome de quemarse en el trabajo (CESQT) de Gil-Monte	Encuesta de Satisfacción Hospitalaria de Font Roja	Alfa de Cronbach .70	Alfa de Cronbach de .80	Las dimensiones de satisfacción laboral evidenciaron correlaciones estadísticamente significativas negativas con las dimensiones de SQT

(continúa)

Liu, H., Liu, T. , Liu, Y., Tang, Y., Yao, H., Wang, P., y Zhu, J.	Estudio transversal no experimental	4520	Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS)	Minnesota Satisfaction Questionnaire	Alfa de Cronbach 0.838	Alfa de Cronbach 0.952	El agotamiento se asoció negativamente con la satisfacción laboral general
(continuación)							
Gurowiec, P., Młynarska, A., Uchmanowicz, I., y Zborowska, A.	Estudio transversal no experimental	625	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Satisfaccion with Job Scale (SWJS)	Alfa de Cronbach .85, .60, .76 para cada dimensión	Alfa de Cronbach 0.864	Existe una correlación positiva entre Satisfacción Laboral y Despersonalizació n. Por otro lado, existe una correlación negativa entre Satisfacción Laboral y PA. Asimismo, no existe una correlación significativa entre SL y Agotamiento Emocional.
Mezollam, A.	Estudio transversal no experimental	100	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Escala general de Satisfacción Laboral	Alfa de Cronbach CE: r= 0.99, DP: r= 0.96 RP. r= 0.79	Alfa de Cronbach 0.48	La correlación de estas variables señala la presencia de un bajo nivel de burnout, un nivel moderado de satisfacción laboral

Loli, T. P., Norabuena, R. P., Padilla, L., Pinto, I., Rojas, A., Yslado, R. M., y (continuación)	Estudio correlacional - transversal	177	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Escala general de Satisfacción laboral	Alfa de Cronbach 0.867	Alfa de Cronbach 0.820	Existe relación funcional significativa y negativa entre el síndrome de <i>burnout</i> y la satisfacción laboral; el burnout es predictor de la satisfacción (continúa)
Friganovic, A., y Selic, P.	Estudio transversal no experimental	620	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Job Satisfaction Scale (JSS)	Alfa de Cronbach 0.70	Alfa de Cronbach 0.80	E asociación negativa entre burnout y satisfacción laboral
González Hidalgo, E., León Martín, A., Mendéz García, T., Párraga Martínez, I., y Villarín Castro, A.	Estudio transversal	411	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Encuesta de Satisfacción Laboral Font Roja	Se mostraron niveles altos de agotamiento emocional (IC 95%: 23.8 - 32.7%). Asimismo, mostraron niveles altos de despersonalización (IC 95% :34.1 - 43.8%). Por último, mostraron niveles bajos de realización personal (IC 95%: 5.3 - 10,8%)	Se estableció un nivel de confianza del 95 % para los intervalos de confianza y nivel de significación <0,05 para contrastes de hipótesis.	Se evidenció una relación negativa entre burnout y satisfacción laboral. A mayores puntuaciones de burnout, menores puntuaciones de satisfacción laboral.

(continuación)

Fontova-Almató, A., Suñer-Soler, R., y Juvinyà-Canal, D.	Estudio descriptivo transversal	65	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Escala general de Satisfacción laboral	La puntuación media de la dimensión de agotamiento emocional fue de 18,9 [(DE=9,4) (RIC=15)]. La dimensión de realización personal obtuvo una puntuación media de 36,6 [(DE=6,5) (RIC=10)] y la dimensión de despersonalización de 6,1 [(DE=4,9)(RIC=6)].	Se mostro un nivel alto de Satisfacción Laboral (IC 95%: 65,06 - 71,46). Una puntuación media de la satisfacción intrínseca (IC 95%: 30,81-34,17) y una puntuación media de la satisfacción extrínseca (IC 95%=33,92-37,36).	Las puntuaciones de la escala de satisfacción y del de burnout se encuentran relacionadas. Asimismo, la insatisfacción se asoció con puntuaciones elevadas de agotamiento y despersonalización (continúa)
Newton, J., y Still, M.	Estudio transversal	277	Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)	Overall job satisfaction - a single-ítem 10-point scale	Alfa de Cronbach Disengagement .75 Exhaustion .78	Alfa de Cronbach	Los elementos del burnout(desconexión y agotamiento) se correlacionaron negativamente con la satisfacción laboral.

(continuación)

Los artículos analizados se publicaron entre los años 2017 y 2021. Se pudo observar que para la variable de “burnout”, la mayoría utilizó el Modelo Psicosocial de Maslach, a excepción de un artículo que empleó el modelo de Demandas- Recursos del trabajo. En relación a la variable “satisfacción laboral”, los artículos emplearon diferentes modelos como la Teoría de las Necesidades de Maslow, la Teoría Bifactorial de Herzberg y el Modelo de Spector. Asimismo, en dos artículos emplearon el modelo teórico de Demandas- Recursos del trabajo para explicar la relación e interacción de las variables.

En relación a lo mencionado previamente, se analizará los siguientes elementos de cada artículo: participantes, tipo de diseño, objetivo del estudio, instrumentos de medición, enfoques teóricos de las variables, hallazgos, conclusiones, limitaciones e impacto del burnout en la calidad de servicio hacia los pacientes.

Barrios et al. (2017) realizaron un estudio en Chile, en donde participaron 35 enfermeras y 402 pacientes de un hospital público de alta complejidad. Emplearon un diseño transversal no experimental con el objetivo de conocer la relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la satisfacción laboral con la calidad brindada por las enfermeras de un hospital. Utilizaron el Cuestionario para evaluación del Síndrome de quemarse en el trabajo; y para medir la variable satisfacción laboral, emplearon la Encuesta de Satisfacción Hospitalaria. Para explicar la teoría de dichas variables utilizaron el Modelo Psicosocial de Maslach y el Modelo de Spector. En el presente estudio se halló que las enfermeras presentan niveles moderados de satisfacción laboral; aquello se debe a que las dimensiones “satisfacción con el trabajo”, “distensión” y “relación interpersonal con el jefe” contribuyen a elevar los niveles de satisfacción. Por otro lado, se halló que las enfermeras exhiben un bajo nivel de burnout, en donde la dimensión “el desgaste psíquico”, es la que mayor prevalencia presentan los enfermeros. Asimismo, las dimensiones de satisfacción laboral se correlacionan negativamente con las dimensiones del síndrome de burnout. En cuanto al impacto el burnout en la calidad de servicio de los enfermeros hacia sus pacientes, se pudo encontrar que, a mayores niveles de burnout, menor va ser la calidad de atención calidad de servicio de los enfermeros hacia sus pacientes.

Mezollam (2018), realizó una investigación en donde participaron 100 trabajadores de un Hospital de Ica. Emplearon un diseño transversal no experimental con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de Burnout, la satisfacción laboral

y la identidad institucional. Hicieron uso de la escala Maslach Burnout Inventory para medir el burnout, y para la medir de satisfacción laboral utilizaron la Escala General de Satisfacción Laboral. Este estudio se basó del Modelo Psicosocial de Maslach para explicar el burnout, y de la Teoría Bifactorial de Herzberg, para la satisfacción laboral. En cuanto a los hallazgos, se encontró que los trabajadores presentan un bajo nivel de burnout y un nivel moderado de satisfacción laboral, por lo que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables. Por otro lado, en el presente estudio se encontró que los factores sociodemográficos no tienen diferencia significativa entre las variables.

Gómez et al. (2018), realizaron un estudio de 166 profesionales de la salud de una clínica en Chile. Utilizaron un diseño transversal no experimental con el objetivo de analizar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Emplearon la escala de Maslach Burnout Inventory para el burnout, y para la variable satisfacción laboral utilizaron la escala “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23”. El modelo teórico en el que se basaron para explicar la variable de Satisfacción laboral es la Teoría de las Necesidades de Maslow, y para explicar el burnout hicieron uso del Modelo Psicosocial de Maslach. En relación a los hallazgos del estudio, obtuvieron que la satisfacción laboral se correlaciona negativamente con el síndrome de burnout. Asimismo, no se hallaron diferencias significativas entre las variables estudiadas y los aspectos sociodemográficos. Por otro lado, con respecto a la satisfacción laboral, las dimensiones “Supervisión” y “Satisfacción intrínseca” fueron las mejores evaluadas; sin embargo, las “condiciones laborales” y “el ambiente físico” presentaron bajos niveles. En cuanto a las dimensiones del burnout, se encontró que los profesionales de la salud presentan alta despersonalización y una baja realización personal. Dentro de las limitaciones del estudio fue la elección de las variables sociodemográficas, puesto que puede haber otros factores que no han sido analizados, y que se pueden asociar al burnout y la satisfacción laboral.

González et al. (2018), realizaron un estudio en España en donde convocaron a 411 participantes. Utilizaron un diseño transversal con el objetivo de evaluar la presencia de burnout y todos sus componentes en profesionales de la salud de Atención Primaria. Se hizo uso del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para medir la variable síndrome de burnout, y del Cuestionario de Satisfacción Laboral Font Roja para evaluar la

satisfacción laboral. En cuando al modelo teórico, para la variable de síndrome de burnout se empleó el Modelo Psicosocial de Maslach, y con respecto a satisfacción laboral se utilizó el Modelo de Spector. En relación a los hallazgos, los resultados arrojaron niveles altos de agotamiento emocional; especialmente en su dimensión de “despersonalización”. Por otra parte, se evidenciaron niveles bajos en la dimensión de “realización personal”. Asimismo, se halló una relación negativa entre burnout y satisfacción laboral; por lo tanto la presencia de este síndrome disminuye la calidad de atención prestada por los profesionales y, de esta manera, el sistema de salud también se ve perjudicado. Por otro lado, trabajar sobre la satisfacción laboral impactaría de manera positiva en los logros organizacionales, y mejoraría la calidad de los servicios. Con respecto a las limitaciones del estudio, se escogieron por conveniencia a las gerencias analizadas, ello dificulta la representación de la muestra. Por otro lado, los resultados obtenidos provienen de cuestionarios auto cumplimentados.

Newton y Still (2019) realizaron un estudio en Australia en donde contaron con la participación de 277 profesionales de la salud mental. Se utilizó un diseño transversal para explorar la relación entre el burnout, la intención de abandonar el trabajo y la satisfacción laboral en el contexto de un servicio de salud mental australiano. Se utilizó el Oldenburg Inventory para medir la variable burnout (OLBI). Por otro lado, se empleó la escala de Overall Job satisfaction (single – ítem) 10 point scale para medir la satisfacción laboral. Se utilizó el Modelo de Demandas y Recursos laborales para enmarcar la variable burnout; sin embargo, no se contó con ningún modelo teórico para la variable de satisfacción laboral. Asimismo, se empleó el Modelo de Demandas y Recursos laborales para explicar la relación entre ambas variables. En cuando a los hallazgos, se detectó que los elementos del burnout (desconexión y agotamiento) se correlacionaron de manera negativa con la satisfacción laboral. Asimismo, se encontró que la “retroalimentación”, el “reconocimiento” y la “recompensa” contribuyen a reducir los niveles de agotamiento e incrementar la satisfacción laboral; sin embargo, en esta muestra en particular se detectó que estos tenían bajos niveles de estos factores previamente mencionados.

Loli et al. (2019) elaboraron un estudio en Perú en donde participaron 177 profesionales de la salud. Se utilizó un diseño de corte correlacional- transversal con el objetivo de determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral. Se empleó el

Inventario de Burnout de Maslach (MI) para medir la variable Burnout. Por otro lado, se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) para medir la variable Satisfacción Laboral. En cuanto al enfoque teórico que explica el burnout, se empleó el Modelo Psicosocial de Maslach. Para explicar la satisfacción laboral, se hizo uso de la Teoría Bifactorial de Herzberg. En el presente estudio se pudo hallar que existe una relación significativa entre ambas variables mencionadas previamente; además, se encontró que el burnout es un predictor de la satisfacción laboral. Asimismo, se encontró que la “despersonalización” es la dimensión predominante del síndrome de burnout, y esta impacta negativamente en la realización personal. Por otro lado, la dimensión predominante de la satisfacción laboral fueron los “beneficios económicos”. Se concluye que contar con altos niveles de las dimensiones de síndrome de burnout (cansancio emocional y despersonalización) ponen en evidencia la situación alarmante del problema, ya que afecta la salud ocupacional- mental, el bienestar de los colaboradores y, por ende, la calidad de los servicios de salud que ofrecen. De igual modo, la importancia de los beneficios económicos en la satisfacción laboral evidencia que el salario recibido es un factor muy importante para los profesionales de la salud; de no ser adecuado, genera descontento. En cuanto a las limitaciones del estudio, se identificó que algunos participantes no aceptaron completar el consentimiento escrito, y otros se encontraban de licencia.

Fontova-Almató et al. (2019) realizaron un estudio en España en donde participaron 65 profesionales que trabajaban en el servicio de urgencias de un hospital. Se utilizó un diseño descriptivo transversal con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción laboral de los profesionales del servicio de urgencias y el nivel de desgaste profesional (burnout). Para medir la variable síndrome de burnout se empleó el Inventario de Burnout; y, por otro lado, se utilizó la Escala General de Satisfacción para medir la variable satisfacción laboral. En cuanto a la teoría empleada para el síndrome de burnout se utilizó el Modelo Psicosocial de Maslach; por otro lado, la teoría para enmarcar la satisfacción laboral fue la Teoría Bifactorial de Herzberg. Como resultado se observó que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout se encuentran relacionados. En este sentido, dos de las dimensiones del burnout (agotamiento emocional y despersonalización) se relacionaron de manera negativa con la satisfacción laboral; sin embargo, la realización personal se correlacionó de manera positiva con esta última. A manera de conclusión, los resultados pusieron en evidencia que los médicos fueron los

que puntuaron más alto en la satisfacción laboral que otras categorías de profesionales; por otro lado, los profesionales que llevaban más tiempo laborando puntuaron más alto en agotamiento emocional y en menor medida en la realización personal. De esta manera, se identificó a la antigüedad y a la insatisfacción como factores de riesgo de padecer síndrome de burnout. Como limitaciones, el diseño del estudio no permite plantear una relación “causa- efecto”; de igual modo, las características de la muestra como el tamaño y la proveniencia de esta, limitan la posibilidad de generalizar los resultados.

Lui et al. (2021), hicieron un estudio en China, en donde participaron 4520 psiquiatras de un Hospital Psiquiátrico. Este estudio tuvo como finalidad investigar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Utilizaron la escala Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey para medir la variable de burnout, y para medir la variable de satisfacción laboral emplearon la escala Minnesota Satisfaction Questionnaire. En cuanto a los modelos teóricos planteados para explicar el burnout y la satisfacción laboral fueron el Modelo Psicosocial de Maslach y el Teoría Bifactorial de Weiss, respectivamente. Se encontró que el burnout se correlaciona negativamente con la satisfacción laboral, en donde el 25.4% presenta niveles altos de agotamiento emocional. Asimismo, un 32.9% presenta altos niveles de despersonalización, y el 20.7% altos niveles de "realización personal". Por otro lado, los profesionales que presentan burnout tienen mayores probabilidades de reportar insatisfacción con los factores intrínsecos del trabajo. Finalmente, este estudio tuvo severas limitaciones, uno de ellos fue que utilizaron el “autoinforme” en ambas variables, ocasionando que la validez sea cuestionable. Además, el diseño de estudio que emplearon no permite evaluar el efecto entre ambas variables.

Gurowiec et al. (2021) realizó un estudio en el cual participaron 625 enfermeras del Centro Europeo para la Educación de Postgrado en Wroclaw- Polonia. Emplearon un diseño transversal no experimental con el objetivo de evaluar los factores que afectan el síndrome de burnout en la satisfacción laboral, la satisfacción con la vida y el optimismo en las enfermeras. Para medir la variable de burnout utilizaron la escala de Maslach Burnout Inventory, y para la variable de satisfacción laboral, la escala Satisfaction with Job Scale. Se basaron del Modelo Psicosocial de Maslach para explicar el burnout, y la Teoría Bifactorial de Herzberg para explicar la satisfacción laboral. En cuanto a los hallazgos, se encontró que la satisfacción laboral tiene una correlación negativa con el

síndrome de burnout y con la dimensión “realización personal”. Por otro lado, se encontró que la satisfacción laboral tiene una correlación positiva con el factor “despersonalización” del síndrome de burnout. Una de las limitaciones del presente estudio fue el tipo de diseño transversal no experimental, ya que no permite conocer el efecto entre las variables. Otra limitación, fue la muestra de estudio ya que no permite generalizar los resultados con otras poblaciones. En cuanto al impacto del síndrome de burnout en la calidad de servicio hacia los pacientes, se encontró que los enfermeros que trabajan por turnos de más de doce horas pueden presentar bajos niveles de la calidad de atención hacia los pacientes, generando peligro en la seguridad de los enfermos.

Friganovic y Selic (2021) realizaron una investigación en Croacia en la cual participaron 620 enfermeras pertenecientes al área de cuidados intensivos. Utilizaron un diseño transversal no experimental que tuvo como objetivo explorar acerca de la relación entre los niveles de burnout, estrategias de afrontamiento y satisfacción laboral. Para medir la variable de síndrome de burnout se empleó el Inventario de Burnout de Maslach; y con respecto a la variable de satisfacción laboral, se hizo uso el Job Satisfaction Scale. El síndrome de burnout tiene como base teórica el Modelo Psicosocial de Maslach, y la satisfacción laboral se encuentra explicada por la Teoría Bifactorial de Herzberg. Se halló que existe una relación negativa entre burnout y satisfacción laboral, así como también mayor presencia de burnout estuvo asociado a estrategias de afrontamiento pasivas. Asimismo, las dimensiones predominantes del burnout fueron “agotamiento emocional” y “despersonalización”. Se concluyó que todos los profesionales de la salud son susceptibles de padecer burnout. Asimismo, el fortalecimiento de los factores relacionados a la satisfacción laboral sirve de protector frente a burnout. Una de las limitaciones más resaltantes fue mantener el anonimato de las enfermeras.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Se han detectado ciertos patrones al momento de analizar los artículos seleccionados para el presente estudio.

Con respecto al objetivo, se pudo observar que en la mayoría de los artículos empleados han correlacionado el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, y en algunos casos han intervenido otras variables. Sin embargo, el estudio de Gurowiec et al. (2021), tuvo como objetivo evaluar los factores del síndrome de burnout que afectan en la satisfacción laboral en las enfermeras. Asimismo, el objetivo del estudio de González et al. (2018) fue evaluar la presencia de burnout y sus componentes en los profesionales de salud.

Respecto a los participantes, predominaron médicos, enfermeros y psiquiatras. La mayoría de los estudios se realizaron con muestras proveniente de Latinoamérica y Europa. Con respecto al primero, dos de los estudios fueron profesionales de la salud de Chile (Barrios et al., 2017; Gómez et al., 2018). Las otras dos investigaciones fueron realizadas en el Perú cuya muestra fueron trabajadores del sector salud (Mezollam, 2018 y Loli et al., 2019). En relación a Europa, dos de los artículos fueron realizados en España y su población fueron profesionales de la salud (González et al., 2018; Fontova-Almató et al., 2019). Una de las investigaciones fue realizada en Polonia y su población de estudio fueron enfermeras (Gurowiec et al., 2021) y en otro estudio realizado en Croacia, los participantes fueron enfermeras de cuidados intensivos (Friganovic y Selic, 2021). En relación a la muestra de los artículos, se observó que en dos estudios no presentan una muestra representativa (Barrios et al., 2017; Fontova-Almató et al., 2019).

En relación al tipo de diseño de estudio, se han identificado coincidencias, ya que la mayoría son estudios transversales no experimentales. Asimismo, al ser estudios correlacionales se observa la relacionan entre dos o más variables, sin embargo, en el presente estudio se le dio mayor importancia a la relación entre burnout y satisfacción laboral.

En cuanto a los modelos teóricos empleados para cada una de las variables, la mayoría toma como referencia el modelo psicosocial de Maslach (Maslach y Jackson,

1981) para enmarcar la variable de síndrome de burnout a excepción de Newton y Still (2019) quienes utilizan el modelo de Demandas- Recursos del Trabajo para la misma variable.

Por otro lado, con respecto a la variable satisfacción laboral, se obtuvo una mayor variedad de modelos para enmarcarla; por lo que cinco estudios emplearon el Modelo Bifactorial de Herzberg para explicar la variable (Gurowiec et al., 2021; Mezollam, 2018; Loli et al., 2019; Fontova-Almató et al., 2019; Friganovic y Selic, 2021). Asimismo, González et al. (2018) y Barrios et al. (2017) hicieron uso del Modelo de Spector. Uno de los estudios se basó en la Teoría de Necesidades de Maslow (Gómez et al., 2019). En última instancia, Liu et al. (2021) enmarcaron la satisfacción laboral con la Teoría Bifactorial de Weiss.

Respecto a los instrumentos empleados para medir la variable de burnout, ocho artículos utilizaron el MBI de Maslach y Jackson (1981), a excepción de Barrios et al. (2017), quienes usaron el Cuestionario para evaluación del síndrome de quemarse en el trabajo (CESQT) de Gil-Monte; y el estudio de Newton y Still (2019), aplicaron la escala de Oldenburg Burnout Inventory (OLBI). Por otro lado, con respecto a la variable de satisfacción laboral, cuatro de los artículos la midieron con la Escala General de Satisfacción Laboral (Mezollam, 2018; Loli et al., 2019; Fontova-Almató et al., 2019; Friganovic y Selic, 2021). Asimismo, dos de los artículos emplearon la Encuesta de Satisfacción Laboral Hospitalaria de Font Roja (Barrios et al., 2017; González et al., 2018). Gómez et al. (2019) utilizaron el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23; Lui et al. (2021) emplearon el de Minnesota Satisfaction Questionnaire; Gurowiec et al. (2021) hicieron uso del Satisfaction with Job Scale; finalmente, Newton y Still (2019) aplicaron el Overall job satisfaction - a single-ítem 10-point scale.

En relación a los hallazgos en los artículos analizados, la mayoría confirma una correlación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, esta última variable se puede considerar como un factor protector frente a este síndrome (Friganovic y Selic, 2021). Asimismo, se observó que la mayoría de los profesionales de la salud presentan altos niveles de burnout y bajos niveles de satisfacción laboral (Barrios et al., 2017; Friganovic y Selic, 2021; Gurowiec et al., 2021).

Con respecto a la relación entre subdimensiones, se observa que la dimensión predominante del síndrome burnout es la “despersonalización”, seguido por la dimensión “realización personal”, y finalmente por el factor “agotamiento emocional” (González et al., 2018; Loli et al., 2019; Guroview et al., 2021; Liu et al., 2021). La despersonalización produce un distanciamiento de las labores, ya que funciona como un mecanismo para los profesionales de salud cuando enfrentan situaciones de sufrimiento en el trabajo o presencian la muerte de sus pacientes. Por lo tanto, los trabajadores brindan un bajo nivel de calidad de atención a los pacientes, lo cual les genera insatisfacción a estos mismos y a los profesionales de la salud (Loli et al., 2019). Asimismo, se observó que la variable satisfacción laboral se relaciona negativamente con la “despersonalización”, y con “agotamiento emocional”; sin embargo, presenta una relación positiva con la “realización personal” (González et al., 2018; Fontova-Almató et al., 2019; Gómez et al., 2019; Loli et al., 2019).

En base a lo mencionado anteriormente se desprende la importancia de analizar las prácticas provenientes del área de recursos humanos que permitan trabajar en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud a fin de minimizar la posibilidad de experimentar burnout. En la mayoría de los artículos, los profesionales de la salud presentan una insatisfacción laboral que se da por factores higiénicos, como bajas condiciones laborales en el entorno físico, inconformidad con los salarios, ausencia de políticas, sobrecarga laboral e inequidad de trato por parte de la empresa (González et al., 2018; Gómez et al., 2019; Loli et al., 2019). En este sentido, dentro del sector salud, se hace evidente una baja calidad de los factores higiénicos; sin embargo, la intervención desde el área de RR.HH debe abarcar tanto la satisfacción extrínseca como la intrínseca, lo que contribuye a disminuir y eliminar el síndrome de burnout que suele predominar en los profesionales de la salud. De esta manera, se puede reducir la aparición de ciertos factores que surgen como consecuencia de un elevado síndrome de burnout y una baja satisfacción laboral, tales como la rotación de personal, abandono de los centros laborales, renuncias y el ausentismo (Loli et al., 2019)

Finalmente, en cuanto a las limitaciones del presente estudio se pudo observar que la variable satisfacción laboral fue medida por distintas escalas, y cada una establecía una medición distinta de las dimensiones. Asimismo, todos los estudios cuentan con un

diseño de corte transversal no experimental, lo cual no permite establecer relaciones causales entre las presentes variables.



CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

El objetivo del presente estudio radica en analizar los hallazgos empíricos y teóricos de los artículos que expliquen la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de salud para identificar las prácticas de Gestión de Personas que optimizan la satisfacción laboral y minorizan el burnout. Se realizó una revisión sistemática en donde se analizaron 10 artículos científicos que correlacionan ambos constructos. En base a ello, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe una correlación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud; de modo que, a mayores niveles de burnout, menor será la satisfacción laboral.
- Si bien no es concluyente que la satisfacción laboral sea predictora del síndrome de burnout; esta primera variable ha sido considerada un factor protector frente a este síndrome, ya que esto se ve reflejado en la correlación negativa que existe entre ambas variables.
- Se ha identificado que la despersonalización es la dimensión que predomina en los profesionales de la salud, y presenta una relación negativa con la satisfacción laboral; lo que provoca insatisfacción en estos mismos y en los pacientes.
- Con respecto a las herramientas utilizadas, el Inventario de Burnout de Maslach continúa siendo el de mayor uso para la medición de la variable burnout, ya que presenta altos niveles de confiabilidad y validez. Por otro lado, no podemos llegar a la misma conclusión con los instrumentos de medición de la variable satisfacción laboral, ya que existe una gran variedad, por lo que dificulta estimar un consenso al respecto.
- En relación a los factores sociodemográficos, se ha identificado que no existe una correlación significativa entre ambas variables. En este sentido, los factores personales como: la edad, sexo, estado civil y años de experiencia, no predicen la prevalencia de las variables estudiadas.
- La presente revisión sistemática se considera un aporte a la Psicología Organizacional, ya que plantea artículos con evidencias de validez y confiabilidad acerca de la incidencia de los factores del burnout en la satisfacción laboral. Con la finalidad de intervenir en las condiciones laborales como: el entorno físico,

adecuados rangos salariales acorde al mercado, presencia de políticas, distribución equitativa de la carga laboral, igualdad de trato por parte de los centros de salud, claridad en las funciones que realizan, establecer programas de reconocimientos y sentido de responsabilidad.

- Asimismo, los hallazgos nos permiten tener un mayor conocimiento empírico y teórico sobre la relación entre los factores de burnout y la satisfacción laboral, teniendo en cuenta muestras de distintos países con distintos elementos culturales.
- A los futuros investigadores se les sugiere que puedan continuar ampliando la literatura de la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud desde distintos enfoques de investigación, como estudios longitudinales, de causa-efecto, y cualitativos para conocer a profundidad las percepciones laborales para reforzar el diagnóstico del síndrome de burnout, teniendo en cuenta la satisfacción laboral.
- Finalmente, con el objetivo de salvaguardar la calidad de la información, se sugiere de igual modo que futuras investigaciones puedan continuar realizando estudios en base a artículos científicos cuya antigüedad sea dentro de últimos cinco años, ya que ello permite tener un conocimiento actual del estado del arte de la problemática desde el área de la Psicología Organizacional, tanto a nivel empírico como teórico teniendo en cuenta los hallazgos.

REFERENCIAS

- Aldana-Zavala, J., Colina-Ysea, F., y Isea-Argüelles, J. (2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(4), 16-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8145506>
- Araquistain, L., y Damis, H. (2011). Lo insalubre de trabajar en salud Síndrome de Burnout. *Boletín de asociación de médicos municipales de la ciudad de Buenos*, 26, 1-8.
- Barrios, S., Molina, Y., y Soto, P. (2017). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria. *Ciencia y Enfermería XXIII*, (3), 99-111. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532017000300099>
- Bakker, A., Demerouti, E., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout [El modelo de exigencias laborales y recursos del burnout]. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Bakker, A., y Demerouti, E. (2013). Job demands-resources model [Modelo de demandas-recursos laborales]. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bravo, M.J., Peiró, J., y Zurriaga, R. (1990). La satisfacción laboral en profesionales sanitarios de organizaciones públicas y privadas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 67-73. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1990/vol2/arti1.htm>
- Bossuyt, P., Boutron, I., Hoffmann, T., McKenzie, J., Mulrow, C., y Page, M. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews [La declaración PRISMA 2020: una guía actualizada para informar sobre revisiones sistemáticas]. *BMJ*, 372, 71. <http://dx.doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Cajo, M. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. *REVISTA CIENTIFICA EPISTEMIA*, 4(1), 27-38. <http://dx.doi.org/10.26495/re.v4i1.1306>
- Calderón, D. (2020). *Organización internacional del trabajo*. Universidad La Gran Colombia. <https://repository.ugc.edu.co/handle/11396/6068>
- Carhuanchu-Mendoza, I., Guerrero, M., Mendoza, E., Nolazo-Labajos, F., y Silva, D. (2022). Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. *Apuntes Universitarios*, 12(1), 2304-0335 <https://doi.org/10.17162/au.v11i5.919>

- Carlos, M. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del hospital Belén Lambayeque. *Revista Científica Epistemia*, 4(1). <https://doi.org/10.26495/re.v4i1.1306>
- Coppola, R., Finco, G., Galletta, M., y Portoghese, I. (2014). Burnout and workload among health care workers: The moderating role of job control [Burnout y carga de trabajo entre los trabajadores sanitarios: El papel moderador del control del trabajo]. *Safety and Health at Work*, 5(3), 152-7. <http://dx.doi.org/10.1016/j.shaw.2014.05.004>
- Correa, F. (2012). *Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar* [Tesis de bachiller, Universidad FASTA]. <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/391>
- Cook, J., Warr, P., y Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being [Escala para la medición de algunas actitudes laborales y aspectos del bienestar psicológico]. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 29-48. <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- Da Silva, A., Monteiro, G., Barbosa, N., Ziebell de Oliveira M. (2019). Variables de predicción para burnout entre profesionales de enfermería. *Revista de Psicología*, 37(1), 319-48. <http://dx.doi.org/10.18800/psico.201901.011>
- Diaz, F., y Gomez, I. (2016). Investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Revista Colombia de Psicología desde el Caribe.*, 33(1), 2011-7485. <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Dyrbye, L., Shanafelt, T., y West, C. (2018). Physician burnout: Contributors, consequences and solutions [El burnout de los médicos: Causas, consecuencias y soluciones.]. *Journal of Internal Medicine*, 283(6), 516–29. <https://doi.org/10.1111/joim.12752>
- Flores, F., Ramos, R., Ramos, F., y Ramos, A. (2019). Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88). <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051014/html/>
- Fontova-Almató, A., Rosa Suñer-Soler, R., Juvinyà-Canal, D. (2019). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de un servicio de urgencias. *TESELA, Liderazgo y Gestión*, (26). <http://ciberindex.com/c/ts/e12286>
- Friganovic, A., y Selic, P. (2021). Where to look for a remedy? burnout syndrome and its associations with coping and job satisfaction in critical care nurses-A cross-sectional study [¿Dónde buscar el remedio? El síndrome de burnout y sus asociaciones con el afrontamiento y la satisfacción laboral en las enfermeras de cuidados intensivos: un estudio transversal]. *International Journal of Environment Research and Public Health*, 18(8), 4390. <http://www.doi.org/10.3390/ijerph18084390>

- Gómez, J., Martínez, J., Salgado, A., y Vásquez, V. (2018). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud Ciencia*, 23, 325-351. <http://www.dx.doi.org/10.21840/siic/158957>
- González Hidalgo, E., León Martín, A., Mendéz García, T., Párraga Martínez, I., y Villarín Castro, A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de atención primaria de una comunidad autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), 51-60. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000200051
- Gurowiec, P., Młynarska, A., Uchmanowicz, I., y Zborowska, A. (2021). Factors affecting occupational burnout among nurses including job satisfaction, life satisfaction, and life orientation: A cross-sectional study [Factores que afectan al burnout laboral entre las enfermeras, incluyendo la satisfacción laboral, la satisfacción vital y la orientación vital: Un estudio transversal]. *Psychology Research and Behavior Management*, 14, 1761-1777. <http://www.dx.doi.org/10.2147/PRBM.S325325>
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (2011). *The Motivation to Work*. Transaction publishers.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work (2nd edition)*. John Wiley and Sons.
- Leiter, M., Maslach, C., y Schaufeli, W. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Locke, E. (2009). *The nature and causes of job satisfaction*. Handbook of industrial and organizational psychology.
- Loli, T. P., Norabuena, R. P., Padilla, L., Pinto, I., Rojas, A., Yslado, R. M., y Zarzosa, E. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Medica*, 19(4), 41-49. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>
- Liu, J., Liu, X., y Zhong, X. (2020). *Psychological state of college students during COVID-19 epidemic* [Estado psicológico de los estudiantes universitarios durante la epidemia de COVID-19] [Manuscrito no publicado]. Department of Psychology. Chongqing Medical University. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3552814>
- Liu, H., Liu, T., Liu, Y., Tang, Y., Yao, H., Wang, P., y Zhu, J. (2021). Burnout and job satisfaction of psychiatrists in China: A nationwide survey [Burnout y satisfacción laboral de los psiquiatras en China: Una encuesta a nivel nacional]. *BMC Psychiatry*, 21(1), 593. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-639930/v1>
- Maslach, C. (1998). *A multidimensional theory of burnout* [Una teoría multidimensional del burnout]. Theories of organizational stress.

- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout [La medición del agotamiento experimentado]. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis [Un análisis psicológico social]. *Social Psychology of Health an Illness*, 227-251. https://www.researchgate.net/profile/Susan-Jackson-5/publication/322937117_Burnout_in_Health_Professions_A_social_psychological_analysis/links/5a7876ab0f7e9b41dbd42807/Burnout-in-Health-Professions-A-social-psychological-analysis.pdf
- Maslach, C., y Savicki, V. (2004). Different perspectives on job burnout [Diferentes perspectivas sobre el agotamiento laboral]. *PsycCRITIQUES*, 49(2), 168-170. <https://doi.org/10.1037/004284>
- McCloskey, J., y Mueller, C. (1990). Nurses' job satisfaction: A proposed measure [La satisfacción laboral de los enfermeros: Una propuesta de medida]. *Nursing Research*, 39, 113-117. <https://doi.org/10.1097/00006199-199003000-00014>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S., y García-Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-6252019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Mezollam, A. (2018). Síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores de un hospital. *Acta Psicológica Peruana*, 2(2), 439-456. <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/article/view/140>
- Newton, J., y Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health [Relaciones entre el burnout, la intención de rotación, la satisfacción laboral, las exigencias del trabajo y los recursos laborales del personal de salud mental en un centro de salud mental australiano]. *BMC Health Services Research*, 19-62. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Burn-out an “occupation phenomenon”*: *International Classification of Diseases*. (28 de Mayo de 2019). https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica*, 34(4), 535-45. <https://dx.doi.org/10.7705/biomedica.v34i4.2315>

Snyder, M, y Ickes, W. (1985). *Personality and social behavior*. Handbook of social psychology.

Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A., y Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de latinoamérica: Una revisión sistemática. *Universidad y Salud*, 22(3), 265–279. <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>

