



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL VITARTE-2020”**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
DE ESPECIALISTA EN EMERGENCIA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTOR:

AUTOR: FLODY ÑAUPA CHAVEZ

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9618-4988

Asesor: Mg. AREVALO MARCOS RODOLFO

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-4633-2997

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

Esta investigación se la dedico a mis hijos por ser mi fortaleza y motivación.

Agradecimientos:

Agradezco a mi madre y a mi familia por su apoyo incondicional durante esta etapa para poder culminar con mi proyecto de estudio, así como también a la Universidad Norbert Wiener por la formación académica.

ASESOR:

Mg. AREVALO MARCOS RODOLFO

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-4633-2997

JURADO

PRESIDENTE:	Dra. SUSAN HAYDEE GONZALES SALDAÑA
SECRETARIO:	Mg MILAGROS LIZBETH UTURUNCO VERA
VOCAL	Mg. MAGDALENA PETRONILA ROJAS AHUMADA

Índice general

Índice general	04
Índice de Anexos	09
I. EL PROBLEMA	07
1.1 Planteamiento del problema.....	07
1.2 Formulación del problema	09
1.2.1. Problema general	09
1.2.2. Problemas específicos	10
1.3 Objetivos de la investigación	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2. Objetivos específicos	10
1.4 Justificación de la investigación	10
1.4.1. Teórica	10
1.4.2. Metodológica.....	11
1.4.3. Práctica.....	11
1.5 Delimitación de la investigación	11
1.5.1. Temporal	11
1.5.2. Espacial.....	11
1.5.3. Recursos	11
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes	12
2.2 Bases Teóricas	18
2.2.1 Síndrome de Burnout	18
2.2.2 Dimension 1 Agotamiento	19
2.2.3 Dimension 2 Despersonalización	19
2.2.4 Dimension 3 Realización Personal	20
2.2.5 Satisfacción Laboral	20
2.3 Formulación de hipótesis	24
2.3.1 Hipótesis general	24

2.3.2 Hipótesis específicas.....	24
III. METODOLOGÍA	26
3.1 Método de la investigación	26
3.2 Enfoque de la investigación	26
3.3 Tipo de investigación.....	26
3.4 Diseño de la investigación.....	27
3.5 Población, muestra y muestreo.....	27
3.6 Variables y operacionalización.....	27
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7.1 Técnica	32
3.7.2 Descripción de instrumentos	32
3.7.3 Validación	33
3.7.4 Confiabilidad	33
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	34
3.9 Aspectos éticos.....	34
 IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	 36
4.1 Cronograma de actividades.....	36
4.2 Presupuesto	37
 V. REFERENCIAS.....	 38

Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia	
.....	44; Error! Marcador no definido.
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	
.....	46; Error! Marcador no definido.
Anexo 3. Consentimiento informado	
.....	50; Error! Marcador no definido.
Anexo 4. Informe de Originalidad.....	53

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, los problemas de salud mental no son prioridad en ningún presupuesto público nacional, como es el caso del síndrome de burnout que surge como resultado a la continuidad y permanencia de factores estresores crónicos en la institución laboral, que se presenta, con mayor frecuencia, entre los trabajadores de la salud en todo el mundo. Afecta la calidad de vida laboral llamada satisfacción laboral y la calidad de atención a los usuarios (1).

En el centro de labores o donde se realiza la faena como comúnmente se le llama en España existe una condición que no es fácil de resolver o al menos no se resuelve eficazmente este síndrome es el resultado de diferentes síntomas del estrés crónico que la Organización Mundial de la salud lo nombra fenómeno ocupacional (2). Pero esto se ha vuelto repetitivo a nivel mundial al ser un problema crónico y repetitivo volviéndose prioritario en la gestión de salud laboral (3). Asimismo, los estudios del comportamiento de los patrones en las enfermedades a través de la minoría de datos, utilizando datos generados por el sector salud, organizaciones e investigaciones entre los años 2015 a 2019 (4).

Nos encontramos en un mundo cada vez más complicado e inestable, a consecuencia del rápido avance de la tecnología el cual influye en el ámbito socioeconómico y político. Por ello, esta variación trae consigo un alto horizonte de retos. Por tal motivo requiere al personal de salud un importante grado de autonomía, liderazgo, empoderamiento, adaptarse a los cambios a sí mismo a nuevas situaciones por lo consiguiente trayendo estrés laboral como también elementos de riesgo en el confort psicológico, como resultado el síndrome de Burnout. Es por ello que en la actualidad este trastorno afecta a las organizaciones a nivel mundial y está vinculada con grandes valores económicos mundialmente, por el pensamiento de abandono, disminución de productividad por la insatisfacción laboral y alteración de la salud mental (5).

En España, estos tipos de acontecimientos o circunstancias de satisfacción en su centro de faena del personal de la salud en los hospitales generan inestabilidad emocional en el trabajo como en sus hogares, al hacer frente a los problemas personales y ajenos a la

enfermedad, con el peligro de evolucionar el Síndrome de Burnout. Por otro lado, la satisfacción laboral y una fuente de accidentabilidad y absentismo a nivel organizacional, el estrés laboral y el síndrome de “quemarse por el trabajo” ocupan un lugar destacado dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, pues constituyen una de las principales causas del deterioro de las condiciones del trabajo (6).

Al respecto, la Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS manifiestan que los ambientes saludables son espacios donde las personas laboran en forma unida, como también lo señala la Organización Internacional del Trabajo, ello permite alcanzar los objetivos institucionales; de esta manera, se obtiene bienestar para la comunidad y para los trabajadores, Es por ello que se da a conocer el desasosiego en los nulos planes para interceptar el inicio del problema relacionado a la satisfacción laboral, llamado también de “Síndrome del quemado”, “Desgaste profesional”, entre otros(7).

Al respecto, Machida director del Programa sobre Seguridad y Salud en el Trabajo y medio ambiente de la (OIT) Oficina Internacional del Trabajo, expone que el estrés laboral es un tema común en muchos países y organizaciones laborales y que afecta negativamente en los trabajadores de salud; durante siglos la noción de estrés ha sido considerado, ya a partir de los años setenta se le identifica como un suceso inevitable de la vida, que ayudará a alterar el funcionamiento colectivo y personal, de acuerdo a la persona que lo afronte, este estrés laboral crónico (8).

Se ha presentado diversos estudios en trabajadores de salud tanto hispanohablantes e ibéricos para determinar si estos profesionales de la salud han visto mermada sus capacidades profesionales e individuales, destacando el síndrome de burnout en Enfermería con 7.2%; por el contrario, otros profesionales de la salud alcanzaron el 6%, pero la incidencia mayor fue en el profesional médico que mostraba un destacado 12,1% y los licenciados de enfermería lograban el 7,2%, lo que nos muestra en la investigación (9).

En Colombia en un estudio Sobre satisfacción laboral, que realizaron confirma en menor medida la insatisfacción entre las enfermeras a comparación de los enfermeros, también se pudo determinar que influye la mayor insatisfacción por el tiempo de servicio, concluyendo que para fortalecer de una manera eficiente la atención del paciente y de su familia familiares es importante construir un clima organizacional basado en el respeto y buen ambiente laboral. El agotamiento es causado por la alta demanda la complejidad

de los horarios el no reconocimiento a la labor destacada son síntomas en los profesionales de la salud expresan a diario y que disminuye la atención oportuna y dedicada al paciente así como el desarrollo profesional dentro de la institución de salud en la cual labora, por ello la relación se hace más fuerte entre un buen clima laboral y una mejor atención (10).

Así mismo se observa que el personal de salud que labora en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, se encuentra afectada por la sobrecarga laboral, cefalea, irritabilidad, desconcentración, síntomas de estrés debido a inadecuadas condiciones de trabajo incidiendo en la disminución de la satisfacción laboral y la atención de salud a los pacientes. Es por ello, el objetivo de este estudio es hallar la relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del HOSPITAL VITARTE-2020.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020?

¿Qué relación existe entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020?

¿Qué relación existe entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020

Identificar la relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020

Identificar la relación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Se justifica teóricamente la presente investigación, en primer lugar, porque los profesionales de la salud son el grupo más vulnerable como población de estudio, lo que sugiere una relación inversamente proporcional entre la variable satisfacción laboral y la variable síndrome de Burnout. Debido a ello, las características peculiares y complejas que generaron el entorno permitieron teóricamente conocer y dilucidar la ligazón entre el entorno emocional dentro de la organización y la satisfacción laboral del profesional de la salud, asimismo su agotamiento que revela el síndrome de Burnout.

1.4.2 Metodológica

A nivel metodológico la investigación se ve justificada por ser realizada desde un diseño correlacional, el cual permite conocer la relación de las variables de estudio, así como con cada una de las dimensiones de la otra variable.

La investigación permite determinar si la variable síndrome de Burnout y sus dimensiones se relacionan con la variable satisfacción laboral, utilizando el diseño correlacional; lo que justifica metodológicamente el estudio.

1.4.3 Práctica

El servicio de emergencia, centro de labores del profesional de la salud, presenta un clima organizacional que desmotiva al licenciado en enfermería, por ello se desea conocer el nivel de estrés, comportamiento o motivación relacionado con la satisfacción laboral y generar políticas de convivencia; lo que justifica de modo práctico la investigación.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación tiene limitación temporal pues se efectuará en los dos últimos meses del presente año.

1.5.2 Espacial

La investigación tiene limitación Espacial pues se realizará en servicio de emergencia del Hospital Vitarte.

1.5.3 Recursos

La investigación tiene limitación de recursos, pues en esta nueva normalidad la economía del investigador ha sido mellada por la pandemia.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Según **Álvarez y otros**, (2019) en su estudio realizado en España, refiere como objetivo de la investigación “*analizar el grado de burnout y de satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempos de crisis económica*”. Con una población 1.346 enfermeras dio como resultado de síndrome de burnout en casi el 40%, y con riesgo de padecerlo el 37.07%. La satisfacción laboral y el grado de burnout se relacionaban de forma negativa, puesto que sentían endurecer sus emociones en un 60%, querían buscar otros estudios en un 43.16 % por sentir que no era la profesión que querían en un 16,34% , asimismo se apreciaban insatisfechos con la dirección organizacional, su horas trabajadas no correspondía a su sueldo y entendían que la crisis económica había agudizado las condiciones laborales, concluyendo que las profesionales españolas son víctimas de un elevado grado de burnout relacionado a su insatisfacción laboral (11).

Aportan **Ramírez y Zurita**, (2018) en su artículo desarrollado en Chile, presenta el objetivo de determinar “*las variables asociadas al desarrollo del Burnout en trabajadores municipalizados de la ciudad de Arica*”, teniendo como resultados índices altos de síndrome de Burnout, al trabajar con 120 personas (Sexo masculino 28.3% y el resto de sexo femenino) como muestra, obteniendo más de 30% de estrés o síndrome de Burnout, otro grupo evidenció riesgo de experimentarlo en un 40% y menos de 29.5% indicó que no presentaba ningún síntoma asociado al síndrome de Burnout. Mediante la estadística de regresión y los modelos de probabilidad se pudo

explicar los indicadores basado en las tres dimensiones (organizacional, grupal y personal) perteneciente a la variable Síndrome de Burnout. Finalmente, los investigadores inciden que el modelo organizacional se relaciona al desarrollo del Síndrome de Burnout basado en la muestra anteriormente señalada (12).

Albadejo y otros, (2016) nos presenta en su trabajo de investigación desarrollado en España, un estudio cuyo objetivo pretendió “*determinar la prevalencia del síndrome de Burnout y de sus tres componentes (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal)*”. Encontrando, en los profesionales de salud que prestan servicios, la frecuencia de situaciones de estrés y la familiaridad con el término Burnout debido a relación directa con la atención sostenida con pacientes y familiares de estos. Es en este antecedente que encontramos el instrumento denominado Maslach Burnout Inventory (validado para versión en español); que les permitió medir el síndrome de Burnout. La investigación presentó como resultado, datos estimados de despersonalización en licenciadas ($p=0,004$) y al analizar los resultados se comprobó el agotamiento de las licenciadas en el área de urgencias con un resultado $p=0,001$, así como la dimensión despersonalización presentó un resultado de $p=0,007$ en el área de urgencias, siendo esta área y la oncológica las que presentaron el más alto nivel de Burnout con un resultado $p=0,000$ (13).

Muñoz y otros, (2018) en su investigación realizada en Colombia, específicamente la unidad de análisis la constituyó los enfermeros del área clínica y administrativa del Hospital Universitario San José en el Hospital Universitario San José, Popayán, indica como objetivo *el determinar si el síndrome de Burnout constituye una*

respuesta al estrés laboral crónico. Dado que los profesionales son considerados como un grupo vulnerable para desarrollar síntomas de estrés o síndrome de Burnout, ya que tienen interacción directa debido a la atención constante con los pacientes y los familiares de los pacientes. Se obtuvo como resultado la prevalencia del Síndrome de Burnout identificando las variables asociadas al síndrome y el diagnóstico basado en sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, aquí también hallamos la aplicación de la escala de Maslach Burnout Inventory (validada al español) para conocer el síndrome de Burnout y se correlacionó asociándolos con información en el contexto laboral, y sociodemográficos. La prevalencia del síndrome de Burnout fue del 1,7%. El 15,8% presentaron nivel alto de Agotamiento Emocional, el 10,8% alta Despersonalización y el 9,2% nivel bajo en Realización Personal. Se encontró asociación significativa entre la variable número de hijos y Burnout ($p = 0,00$) (14).

2.1.2 Nacionales

Castañeda y Tieno, (2017) presenta en Lima su investigación que presenta como objetivo *determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la Satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz del Distrito de Puente Piedra 2016.* El estudio presentó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional. La muestra fue de 43 licenciadas de enfermería, tipo censal al considerar el total de la población. Los resultados arrojaron un nivel bajo de Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal 39,53%, en la dimensión despersonalización 74,42% y en la dimensión cansancio emocional 81,4%, con respecto a la segunda variable presenta regular satisfacción laboral en sus dimensiones Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos , Políticas Administrativas Desarrollo Personal Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridad, con un 39,5% ; 72,1% , 46,5%, 76,7% ; 74,4% ; 62,8%; 86% respectivamente. Finalmente se pudo colegir que existe influencia

inversa y significativa con intensidad moderada (-0,65) entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital Carlos Lanfranco del distrito de puente piedra 2016 (15).

Señalan **Yslado y otros**, (2019) en su investigación desarrollada en nuestro país, presentó como objetivo *determinar las relaciones funcionales entre el burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales del Perú.*, presentando como método de investigación, el estudio cuantitativo, observacional, correlacional de corte transversal, presentando a su población o unidad de investigación a 620 profesionales de la salud, siendo la muestra de 17, obteniendo como resultado que las dimensiones predominantes fue la despersonalización respecto al síndrome de Burnout y beneficios económicos correspondiente a satisfacción laboral, determinando la existencia de relación negativa y significativa entre la variable satisfacción laboral y la variable síndrome de burnout en los profesionales de la salud. reafirmando que no se han encontrado diferencias significativas al comparar la tasa de prevalencia del burnout alto, según las variables sociodemográficas y laborales (16).

Según **Flores**, (2018) que realizó su investigación en un Hospital emblemático del Callao, además señala que el estudio tiene como objetivo “*determinar la relación entre síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras (mujeres 88.2%) del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*”, la unidad de análisis estuvo aplicada en el área de emergencia del hospital, conformada por 34 licenciadas de enfermería, con un tipo de estudio descriptivo, cuantitativo, transversal y no experimental, usando dos instrumentos de investigación, para la primera variable se utilizó la Escala de satisfacción laboral S20/23 y para la

segunda variable el cuestionario de Maslach Burnout, obteniendo como resultados 0.0047 como p-valor que confirma la relación entre las variables Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral (17).

Asimismo, **Cáceres**, (2018) en su tesis indica como objetivo: “*Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi*”. Fue un estudio de asociación sin dependencia, de corte transversal. Se entrevistaron a un total de 87 médicos (48 médicos asistentes y 39 médicos residentes), a los cuales se les aplicó el Maslach Burnout Inventory y la Escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall. Resultados: Las medias de la satisfacción general, intrínseca y extrínseca fueron 68.0, 32.3 y 35.7 en los médicos asistentes. Y en los médicos residentes las medias respectivas fueron 70.9, 33.5 y 37.4. Por lo que ambos grupos estarían entre indiferentes y “moderadamente satisfechos”. En las dimensiones del síndrome de Burnout observamos en los médicos asistentes una mayor frecuencia de bajo agotamiento emocional (60.42%), baja despersonalización (72.92%) y alta realización personal (72.92%). En los médicos residentes se evidencia mayor frecuencia de bajo agotamiento emocional (48.72%), baja despersonalización (61.54%) y media- alta realización personal (38.46%). Se encontró una prevalencia de Síndrome de Burnout en un 5.1% en médicos residentes (18).

Según **Teullet**, (2015) en su investigación señala como objetivo el “*Determinar el nivel de síndrome de Burnout y satisfacción laboral presente en las enfermeras (el Centro Hospital Quirúrgico del III Emergencias Grado EsSalud.*” estudio de aplicación, cuantitativo, descriptivo, transversal; teniendo como resultado que el 100

por Ciento del (22) Enfermeras (ellos), 59 por Ciento (13) Presentan Síndrome de Burnout medio en Las Tres Dimensiones, 77 por Ciento en Realización personal , 68 por Ciento en agotamiento emocional y 63 por Ciento en - personalización ; Alto agotamiento a 18 por ciudad (4) y bajo a 23 por ciudad (5). En satisfacción laboral 36 por trabajo (8) tuvieron satisfacción promedio, 32 por trabajo (7) bajo y 32 por trabajo (7) alto; En alta satisfacción destaca el desarrollo personal 77 para la ciencia, el desempeño de tareas 67 para la ciencia. Un nivel medio de satisfacción laboral, siendo alto en desarrollo personal y desempeño laboral; nivel medio en relación a autoridades, relaciones sociales y políticas administrativas; en condiciones bajo nivel físico y materiales, y prestaciones laborales y remunerativas (19).

Refiere **Marcos**, (2019) en su tesis presenta como objetivo la “*relación existente entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé en el año 2019*”, señalando que es el clima organizacional, el entorno y la comodidad lo que define la percepción de su centro de trabajo y la satisfacción laboral, así como el agotamiento emocional debido al estrés extremo. Obteniendo como resultado de la muestra estudiada que la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout tienen una relación significativa indirecta con un nivel de significancia de 0,009, lo que le permitió concluir que la satisfacción laboral es menos probable si tiene alto grado de estrés o síndrome de Burnout (20).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Síndrome de Burnout

Cuando se buscó definiciones sobre la primera variable, Síndrome de Burnout, la respuesta se caracterizaba en muchos autores al indicar que este síndrome es una respuesta emocional en personas que laboran atendiendo a otras personas o se relacionan directamente con ellas y/o sus familiares, lo que representa estrés interpersonal y emocional crónico basado en el agotamiento (término acuñado en la década del 70 en Estados Unidos), la despersonalización y la empatía. Es necesario señalar que los profesionales de la salud, que continuamente se encuentran en esta interrelación personal cuidando la salud de la población, son el grupo más vulnerable para este síndrome (21).

El síndrome de burnout también se caracteriza por atacar al individuo que siente que su estilo de vida o el empleo que realiza no es el indicado, sufriendo los síntomas de la frustración, estrés emocional y sobre todo agotamiento (22).

Otros autores señalan que cuando los recursos internos que trabajaban intensamente para lograr la energía necesaria en el ser humano se agota; logrando que el síntoma de cansancio físico y emocional nos abrume y perdamos el entusiasmo y la motivación de seguir con las actividades diarias, estamos ante al agotamiento como una dimensión relacionada con el síndrome de Burnout, que es la etapa final del proceso. Resaltando nuevamente que las personas que ayudan a otras a sobrepasar sus dificultades o problemas terminan por absorber estos y sentir que sus propios problemas los abruman, logrando estresarse y dificultando las actividades de interrelación personal, por ello el síndrome de Burnout es muy estudiado entre profesionales que realizan actividades de ciencias de la salud (23).

El agotamiento es la última respuesta al estrés, una reacción a la situación insostenible en el ámbito laboral, a factores interpersonales o al difícil clima organizacional de su institución, lo que conlleva a estresarse o a tener síntomas del síndrome de Burnout (24).

También podemos señalar que la combinación de altas expectativas y el estrés crónico debido a la preocupación constante por escenarios desafiantes, cambiantes y novedosos; son requisitos emocionales para que el profesional de la salud experimente agotamiento mental y emocional definido como agotamiento (25).

2.2.2 Agotamiento emocional

Esta dimensión se refiere cuando el profesional de la salud no encuentra energías suficientes en su ser o siente que lo sobre pasa las funciones laborales y los retos innovadores, además siente que existen muchos conflictos interpersonales y duda sobre la importancia de su labor diaria pues se siente sometido a mucha carga de tareas, todos estos recursos subjetivos, emocionales, inherentes en cada individuo; que lo abruma; se traduce en agotamiento emocional (26).

2.2.3 Despersonalización

La dimensión interpersonal del agotamiento está representada por la dimensión despersonalización, esta deshumanización que el paciente siente del profesional de la salud, no es más que el desapego o preocupación desapegada, que usa el profesional para autoprotegerse, usarlo como amortiguador emocional, debido al agotamiento emocional o la sobrecarga de este. Entonces decimos que se perdió el idealismo de su profesión, al ver el desapego, al recibir una respuesta insensible, por parte del profesional de la salud, sin saber que esto es debido a la despersonalización ocasionada por el Síndrome de Burnout (27).

2.2.4 Realización personal

El autoimpuesto fracaso, al sentir que ya no puede ayudar a los usuarios o pacientes, o se siente incapaz de hacerlo o insuficiente en su labor, son experiencias que representan la dimensión realización personal, quienes sintieron dentro de la organización estancamiento en el desarrollo profesional, falta de oportunidades, nulos reconocimientos y apoyo social, esto conllevó a agravar el sentido de reducción de eficacia y la depresión por sentirse improductivos, pocos competentes, es decir, se redujo su logro o su realización personal (28).

La Depresión con muchos aspectos, la Impulsividad e impaciencia, el Vacío y cinismo, el Aislamiento, el Agotamiento, los Fenómenos psicósomáticos, la Pérdida de autodisciplina, la Paranoia, la Desconfianza, la Impresión de habilidades extraordinarias son aspectos típicos de las personas afectadas por esta enfermedad según señala Freudenberg (24).

Los profesionales licenciados de enfermería que laboran en los servicios de emergencia, ginecología, pediatría, psiquiatría, cirugía, cuidados intensivos oncología, y otros, tienen gran empatía para poder atender a los usuarios y ayudarlos, siempre y cuando la salud mental se los permita (29).

2.2.5 Satisfacción Laboral

La actitud que el profesional de la salud que muestra hacia su trabajo es definido como satisfacción laboral, otra definición de satisfacción laboral también se relaciona con los resultados concretos y la correspondencia de sus expectativas laborales. Ahondando, tenemos los componentes conductuales, cognitivos y afectivos son inherentes a la Satisfacción

laboral, representando el comportamiento dentro de su lugar de trabajo, la creencia con respecto a su labor y el sentimiento sobre un o el trabajo que desempeña (25).

Se señala también que la organización y sobre todo el trabajo proporciona expectativas a los profesionales de la salud, de acuerdo a su naturaleza esto satisface o no el aspecto laboral, estos sentimientos hacia su trabajo son considerados como satisfacción laboral mediante un enfoque tradicional (30).

Los aspectos intrínsecos del trabajo, el clima organizacional, los compañeros de trabajo, el jefe, las condiciones de trabajo y el sueldo son evaluados diariamente por el trabajador que le permite un estado positivo de sus emociones, placer emocional si todo va como lo proyectado o planeado, por ello es importante el estudio que los sistemas de salud, las industrias y la psicología laboral u organizacional enfocan en la satisfacción laboral (31).

Factores extrínsecos o higiénicos

Se les denomina factores extrínsecos o higiénicos al entorno que envuelve el centro de trabajo, a la insatisfacción pues no tenemos un control directo sobre el ambiente que nos rodea, tal como lo señala el Dr. Frederick Herzberg los diversos factores extrínsecos son los que se relacionan con la insatisfacción, el ambiente y otros factores donde las personas no tenemos un control directo de los mismos; pero los estudios revelan que no se puede sostener consistentemente por mucho tiempo la satisfacción, se evita la insatisfacción, pero a pesar que los factores extrínsecos o higiénicos son óptimos, no son duraderos; por el contrario la insatisfacción de los empleados es provocado por la precariedad de los factores extrínsecos o higiénicos y si no son tratados a tiempo, son duraderos. Al no tener el control sobre el entorno, se identifica los motivantes que crean satisfacción y los que crean insatisfacción y

con una operación simple conocida como resta se obtiene al final, mayor satisfacción laboral (32).

Estabilidad en el empleo , que conlleva a la preocupación del empleado como lucha de supervivencia de consumir un empleo y que nadie se lo quite, temor natural que siente ante la masificación de los empleos en el mundo. En nuestro país, gobernantes han sido dispares en cuanto a la estabilidad, alguno a favor y otros en contra, esto genera un nivel de insatisfacción laboral diaria de cada individuo (33).

Salario, que es el pago por la prestación de un servicio que se realiza a una organización, pero si este no corresponde fehacientemente a la labor realizada, genera malestar e insatisfacción laboral. Este ingreso o rédito es el pago hecho al trabajador por su labor o prestación de su trabajo (34).

Condiciones físicas de trabajo, son los ambientes físicos y los factores de riesgo durante el desempeño de su labor, puede ser de riesgo, según los factores que lo acompañen. Es necesario en todo momento de la labor resguardar la vida humana ante cualquier circunstancia que ponga el riesgo ante un evento trágico al trabajador (35).

Compañeros de trabajo, son los llamados a brindar la confortabilidad dentro del ambiente laboral, pues el trabajo en equipo es mejor si se tiene este tipo de apoyo emocional (36).

Horario de Trabajo, esto separa la vida laboral de la privada, por ende sus obligaciones no pueden variar los límites del mismo, el horario debe de ser idóneo y capaz de ser respetado (37).

Relaciones entre dirección y trabajadores de la institución, el liderazgo genera mecanismos de efectividad, y productividad del empleado, siendo capaz de responder a los retos y exigencias del mundo globalizado (38).

Superiores Inmediatos, la mejora del trato y la subsecuente atención a los requerimientos a través de medios de comunicación efectivo que permita que el trabajador pueda expresar el interés o sus temores, es la clave para que se sienta satisfecho por los jefes que lo dirigen, en un sentido muy básico, son los superiores inmediatos quienes conocen a su rebaño (39).

Factores Intrínsecos o motivadores

Los Factores Intrínsecos o motivadores se encuentran profundamente relacionados con la satisfacción del individuo, puesto que el reconocimiento público por la labor desempeñada, las posibilidades de utilizar tus capacidades, la diversidad de ocupaciones asignadas, las posibilidades de crecer profesionalmente, la responsabilidad que se te ha asignado, la atención los consejos brindas y sobre todo la libertad para elegir tu propio método de trabajo, todos estos motivantes están relacionados con la satisfacción laboral y con la naturaleza de las tareas que el trabajador ejecuta. “Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña.” (40). Los estudios revelan que si los factores intrínsecos o motivadores se encuentran bien resguardados o no son afectados, entonces la satisfacción laboral será la adecuada, por el contrario si estos se encuentran seriamente afectados incidirá en el comportamiento satisfactorio en lo que respecta a las labores diarias del individuo. Por el hecho de estar amarrados a la satisfacción de los individuos; bajo la perspectiva de desarrollo humano, la libertad que tiene cada persona, le permite actuar de acuerdo a las sus convicciones sociales, políticas y/o religiosas, tomando los criterios más valiosas. Quiere esto decir que desde luego requerirá esfuerzo, planificación, disciplina y algo de suerte (41).

Reconocimiento por un trabajo bien realizado, felicitar en público a un empleado, es una gran responsabilidad para el jefe inmediato superior, pues la dificultad llega al tratar de hacer

bien la felicitación, de acuerdo a una serie de decisiones que el trabajador eligió para desempeñarse en el cargo, es más sencillo de lo que a priori pueda parecer (42). La responsabilidad que asumió el empleado debe ser felicitada si la cumplió a cabalidad.

Posibilidad de utilizar tus capacidades la libertes de poder elegir cuales de las capacidades se necesita para desarrollar una mejorar labor (41).

Posibilidades de Ascenso , es una gran ventaja para los empleados, reconocer que el crecimiento profesional se ve reflejado en cada ascenso y por supuesto la falta de las oportunidad para tener la posibilidad de ascender, obtendrán la búsqueda inmediata de organizaciones que si le permitan crecer, y el empleado busque otras opciones (42).

Atención a las sugerencias que haces, una buena relación para con las autoridades, permite que las sugerencias que un empleado pueda realizar, sean revisadas de acuerdo a la reglamentación de la organización, ya que la buena atención a las sugerencias que se hagan apunta a un mejor empleado (43).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020

Ho: No Existe relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020

Ho: No existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020

H1: Existe relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020

Ho: No existe relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020

H1: Existe relación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020

Ho: No existe relación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El proyecto de tesis se basa en el método deductivo pues indica Méndez que se presenta de forma jerárquica, por lo que se va a generalizar el Síndrome de Burnout, así como la satisfacción laboral del personal de Enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Vitarte (35).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio está basado en el enfoque Cuantitativo, de acuerdo a Méndez, que señala la comprensión del análisis estadístico de la recolección de información sobre las variables denominadas Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral (35).

3.3. Tipo de investigación

El proyecto de tesis es de tipo aplicativo, pues tal como Méndez aborda, la investigación permitirá incluso la generación de conocimientos con la aplicación directa de a los problemas de la sociedad, como en este caso, sobre las variables de estudio que permita responder la formulación del problema establecido, con ello se puede conocer el Síndrome de Burnout, así como la satisfacción laboral del personal de Enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Vitarte (35).

3.4. Diseño de la investigación

En el estudio de investigación el diseño es relacional, de corte transversal, de nivel correlacional, pues nos guiaremos de los resultados observados en la satisfacción

laboral del personal de Enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Vitarte y el síndrome de Burnout (35).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población será tomada del Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte que viene a ser 50 profesionales, y, con un muestreo por selección intencionada.

Muestra: tomaremos el universo de la población, por lo tanto se tomará la muestra censal que todos, total 50 profesionales.

Muestreo: El muestreo es tipo no probabilístico, porque se va a usar el muestreo aleatorio simple (35)

Criterio de inclusión

Para este criterio se ha tenido por conveniente elegir solamente al Personal nombrado de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte

Criterio de exclusión

No incluiremos en el presente estudio a otros profesionales de la salud, Médicos, Obstetras, Nutricionistas.

3.6. Variables y Operacionalización

Se determina a partir de la investigación que las variables siendo estas variables cuantitativas

Definición conceptual del Síndrome de Burnout

Se definió como la respuesta a eventos laborales relacionados con el agotamiento emocional y mental, frustración y estrés que conlleva a un individuo a padecer y se conoce como síndrome de Burnout (17).

Definición operacional del Síndrome de Burnout

Respuestas a la subescala de Agotamiento Emocional, Realización Personal, y despersonalización del instrumento de Maslach Burnout Inventory.

Definición conceptual de Satisfacción Laboral

Se señala también que la organización y sobre todo el trabajo proporciona expectativas a los profesionales de la salud, de acuerdo a su naturaleza esto satisface o no el aspecto laboral, estos sentimientos hacia su trabajo son considerados como satisfacción laboral mediante un enfoque tradicional (28).

Definición operacional de Satisfacción Laboral

La satisfacción que los individuos reciben de su trabajo es dependiente al grado en el que el trabajo y todo lo asociado a este cumplen con las necesidades y deseos del empleado (28), Respuestas a la subescala de Subescala de factores intrínsecos y Subescala de factores extrínsecos a través del cuestionario de Satisfacción Laboral de Saari L, Judge T.

Matriz operacional de las variables

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Agotamiento Emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado. 2. Al final de la jornada me siento agotado. 3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo. 4. Trabajar todos los días con pacientes es una tensión para mí. 5. Me siento "quemado" por el trabajo. 6. Me siento frustrado por mi trabajo. 7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. 8. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés. 9. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades. 	Ordinal	<p style="text-align: center;">0 1 2 3 4 5</p>
Realización Personal	<ol style="list-style-type: none"> 10. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes. 11. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes. 12. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los otros. 13. Me encuentro con mucha vitalidad. 14. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes. 15. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes. 16. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo 17. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. 	Ordinal	<p style="text-align: center;">0 1 2 3 4 5</p>

Despersonalización	<p>18. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.</p> <p>19. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.</p> <p>20. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>21. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender.</p> <p>22. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas</p>	Ordinal	<p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>
--------------------	---	---------	---

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Dimensión Intrínseca	<p>1. Libertad para elegir tu propio método de trabajo</p> <p>2. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.</p> <p>3. Responsabilidad que se te ha asignado.</p> <p>4. La posibilidad de utilizar tus capacidades.</p> <p>5. Tus posibilidades de promoción.</p> <p>6. La atención que se presta a las sugerencias que haces.</p> <p>7. La variedad de las tareas que realizas en tu trabajo.</p>	Ordinal	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p>

<p>Dimensión Extrínseca</p>	<p>8. Condiciones físicas del trabajo. 9. Tus compañeros de trabajo. 10. Tu superior inmediato. 11. Tu salario. 12. Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa. 13. El modo en que tu empresa está gestionada. (tu promoción) 14. Tu horario de trabajo. 15. Tu estabilidad en el empleo</p>	<p>Ordinal</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
---------------------------------	--	----------------	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En la presente investigación se empleará la técnica encuesta, de uso de cuestionarios de Maslach Burnout Inventory, y el de Satisfacción laboral, estos instrumentos validados serán entregados y desarrollados en el centro de trabajo a los profesionales de la salud coordinando con sus turnos laborales.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para la variable 1 Síndrome de Burnot, se usa el instrumento es el cuestionario de Maslach Burnout Inventory valora 3 dimensiones o subescalas: Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9). Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems (10, 11, 12, 13, 14). Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems (15, 16, 17, 18, 19, 20,21, 22).

Las respuestas del dicho instrumento están en escala de Likert con 5 alternativas; Nunca, Alguna vez al año o menos, Una vez al mes o menos, Algunas veces al mes, Una vez a la semana, Diariamente (1,2,3,4,5).

Asimismo, para la variable 2 Satisfacción laboral, se usa el cuestionario de Satisfacción Laboral de Saari L, Judge T. de 27 preguntas.

Las respuestas del dicho instrumento están en escala de Likert con 5 alternativas TA: Totalmente de acuerdo. DA: De acuerdo. I: Indeciso. ED: En desacuerdo. TED: Totalmente en desacuerdo. (5,4,3,2,1)

3.7.3. Validación

Si bien es cierto la validez del instrumento de recolección de datos se fortalece pues viene asociada a un autor que ya desarrolló una tesis similar como se define en los antecedentes, se realizó una prueba piloto en 10 licenciadas de enfermería, para conocer si se puede aplicar a esta investigación, el resultado determinó un 0.777, (alfa de Cronbach)

3.7.4 Confiabilidad

Según KR20 (Kuder _Richardson 20), la confiabilidad del instrumento permite señalar que este es válido para realizar la investigación.

La prueba estadística que se utiliza para medir la confiabilidad del instrumento fue que se aplicó en un grupo piloto de 10 enfermeras que laboran, obteniendo un valor de 0.712. Este valor indica que el instrumento presenta una confiabilidad adecuada para este estudio.

Prueba de Confiabilidad Instrumento 1 cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,712	,699	22

Se observa que el alfa de Cronbach con un resultado de 0.712, indicando que el cuestionario es Confiable.

Prueba de Confiabilidad Instrumento 2 cuestionario de Satisfacción Laboral de Saari L, Judge T.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,793	,830	27

Se observa que el alfa de Cronbach con un resultado de 0.793, indicando que el cuestionario es Confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En este el estudio de investigación, se usará los cuestionarios de MBI como también el de Satisfacción laboral que serán entregados al personal de enfermería y se elaborará una base de datos en SPSS 25.0, se vaciarán los resultados de la lista de información de los instrumentos aplicados:

El instrumento denominado Satisfacción Laboral y el instrumento MBI para medir el burnout.

Posteriormente se dará lugar a elaborar distribuciones de frecuencias absolutas y relativas, referente a identificar la Satisfacción Laboral y burnout.

3.9. Aspectos éticos

Se solicitó el consentimiento informado de los pacientes (Ver anexo N°3). El estudio no comprometerá la salud de los participantes. Se mantendrá la confidencialidad de la información.

Cuando se investiga a las personas y su conducta es importante contar con el consentimiento previo de los mismos. De la misma manera la información recabada será confidencial entre las investigadoras. .

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2020												2021							
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Julio		Agosto					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema																				
Búsqueda bibliográfica	x	x	x																	
Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes				x	x	x	x													
Importancia y justificación de la investigación						x	x	x	x											
Objetivos de la investigación								x	x	x	x									
Enfoque y diseño de investigación									x	x	x	x								
Población, muestra y muestreo										x	x	x								
Técnicas e instrumentos de recolección de datos											x	x	x							
Aspectos bioéticos												x	x	x						
Métodos de análisis de la información												x	x	x						
Elaboración de aspectos administrativos del estudio													x	x	x					
Elaboración de los anexos														x	x	x				
Aprobación del proyecto																x	x			

4.2. Presupuesto

	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
Encuestadores	s/. 50.00	1	s/. 50.00
Bioestadísticos	s/. 400.00	1	s/. 400.00
RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES)			
Archivadores	s/. 15.00	2	s/. 30.00
Carpetas de Cartulina	s/. 3.00	5	s/. 15.00
Papel Tamaño A4	s/. 0.10	50	s/. 5.00
Tinta Impresora	s/. 89.00	1	s/. 89.00
USB	s/. 20.00	1	s/. 20.00
Lápices	s/. 1.00	5	s/. 5.00
Gomas	s/. 4.00	2	s/. 8.00
Lapiceros	s/. 1.00	50	s/. 50.00
SERVICIOS			
Fotocopias	s/. 0.10	50	s/. 50.00
Anillados	s/. 10.00	5	s/. 50.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS			
Movilidad, uso de computador	s/. 100.00		
TOTAL	-----	-----	s/. 876.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020, septiembre). Síndrome de burnout. Clasificación internación de Enfermedades, 11.a revisión. <https://icd.who.int/es>
2. Organización Mundial de la Salud, OMS. [Internet] Burnout en los centros de salud [consultado 13 setiembre del 2020] Disponible en :https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
3. Organización Mundial de la Salud, OMS. [Internet] La organización del trabajo y el estrés. Editoriales OMS. Ginebra, Suiza [consultado 13 setiembre del 2020] Disponible en: <http://www.who.int/publications/estrés/es>.
4. Cabanillas-Carbonel, M., Verdecia-Peña R., Herrera J., Medina-Rafaile E., Casazola-Cruz O. Data Mining to Determine Behavioral Patterns in Respiratory Disease in Pediatric Patients. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, Vol. 12, No. 7, 2021
5. Stavroula Leka BA MSc Phd. La Organización y el Estrés. Francia: [Internet] Organización Mundial de La Salud. [consultado 10 de setiembre del 2020] Disponible en: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?>
6. Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. R., & García-Juesas, J. A. . Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería.,. Psicothema, . [Internet] Pp.271-276 [consultado 10 de setiembre del 2020] Disponible en: <http://www.psicothema.com/pdf/4010.pdf>
7. Susalud. Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS. [Internet] Revista Psique Mag, [consultado 13 de setiembre del 2020] Disponible en: <http://www.who.int>

8. Artazcoz, L., Cruz, J.L., Moncada, S., Sanchez, A. Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de Clínica de Hospital. [Internet] Gaceta Sanitaria, [consultado 13 setiembre del 2020] Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/242617415>
9. Quirós M., y Labrador F. Nivel de estrés laboral y burnout en los servicios sanitarios de urgencia extrahospitalaria. [Internet] Universidad Complutense de Madrid,. España [consultado 11 de setiembre del 2020] Disponible en: <https://www.redalyc.org/33717060005.pdf>
10. Cifuentes, J; Manrique, Fo. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, [Internet] Bogotá, Colombia. Avances en Enfermería 2016. [consultado 11 de setiembre del 2020] Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/46207/60857>
11. Álvarez L, Mori P y Sánchez M. “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica.” (2019).
12. Ramírez, M. Zurita R. Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. [Internet]. Chile [citado 2020 Sep 19] ; Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-6568201000010002>
13. Albaladejo Romana, Villanueva Rosa, Ortega Paloma, Astasio P, Calle ME, Domínguez V. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. [Internet]. Rev. Esp. Salud Publica 2016 [citado 2021 Ago 28] ; 78(4): 505-516. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400008&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400008&lng=es)
14. Muñoz S, Et al. Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Popayán. colombia [revista en internet] Rev Esp Salud Pública [acceso: 07 de octubre

- 2020] Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000100006
15. Castañeda S. y Tieno C, Influencia del Síndrome de Burnout en la Satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz del Distrito de Puente Piedra. [Consultado 20 Setiembre 2020]. Disponible en: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/547> 2016.
 16. Yslado R, Norabuena R., Loli T., Zarzosa E, Padilla L, Pinto I . Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud [Internet]2019. [Consultado 20 setiembre 2020]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v19n4/a06v19n4.pdf>
 17. Flores, I. Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia HNDAC, Callao [Internet]. 2018 Oct [consultado en 2020 Sep 22] ; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18055>
 18. Cáceres, E. Relación entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi - [Internet]. 2018 Oct [citado 2020 Sep 22] ; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6222>
 19. Teullet I.Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras(os) de Centro Quirúrgico del Hospital III Emergencias Grau - EsSalud [Internet]. 2015 Oct [citado 2020 Sep 19] ; Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-871221>
 20. Marcos, I. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – [Internet]. 2019 [citado 2020 Sep 19] ; Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1689>

21. Salas, P. Frecuencia del Síndrome de Burnout y el grado de satisfacción laboral en Internos de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado en el año 2015 [Internet] Arequipa. [Consultado 20 Setiembre 2020]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/198125985.pdf>
22. Egea E. Estudio de prevalencia, factores de riesgo del Síndrome de Burnout y encuesta de satisfacción laboral en personal sanitario de un área de salud de la región de Murcia. España [Internet]. [Consultado 20 setiembre 2020] **2015**. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=100197>
23. Annu Rev Psychol 19. Olavarría L. Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout [Internet]. *eleconomistaamerica.pe* [citado 2020 Sep 19] ; Disponible en: <https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAmperu/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-indrome-de-Burnout.html>
24. Freudenberger H. Staff Burn-Out. J [Internet]. *Soc Issues* [citado 2020 Sep 19] ; Disponible en: <http://doi.wiley.com/10.1111/j.15404560.1974.tb00706.x>
25. Maslach C, Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. [Internet]. *Appl Prev Psychol* [consultado 2020 Sep 19] ; Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/S096218499880022X>
26. Brudnik M. Perception of Self-Efficacy and Professional Burnout in General Education Teachers. *Hum Mov* [Internet]. **2009** [consultado 2020 Sep 19] ; Disponible en: <http://www.degruyter.com/view/j/humo.2009.10.issue-2/v10038-009-0013-3/v10038-009-0013-3.xml>
27. Weber A, Jaekel-Reinhard A. Síndrome de Burnout: ¿una enfermedad de las sociedades modernas? *Occup Med (Chic Ill)* [Internet]. *Occup Med* [consultado 2020 Sep 19] ; Disponible en: <https://academic.oup.com/occmed/article-lookup/doi/10.1093/>

28. Melamed S, Shirom A, Toker S, Berliner S, Shapira I. Burnout y riesgo de enfermedad cardiovascular: evidencia, posibles caminos causales y direcciones de investigación prometedoras. [Internet]. Psychol Bull [consultado 2020 Sep 19] ; Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16719565>
29. Cruz E. Estrés laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de Atención Hospitalaria [Internet]. Universidad de Valladolid; 2014. Available from: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/5629>
30. Thomaé M, Ayala E, Sphan M, Stortti M. Etiología y prevención del síndrome de burnout en trabajadores de la salud. [Internet]. Rev Porgrado la Via Cátedra Med [consultado 2020 Sep 19] ; Disponible en:<http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-1.pdf>
31. Kaschka W, Korczak D, Broich K. Burnout: un diagnóstico de moda. [Internet]. Dtsch Arztebl Int [consultado 2020 Sep 19]; Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22163259>
32. Saari L, Judge T. Actitudes de los empleados y satisfacción laboral. [Internet]. Hum Resour Manage [consultado 2020 Sep 19]; Disponible en: <http://doi.wiley.com/10.1002/hrm.20032>
33. Hackman R, Oldham G. Motivación a través del diseño de obra: prueba de una teoría. Organ Behav Hum Perform [Internet]. 1976 [consultado 2020 Sep 30] ; Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0030507376900167>
34. Pennings J. An Organizational Behavior Approach. 1986.
35. Salancik G, Pfeffer J. A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design. Adm Sci Q [Internet]. 1978 [consultado 2020 Sep 29] ; Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2392563?origin=crossref>

36. Herberg F. La motivación para trabajar. Nueva York: Villey; 1959. 235 p.
37. Miner J. Comportamiento organizacional [Internet]. 2015 [citado 2020 Sep 19] ; Disponible en: <https://www.taylorfrancis.com/books/e/9781317463580/chapters/10.4324/9781315702018-15>
38. Tosi H, Mero N, Rizzo J. Managing Organizational Behavior. Blackwell Publishers Inc., Oxford; 2000.
39. Albaladejo R, Et al. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. Rev Esp Salud Pública 2016
40. Méndez, C. Metodología. Guía para Elaborar Diseños de Investigación. Colombia: Editorial Mcgraw-Hill Interamericana, S. A.2018
41. López, J . Motivación laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. 2005
42. Barrios, D; Bermúdez, S y Contreras, O Condiciones y medio ambiente de trabajo: ruido, iluminación y ventilación. 2010
43. Vacas, F. Plan estratégico de trabajo en equipo, para fomentar la cultura organizacional en el personal jerárquico y docente de la institución educativa pública “dos de mayo” de pacarisca, distrito de yanama, provincia de yungay, región ancash 2011
44. Beltrán, I . La estabilidad en el empleo: La Prevención frente a la contingencia del Paro. 2008
45. Ramírez, K sistema de reconocimiento para alcanzar los objetivos claves de una empresa. 2014
46. Quispe, F Responsabilidad Civil extracontractual de los Jueces y del Estado. 2009
47. UNICEF El desarrollo de capacidades y las áreas de conocimiento. Recuperado de: 127771955-Desarrollo-de-Capacidades.pdf. 2013

48. García, J . proceso de ascenso y reubicación salarial docentes y directivos docentes. 2009
49. Suarez, E.. 15 pasos para hacer un buen trabajo de Investigación. 2016

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	Variable	Diseño metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	<p>Síndrome de Burnout Agotamiento Emocional ba a otro día de trabajo. Trabajar todos los días con pacientes es una tensión para mí. Me siento "quemado" por el trabajo. Me siento frustrado por mi trabajo. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.</p> <p>Realización Personal Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los otros. Me encuentro con mucha vitalidad. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.</p> <p>Despersonalización Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. Realmente no me importa lo que le ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.</p> <p>Satisfacción Laboral Factores Intrínsecos La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra Me siento mal con lo que gano Siento que recibo, de parte de la empresa, maltrato</p>	<p>Tipo de investigación: Tipo de investigación básica</p> <p>Método y diseño de la investigación: Método de investigación deductivo con diseño observacional de corte transversal y nivel descriptivo.</p> <p>Población muestra: los 50 profesionales de Enfermería del área de Emergencia del Hospital Vitarte, el total de personas de estudio.</p>
¿Qué relación existe entre Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020?	Determinar la relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020	Existe relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica		
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020</p> <p>Encontrar la relación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020</p>	<p>Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020</p> <p>Existe relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020</p> <p>Existe relación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte - 2020</p>		

			<p>Me siento realmente útil con la labor que realizo El ambiente donde trabajo es confortable El sueldo que tengo es bastante aceptable La sensación que tengo de mi trabajo es que están explotando Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo Me disgusta mi horario Factores Extrinsecos Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas El horario de trabajo me resulta incomodo Me complace los resultados de mi trabajo Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo Mi trabajo me hace sentir realizado como persona Me gusta el trabajo que realizo Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a) Me gusta la actividad que realizo Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo</p>	
--	--	--	--	--

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO

PARTE I: SATISFACCIÓN LABORAL - Saari L, Judge T.

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento, es aplicada con fines académicos, la cual permitirá obtener información de primera, mano, por ende, le solicitamos brindar información verídica

INVESTIGADORA: Lic. FLODY ÑAUPA CHAVEZ

INSTRUCCIONES: marque con un X

Lea con atención y cuidado cada una de ellas.

En cada frase, señale con una equis (X) la columna que mejor indique su respuesta en cada frase:

TA: Totalmente de acuerdo.

DA: De acuerdo.

I: Indeciso.

ED: En desacuerdo.

TED: Totalmente en desacuerdo.

DATOS GENERALES:

Área de trabajo:.....

Puesto de trabajo:..... Fecha de Encuesta:.....

Edad:.....

Sexo: Masculino () Femenino () Tiempo de servicio:

() Menos de un año

() De 1 a 3 años

() De 4 a 6 años

() De 7 a 9 años

() De 10 a más años

Nº	ENUNCIADO	TA	DA	I	ED	TED
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano					

6	Siento que recibo, de parte de la empresa, maltrato					
7	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incomodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22	Me gusta el trabajo que realizo					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

PARTE II: SÍNDROME DE BURNOUT Maslach

A continuación, verá algunas afirmaciones sobre cómo piensan, actúan o sienten otras personas respecto a las características relacionadas con su actividad laboral.

Lea con atención y cuidado cada una de ellas.

En cada frase, señale con una equis (X) la columna que mejor indique su respuesta en cada frase:

0	1	2	3	4	5
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Diariamente

ITEMS	0	1	2	3	4	5
Dimensión 1: agotamiento emocional						
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado						
2. Al final de la jornada me siento agotado.						
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.						
5. Me siento “quemado” por el trabajo						
6. Me siento frustrado por mi trabajo..						
7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.						
8. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés						
9. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.						
Dimensión 2: Despersonalización						
10. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.						
11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
12. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.						
13. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
14. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.						
Dimensión 3: Realización personal						
15. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.						
16. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.						
17. Me encuentro con mucha vitalidad..						

18. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.						
19. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.						
20. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo..						
21. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.						
22. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes..						

Gracias por su colaboración ;

ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VITARTE-2020”

Nombre de la investigadora principal: FLODY ÑAUPA CHAVEZ

Propósito del estudio: determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse conmigo FLODY ÑAUPA CHAVEZ al celular 915 019 495

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Fecha:

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante

Base de datos

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
P1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
P2	3	3	3	7	2	2	2	2	2	2
P3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

P4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
P6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
P7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
P8	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4
P9	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5
P10	2	2	2	2	7	2	2	2	2	2
P11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
P12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
P15	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
P19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
P20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
P21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P22	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
P23	3	3	3	7	2	2	2	2	2	2
P24	4	4	1	5	3	3	3	3	3	3
P25	5	5	2	6	4	4	4	1	1	1
P26	7	6	3	2	5	5	5	2	2	7
P27	2	2	4	3	6	7	6	3	3	2
P28	3	3	5	4	1	1	1	4	4	3
P29	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4
P30	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5
P31	2	2	2	2	7	2	2	2	2	2
P32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
P33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
P36	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ANEXO 4. INFORME DE ORIGINALIDAD



