



**Universidad
Norbert Wiener**

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

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE 2020”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTOR:

LIC. DIANA LIZBETH, SANCHEZ VASQUEZ

ASESOR:

MG. RODOLFO AMADO, AREVALO MARCOS

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

Este estudio de investigación está dedicado a mis padres por enseñarme a perseverar en la Vida y por su apoyo en la realización de esta tesis.

Agradecimientos:

A Dios, por la vida de mis padres que son los principales promotores de mis sueños, también porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar a lado de las personas que más me aman.

ASESOR:

MG. RODOLFO AMADO, AREVALO MARCOS

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Cardenas De Fernandez Maria Hilda

SECRETARIO : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

VOCAL : Mg. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

Índice general

Índice general	04
Índice de Anexos	06
<u>I. EL PROBLEMA</u>	07
1.1 Planteamiento del problema	07
1.2 Formulación del problema	08
1.2.1. Problema general	08
1.2.2. Problemas específicos	09
1.3 Objetivos de la investigación	09
1.3.1. Objetivo general	09
1.3.2. Objetivos específicos	09
1.4 Justificación de la investigación	09
1.4.1. Teórica	09
1.4.2. Metodológica.....	10
1.4.3. Práctica	10
1.4.4. Epistemológica (Doctorado)	10
1.5 Delimitación de la investigación	10
1.5.1. Temporal	10
1.5.2. Espacial.....	10
1.5.3. Recursos	10
<u>II. MARCO TEÓRICO</u>	11
2.1 Antecedentes	11
2.2 Bases Teóricas	16
2.2.1 Síndrome de Burnout	25
2.2.2 Satisfacción Laboral	25
2.2.3 Dimension 1 Factores Intrínsecos	25

2.2.4 Dimension 2 Factores Extrinsecos.....	25
2.3 Formulación de hipótesis	25
2.3.1 Hipótesis general	25
2.3.2 Hipótesis específicas.....	25
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.....	26
3.5 Población, muestra y muestreo.....	26
3.6 Variables y operacionalización.....	27
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.7.1 Técnica	28
3.7.2 Descripción de instrumentos	28
3.7.3 Validación	29
3.7.4 Confiabilidad	29
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	29
3.9 Aspectos éticos.....	29
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	31
4.1 Cronograma de actividades.....	31
4.2 Presupuesto	32
V. REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	37

Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	41
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	43
Anexo 3. Consentimiento informado	47
Anexo 4. Declaracion de Consentimiento.....	49
Anexo5.Basededatos.....	50

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial los pacientes refieren de una baja calidad de atención, menor desempeño, satisfacción laboral y prestación de cuidado del profesional de la salud, específicamente por las licenciadas de enfermería que cuidan o atienden personas, pues se muestran tensas o se observa el sobre trabajo por las exigencias mismas de adaptarse a demandas laborales excesivas, lo que se manifiesta como estrés laboral, externa e internamente afectando a su salud, también se le conoce a este Síndrome como SB Burnout (1).

Preocupada por el riesgo y la satisfacción laboral del profesional de la salud en todo el mundo, la Organización Mundial de la Salud, OMS, observa cómo se gestiona el estrés laboral de acuerdo a la cultura organizacional, ya que es necesaria presentar anualmente estrategias de prevención, gestión de riesgos y la retroalimentación necesaria que coincida con la naturaleza del estrés hallado, por lo que presenta anualmente iniciativas educativas acerca de la gestión del estrés laboral para que sea de conocimiento de los representantes sindicales, directivos y empleadores; ya que la eficiencia dentro de la institución donde labora se verá reflejado pues el empleado se encuentra afectado en su salud física y psicológica por el estrés laboral (2).

Actualmente en España, el profesional de la salud encargado del cuidado y la atención de niños y pre adolescentes, tiene niveles altos de estrés, con elevado riesgo de padecer síndrome de Burnout pues observa el profesional de la salud se vuelve deficiente en la atención de emergencia en situaciones complicadas con la incapacidad de resolución de problemas debido a la insatisfacción laboral y no atiende al familiar de manera asertiva pues el cúmulo de responsabilidades y la alta demanda cotidiana genera estrés en el profesional de salud (3).

En Latinoamérica, la prevalencia de la patología denominada Síndrome de Burnout se presenta en un 7.2% entre las licenciadas de enfermería; en otras profesionales el resultado fue de 6%, tales como nutrición, odontología y psicología, basado en componentes profesionales e individuales, esta investigación busco hallar las influencias de dichos componentes (4).

También preocupado por el bienestar de los profesionales de la salud, la Organización Panamericana de la Salud, OPS, sobre todo con los licenciados de enfermería, pues existe un gran índice de padecimiento de estrés; por lo que este grupo humano atiende la demanda excesiva de pacientes, pues está expuesto a esta enfermedad, por lo tanto se presentó políticas de bienestar que incida en la prevención del Burnout y la reducción de los síntomas de esta patología, asociado a la satisfacción laboral (5).

El grupo más vulnerable está representado por los profesionales de la salud a nivel mundial, pues con mayor frecuencia este problema de salud ocupacional, emocional y mental se presenta en ellos, afectando directamente el clima organizacional, tal como la vida laboral y autores señalan que los profesionales vienen disminuyendo la calidad de atención, (7, 8, 9). Aunque los reportes sobre la correlación entre las variables Satisfacción Laboral y la variable Síndrome de Burnout y son escasos, es necesario realizar estudios nuevos con respecto a las variables y con la preocupación por la mala atención a los pacientes (10). En nuestro país, la prevalencia promedio en los centros de salud es de un alarmante 12,5% de profesionales con Síndrome de Burnout (11), aunque en el interior del país los resultados son heterogéneos, 12,5; siempre se aproximan a la octava parte del total (12) (13), por ejemplo nos mostro Ancash que con un 27,6% máximo y 19, 6% mínimo, los profesionales de salud de al menos 10 hospitales, reportaron alto porcentaje de Burnout, pues de cada 4, 1 pasa por este agotamiento emocional (14).

Asimismo, siendo el Hospital de emergencia Ate Vitarte, un nosocomio nuevo, se observa que los profesionales de la Salud disminuyen su efectividad en el trabajo, es decir no están satisfechas con la labor realizada, además durante las atenciones, los familiares de los pacientes sienten el agotamiento de las licenciadas y médicos, es igual relación, los pacientes muestran su malestar en la atención por la deshumanización, el estrés y se observa también la necesidad de mejorar la realización personal de las licenciadas en Enfermería.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería del área de emergencia del Hospital Emergencia Ate Vitarte en el año 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020?

¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020?

¿Cuál es la relación 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 el síndrome de burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería del área de emergencia del Hospital Emergencia Ate Vitarte en el año 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

Desde aspecto teórico, el presente estudio permitirá explicar conceptos de estrés en este nuevo nosocomio. Por lo que el principal aporte de la investigación sugiere que se va a teorizar sobre el aumento del estrés, así como conceptualizar la satisfacción laboral que permita entender la actividad organizacional dentro del nosocomio.

1.4.2 Metodológica

Si revisamos el aspecto investigativo se justifica a nivel metodológico porque las variables pueden ser estudiadas a través de la estadística y determinar la correlación de las variables de estudio y predecir su comportamiento, , señalando cada una de las dimensiones de las variables

1.4.3 Práctica

La investigación permitirá a la alta dirección implementar estrategias sanitarias dentro del nosocomio, que disminuyan el estrés y en la práctica accederá conocer sus necesidades; además futuros estudios pueden beneficiarse con la aplicación de esta investigación.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación presenta una limitación Temporal pues se realizará en los dos últimos meses del presente año.

1.5.2 Espacial

También presenta una limitación Espacial pues se realizará en el área de emergencia del Hospital Emergencia Ate Vitarte.

1.5.3 Recursos

La investigación tiene limitación de recursos, pues solo se cuenta con el presupuesto que el investigado destina al presente estudio.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Nacionales

Sarmiento, (2017) en su investigación describe como objetivo “*determinar entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal de salud*”, mediante las pruebas se halló una insatisfacción de más de 30% en los profesionales, incidiendo en 46,9% los médicos y con mayor asombro, un 62,9% en las enfermeras respondieron indiferencia al preguntar sobre las dimensiones de la variable SB, finalmente un 34,6% indicó satisfacción, siendo estos el cuerpo técnico. De la población encuestada, siendo 120 trabajadores, 21,6% fueron técnicos, 29,1 enfermeras y el resto médicos, 35 enfermeras y obstetras, así como 26 técnicos auxiliares. Finalmente, del grupo encuestado, se determinó que 12 de ellos padecían en ese momento de SB, entre licenciadas de enfermeras y médicos, quienes no la padecían eran específicamente los técnicos de enfermería (15).

Señala **Huertas y Santaolalla**, (2019). en su estudio de investigación presentó como objetivo “*conocer la relación entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en los establecimientos de Salud del Nivel I MINSA de los distritos de Nuevo Chimbote y Chimbote, 2019*”. La muestra estuvo conformada por 73 profesionales de enfermería que cumplieron con los criterios de inclusión, a quienes se aplicó los instrumentos Cuestionario de Satisfacción Laboral e Inventario Burnout de Maslach. Los profesionales de enfermería que laboran en los establecimientos de salud Nivel I MINSA de los distritos de Nuevo Chimbote y Chimbote el 52,1% presenta nivel de Satisfacción Laboral moderado y bajo con 47,9%, asimismo presentan en su mayoría 90,4% grado medio de Síndrome de Burnout y grado alto el 8,2%, finalmente e Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral y tiene relación estadística significativa ($p=0,013$)., denominada correlación positiva baja (16).

Ore y Serpa, (2018). en su estudio tiene como objetivo “*determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y satisfacción laboral según el enfermero del servicio de consultorios externos del mencionado hospital*”. De tal manera que se obtuvo la resultante de Pearson que genera relación entre las variables y esta correlación fue inversamente

proporcional puesto que el R calculado fue igual a -0,842, indicando que a mayor síndrome de burnout disminuye la satisfacción laboral y su correspondencia si disminuye el síndrome de burnout. La unidad de análisis para este estudio que se desarrolló en el servicio de consultorio externo fue determinada por los licenciados de enfermería de este nosocomio. Finalmente, se halló también que la variable síndrome de burnout se relaciona con cada una de las dimensiones de la segunda variable denominada satisfacción laboral confirmando mediante la prueba de hipótesis la significancia de 0,000 (17).

Sánchez, (2017). indica que el objetivo es “*determinar la relación del Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017*”, siendo un estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo constituida por 132 profesionales de enfermería, a quienes se les aplicó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory - Hs (revisado por Moreno, 2015) y el Cuestionario Font Roja (revisado por Núñez, 2006) para medir las variables de estudio y sus dimensiones. Los resultados evidenciaron la prevalencia de un nivel bajo de síndrome de burnout en el 67.4% de las enfermeras y un nivel medio de Satisfacción laboral en el 72.7% de las enfermeras del Hospital. Concluyendo que existe relación significativa inversa ($\rho = -,695$) (18).

Asimismo, **Cauna**, (2018). en su tesis tuvo el objetivo de “*determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería de los Servicios de Atención de Urgencia en la Región Tacna – 2018*”. Metodología: Estudio descriptivo, de corte transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 59 profesionales de enfermería y técnicos en enfermería. Los instrumentos aplicados fueron: el cuestionario de Maslach Burnout Inventor para medir los niveles de Síndrome de Burnout y de Font Roja para medir los niveles de satisfacción laboral. Resultados: Más de la mitad (59,3%) tiene nivel medio de Síndrome de Burnout. En las dimensiones de cansancio emocional y baja realización más de la mitad (52,5%) (56,0%) tiene nivel medio y en la despersonalización menos de la mitad (44,1%) tiene nivel medio. En cuanto a la Satisfacción laboral más de la mitad (57,6%) presentan nivel medio de satisfacción, la mayoría (84,7%) presenta nivel baja en la relación interpersonal con los compañeros y menos de la mitad (44,1%) presenta nivel bajo en las características extrínsecas de estatus (19).

Bedoya y Barrientos, (2018). en su estudio que presenta el objetivo de *“relacionar el Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud”*. Al finalizar la presente investigación, mostró satisfacción por el desarrollo del estudio puesto que se necesitaba conocer el agotamiento, así como el clima organizacional de los profesionales de la salud elaboraba en dicha institución. Aunque el 3,6% percibía un nivel alto del síndrome de burnout, y el 3,6% (6) sienten un nivel insatisfecho en su ambiente de trabajo, Este estudio actualizó el conocimiento sobre los estándares de trabajo y la relación entre la personal materia de estudio (20).

INTERNACIONALES

Asimismo, **Callegari, y Harambillet**, (2017). señala que el presente estudio se pretende *“medir y comparar la presencia del síndrome de burnout y el grado de satisfacción laboral en docentes de enseñanza primaria en escuelas públicas y privadas en las ciudades de Azul y Tandil”*. La muestra con que se trabajó es de tipo intencional compuesta por 80 sujetos (n:80), que conforman cuatro grupos de estudio, de los cuales dos pertenecen a la ciudad de Azul y el resto a la ciudad de Tandil. Para ello se ha diseñado un proyecto de tipo exploratorio, la metodología seleccionada para llevarlo a cabo es de tipo cuali-cuantitativo. Los instrumentos seleccionados para la obtención de datos son entrevistas, el cuadernillo de recolección de datos compuesto por un cuestionario sociodemográfico, el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por José L. Meliá y José M. Peiró (1998) y el inventario MBI de Maslach y Jackson (1986) (21).

Aldrete y otros, (2016). en su investigación tuvo como objetivo *“determinar la relación entre los factores psicosociales laborables y el síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud”*, con un estudio observacional, transversal y analítico en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Los datos se captaron con el instrumento de factores psicosociales de Silva y el MBI. Se analizaron con el apoyo del SPSS. Resultados: Participaron 163 personas de 21 servicios de la unidad de atención; 88% eran mujeres, 41,4% laboraba en el turno matutino y 47,5% perciben la presencia de factores psicosociales negativos en su área de

trabajo, siendo lo más frecuente las exigencias laborales, remuneración del rendimiento y condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo. En cuanto al Burnout, 33,3% presentaba agotamiento emocional, 50,8% baja realización personal y 17,9% despersonalización. El agotamiento emocional se relacionó ($p < 0,05$) con seis de las ocho áreas de los factores psicosociales evaluados, confirmando que la relación entre los factores psicosociales laborales y el síndrome de Burnout (22).

En el año 2016 se realizó una investigación en el país español, específicamente en la Universidad de Extremadura, con la finalidad de, “*determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales que desempeña su labor en los Hospitales Públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres*”. esta investigación pretendió determinar niveles bajos medios o altos de satisfacción laboral y la relación con las estrategias dentro de la organización. hallando finalmente la no concordancia de dichas estrategias y la relación con la satisfacción laboral (23).

En el año 2019 se realizó un estudio en nuestro país vecino de Ecuador, cito en la Universidad del Azuay, esta investigación pretendió “*determinar el nivel de asociación entre los factores de riesgo psicosociales con el síndrome de Burnout para el personal de servicio de salud*”. Con una muestra de 483, Se halló el grado alto de síndrome de burnout en el personal en un 12% el grado medio en un 68% y el grado bajo en un 20% lo que permitió sostener un plan de programas de mejora en el trabajo (24).

En la Revista Cuidarte - Colombia en el año 2019 se publicó un artículo científico en el año 2019; con el fin de “*determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en residencias de especialidades médicas de una Universidad pública en el departamento del Cauca Colombia*”. La unidad de análisis estuvo determinada por profesionales de medicina familiar, ginecología, pediatría, medicina interna, cirugía general, anestesiología, siendo en total una muestra de 40, con edad máxima de 35 años, utilizando el Test Maslach Burnout Inventory Human Services Survey. En el estudio hubo alarmantes cifras que indicaron a los distintos profesionales, que estaban pasando por niveles altos 47,5% de agotamiento personal debido al Síndrome de Burnout (25).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Síndrome de Burnout

Muchos estudios a nivel nacional e internacional coinciden llamar también Síndrome de Quemarse en el Trabajo a dicho síndrome, ya que la forma desarrollar estrés laboral crónico viene acompañado de un deficiente clima organizacional, convirtiéndose en un riesgo psico social que atenta no solamente contra el individuo sino contra las personas que lo (26). Gil-Monte también admiten esta definición señalando que es una forma de acoso que activa estresores crónicos laborales, a diferencia de otros tipos de acoso simétricos pues existe un acosador y un acosado, sin embargo este conflicto interpersonal es asimétrico en todas sus aristas (27) Moreno y Peñacoba argumenta que hay que separar o diferenciar, la sobrecarga o exceso de trabajo que motiva, al estrés de la desmotivación y el agotamiento emocional que nos puede llevar a tener el síndrome de burnout; este sentido cognitivo y subjetivo propio e inherente al ser lo conlleva abandonar sus propios objetivos que antes fueron importantes; recalca el autor que esta diferenciación hace más peligroso al síndrome de burnout que aún simple estrés (28).

Otros estudios indican que las personas o individuos que trabajan en contacto, atienden o tratan de solucionar problemas de otras personas sufre de síndrome de burnout por estar expuestos a eventos estresantes particulares pero prolongados; esta exposición propia de su trabajo lo desgasta emocionalmente y sumado a un estrés laboral crónico por el carácter interpersonal de su función, permite el desequilibrio entre su capacidad y la resolución de las demandas de los clientes; el estudio también refiere que, si este afrontamiento no cuenta con las estrategias necesarias los niveles de estrés aumentan considerablemente (29) a través de un proceso continuo y sostenido, Pues esta patología no se presenta instantáneamente (30).

Existen 3 factores que se han podido descubrir como parte el síndrome de burnout y que son de mayor aceptación entre los investigadores ya que este constructo Tri factorial denominado reducción realización personal, conducta de cinismo o despersonalización y el agotamiento emocional; estos aparecen dentro del contexto laboral que disparan un estresor interpersonal que a su vez provoca este síndrome psicológico. La comunidad científica y académica acepta este concepto (31).

La reducción de la realización personal, es una dimensión que tiene un concepto no tan claro puesto que agrupaba también a las otras dimensiones, pues se definía como ineffectividad o logro reducido dentro del ámbito laboral; se señala que otros autores no lo toman en cuenta puesto que falta un respaldo teórico pero como se argumentó líneas arriba es parte del síndrome de burnout (32).

Despersonalización, dimensión que se denota cuando el individuo actúa en forma impersonal o distante de sus semejantes pues los cataloga como objetos o partes de un gran objeto, la deshumanización que se muestra en esta etapa está motivada por sentimientos diametralmente opuestos hacia compañeros, clientes, jefes y la organización en general; este claro cinismo ante sus propios sentimientos señala una distancia entre un compromiso de atender a la persona o ignorarlas dentro de la función del servicio (33).

Agotamiento Emocional, Cuando las demandas trabajo se vuelven estresantes y el empleado todas las mañanas siente que no ha dormido en absoluto pues carece de energía y es incapaz de recuperarse por tanto desgaste tensión y frustración le resulta imposible seguir lidiando con cada una de sus labores provocando sentimientos de tensión sentimiento de frustración. (34). Según Maslach y Leiter el empleado con falta de energía fatiga y desgano para realizar actividades que antes para él era importante es clara señal de un Agotamiento Emocional (35).

La realización de esta investigación está en primer término porque los profesionales de la salud son el grupo más vulnerable en desarrollar síndrome de burnout, nos acompañan en este grupo los asistentes sociales, los psiquiatras, los psicólogos y los educadores tanto a nivel primaria como superior, puesto que el contacto directo con personas que solicitan de nuestra ayuda y cuentan con nosotros para ser escuchados hace que seamos tentados a creer que sus problemas son los nuestros; el síndrome de burnout puede desarrollarse en cualquier persona y no está asociada exclusivamente a la actividad de atención; pero seguimos siendo los profesionales de la salud los más vulnerables (36).

2.2.2 Satisfacción Laboral

En el entorno laboral los empleados expresan diferentes tipos de sentimientos hacia sus puestos de trabajo, hacia el clima organizacional o hacia las estrategias de la empresa; cuando

estos sentimientos manifiestos se convierten en actitudes laborales positivas a través de conductas y opiniones que mejoran el entorno laboral; se entiende he dicho empleados presentan satisfacción laboral (37). Redondeando la definición; esta actitud positiva es producto de 3 componentes el conativo; es la predisposición del empleado para realizar diversas labores encomendadas y que no necesariamente son parte de su función este comportamiento conducta es producto de la satisfacción laboral; el afectivo pues muestra sentimientos y emociones positivas por sus compañeros de trabajo, por su organización y el ecosistema en el que está inmerso; el cognitivo pues construye creencias costumbres o hábitos y se aferra a los valores positivos hacia su labor diaria y hacia la misión de la organización (38).

Es necesario acotar es la organización, la empresa, la encargada de crear un clima laboral equilibrado, justo, que satisfaga las necesidades, escuche las sugerencias y que tenga la habilidad de presentar un espacio laboral armonioso; pues al no cumplir uno o todos de estos requisitos señalados sólo resultará contraproducente en el logro de los objetivos de la organización pues el empleado se vuelve improductivo o simplemente renuncia los estudios señalan que la respuestas afectivas y un estado emocional positivo generan en los empleados satisfacción productividad mejora en su salud física y mental y viven más años.(39,40).

Evaluación de la Satisfacción Laboral

En el año 1979 se crea una graduación que permite medir el clima organizacional a través de la experiencia de los trabajadores y la respuesta afectiva a sus funciones; este constructo desarrollado por Warr, Cook y Wall es una escala de satisfacción que operacionaliza aspectos intrínsecos y extrínsecos de las condiciones laborales, por ello está escala de satisfacción (Overall Job Satisfaction) Nos presenta resultados claros justos y objetivos del entorno laboral del empleado y su satisfacción laboral independientemente de su formación .

Herzberg señala que las dimensiones de la satisfacción laboral están presentes con la teoría bifactorial, es decir en el aspecto intrínseco como extrínseco de las condiciones de trabajo.

2.2.3 Factores intrínsecos: Estos factores relacionados con la posibilidad de que la empresa reconozca la labor diaria realizada por los empleados y destaque la responsabilidad, el trabajo bien realizado y permita beneficios, así como promociones o ascensos, basados en la meritocracia; envuelva a la organización en un ambiente

equitativo. Los ítems 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14, forman la escala. Asimismo, cuando se realice el levantamiento de la información basados en escalas se puede asignar a cada respuesta o alternativa un peso numérico de fácil entendimiento ya que presenta un vocabulario sencillo y de fácil llenado lo que permite un tiempo pequeño o breve en la toma de datos (41).

2.2.4 Factores extrínsecos: Esta dimensión se relaciona con el entorno del empleado y que lo lleva a estar satisfecho con la labor diaria como por ejemplo sentir que se le reconoce legalmente con una remuneración justa así como la organización del trabajo basado en el cumplimiento de objetivos y no solamente en el de un horario establecido por ello el empleado precisa de un entorno laboral acondicionado Para poder realizar sus actividades de la mejor manera posible esta dimensión es posible ser medida a través de 8 ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). de manera que el mayor puntaje refleje satisfacción laboral.

Estos 3 niveles de valoración sostienen esta herramienta de investigación es válida y puede ser usada de forma separada o íntegramente pues no necesariamente se responderá con juicios subjetivos o se responderá con un conjunto de apreciaciones personales, sino que las preguntas están realizadas para conocer el entorno laboral y las vivencias personales que el empleado tiene basado en las condiciones laborales (41).

Con esta escala no se establece un análisis objetivo de las condiciones laborales sino el sentimiento o la sensación de bienestar para lograr los objetivos propios de la empresa, así como el crecimiento profesional de los empleados.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería del área de emergencia del Hospital Emergencia Ate Vitarte en el año 2020.

Ho: No Existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería del área de emergencia del Hospital Emergencia Ate Vitarte en el año 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 método elegido para la presente investigación es deductivo, pues según Hernandez este método usa la observación y corresponde al análisis de la variable síndrome de Burnout sobre la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del área de Emergencia del Hospital Emergencia ate Vitarte (42).

3.2. Enfoque de la investigación

Cuando se pretende realizar un estudio de esta magnitud, se usa un enfoque Cuantitativo porque conoceremos a través de los indicadores de Síndrome de Burnout y medir el nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería del área de Emergencia del Hospital Emergencia ate Vitarte.

3.3. Tipo de investigación

Es una investigación de tipo básica porque describe formalmente los hechos porque permite determinar síndrome de burnout y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del área de Emergencia del Hospital Emergencia ate Vitarte (42).

3.4. Diseño de la investigación

En el estudio de investigación el diseño es observacional, de nivel correlacional, de corte transversal, 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 (43).

3.5. Población, muestra y muestreo

En la presente investigación tiene como población los 30 profesionales de Enfermería del área de Emergencia del Hospital Emergencia Ate Vitarte.

Muestra:

Como se puede tomar toda la población se indica que uso muestra censal se toma el total de la población

n=30 profesionales de enfermería

Muestreo

Se aplica el muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple, donde no hay un orden específico que se debe seguir.

Criterio de inclusión

Para el criterio de inclusión, se desarrolló un único criterio que permita trabajar con el Profesional de Enfermería especialistas en el área de Emergencia del Hospital Emergencia Ate Vitarte.

Criterio de exclusión

Profesional médico, técnicos de enfermería, auxiliares de enfermería.

3.6. Variables y Operacionalización**Definición conceptual del Síndrome de Burnout**

El estrés laboral, la sobrecarga o exceso de trabajo que motiva, al estrés de la desmotivación y el agotamiento emocional que nos puede llevar a tener el síndrome de burnout; este sentido cognitivo y subjetivo propio e inherente al ser lo conlleva abandonar sus propios objetivos que antes fueron importantes; recalca el autor que esta diferenciación hace más peligroso al síndrome de burnout que aún simple estrés (28).

Definición operacional del Síndrome de Burnout

El estrés es una reacción física, psicológica, conductual, frente a una situación difícil o extraña, que genera cambios en nuestro cuerpo y nuestra mente, que se medirá mediante el instrumento de medición de MASLACH BURNOUT INVENTORY (44).

Definición conceptual de Satisfacción Laboral

Es la actitud positiva es producto de 3 componentes el conativo; es la predisposición del empleado para realizar diversas labores encomendadas y que no necesariamente son parte de su función este comportamiento conducta es producto de la satisfacción laboral; el afectivo pues muestra sentimientos y emociones positivas por sus compañeros de trabajo, por su organización y el ecosistema en el que está inmerso; el cognitivo pues construye creencias costumbres o hábitos y se aferra a los valores positivos hacia su labor diaria y hacia la misión de la organización (27).

Definición operacional de Satisfacción Laboral

Es la actitud positiva es producto de 3 componentes el cognitivo; es la predisposición del empleado para realizar diversas labores encomendadas y que no necesariamente son parte de su función.

Matriz operacional de la variable

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Dimensión Intrínseca	<ol style="list-style-type: none"> 1. Libertad para elegir tu propio método de trabajo 2. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho. 3. Responsabilidad que se te ha asignado. 4. La posibilidad de utilizar tus capacidades. 5. Tus posibilidades de promoción. 6. La atención que se presta a las sugerencias que haces. 7. La variedad de las tareas que realizas en tu trabajo. 	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 6 7
Dimensión Extrínseca	<ol style="list-style-type: none"> 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 	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 6 7

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

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se empleará será los cuestionarios Maslach Burnout Inventory MBI y el de Satisfacción laboral - Overall Job Satisfaction Scale. Debido a la pandemia, se enviará los formularios a través del WhatsApp y/o correo electrónico personal en el servicio.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El presente estudio cuenta con dos instrumentos: Para la primera Variable se usa el Cuestionario de estrés de Maslach Burnout Inventory valora 3 dimensiones o subescalas: Subescala de agotamiento (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9). Subescala de despersonalización. (10, 11, 12, 13, 14). Subescala de realización personal. (15, 16, 17, 18, 19, 20,21, 22), y para la variable 2, Satisfacción laboral, se usa el cuestionario de Satisfacción laboral - **Overall Job Satisfaction Scale**, Las respuestas para cada instrumento están en escala de Likert con 7 alternativas; Nunca, Alguna vez al año o menos, Una vez al mes o menos, Algunas veces al mes, Una vez a la semana, Varias veces a la semana, Diariamente (0,1,2,3,4,5,6).

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 20 licenciadas de enfermería, para conocer

si se puede aplicar a esta investigación, el resultado mostró una consistencia interna de 0.73, que es adecuada al ser superior a 0.7. (alfa de Cronbach)

3.7. 4 Confiabilidad

Buscando la confiabilidad del instrumento, se usa KR20 (Kuder _Richardson 20), La prueba estadística que permite medir la confiabilidad del instrumento, aplicada a un grupo piloto de 20 enfermeras que laboran, obteniendo un valor de 0.811. Este valor indica que el instrumento presenta una confiabilidad adecuada para este estudio.

Prueba de Confiabilidad Instrumento 1 cuestionario de Satisfacción Laboral, Se presenta un alfa de Cronbach con un resultado de 0.904, indicando que el cuestionario es Confiable.

Prueba de Confiabilidad Instrumento 2 cuestionario de Maslach Burnout Inventory, se presenta un alfa de Cronbach con un resultado de 0.811, indicando que el cuestionario es Confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Con los instrumentos denominados Satisfacción Laboral y MBI se diseñará formularios digitales para recolectar la información que será procesada en Excel, ya que este estudio de investigación usará Google form para luego elaborar distribuciones de frecuencias absolutas y relativas, referente a identificar la Satisfacción Laboral y Burnout.

3.9. Aspectos éticos

El principio de autonomía

Para la presente investigación se resguarda la integridad académica e individual, explicando a la entrevista ello, asimismo se le indica que puede mejorar su labor diaria con el cambio de estrategias para disminuir el estrés o Síndrome de Burnout, estos beneficios solo serán alcanzados con su compromiso en el llenado del cuestionario.

Regulando el estudio y la participación correcta de los profesionales de la salud, se les permitirá conocer y firmar el consentimiento informado, con datos pormenorizados. La libre voluntad y el respeto irrestricto a sus decisiones son los parámetros estrictos de este estudio de investigación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Elaboración y aprobación del proyecto de investigación.	X	X	x													
2. Revisión bibliográfica de antecedentes.				x	x	x										
3. Selección y previsión de técnicas e instrumentos.							X	X	X							
4. Recolección de información									X	X						
5. Procesamiento de datos										X	X					
6. Análisis de datos											X					
7. Resultados logrados												X	X			
8. Interpretación y discusión de resultados														X	X	
9. Entrega final de la Investigación																x

4.2. Presupuesto

MATERIALES	2021					TOTAL
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	S/.
Equipos						
1 laptop	1000					1000
USB	30					30
Modem	350					350
Útiles de escritorio						
Hojas bond A4					100	30
Material Bibliográfico						
Libros	60	60			60	120
Otros						
Alimentos	50	10				60
Llamadas	50	20	10			80
Recursos Humanos						
Digitadora	50	50	50	50		200
Imprevistos*		100		100		200
TOTAL	1380	250	10	150		2130

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Stavroula L. La Organización y el Estrés. Francia: [Internet] Organización Mundial de La Salud. [consultado 02 de julio 2020] Disponible en: https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAjw2Jb7BRBHEiwAXTR4jZvrSHp3R_BDYQ1mIH0fdM-1SWQ_-jdiMS3tVXgmulIDiK3sNwd8VBoC_YMQAvD_BwE
2. Organización Mundial de la Salud OMS. Burnout en los centros de salud. [Internet] Ginebra [Consultado 06 de setiembre del 2020] Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es.
3. Artazcoz, L., Cruz, J.L., Moncada, S., Sánchez, A. Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de Clínica y Hospital.. Gaceta Sanitaria, [Internet]. [consultado el 09 de setiembre del 2020] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/242617415_Estres_y_tension_laboral_en_enfermeras_y_auxiliares_de_clinica_de_hospital.
4. Quirós M., y Labrador F. Nivel de estrés laboral y burnout en los servicios sanitarios de urgencia extrahospitalaria en Lationamerica. España. [Internet] Universidad Complutense de Madrid, [consultado el 11 de setiembre del 2020] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/337/33717060005.pdf>
5. OPS. Bornout en los profesionales de salud. [Internet] [consultado el 11 de setiembre del 2020] Disponible en https://www.paho.org/es/temas/burnot?gclid=Cj0KCCQjwnqH7BRDdARIsACTSAdtJzyOmp8A91IC6uuG6xBWBVgi6_vkywC9cBppB1zGpc5H9mjgytnoaAiVDEALw_wcB
6. Susalud. Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS. [Internet] Revista Psique Mag, 34-50. [consultado el 12 de setiembre del 2020] Disponible en: <https://www.who.int/antimicrobial-resistance/publications/global-action-plan/es/>
7. Sarmiento G. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017 [Internet]. [consultado el 2020 Sep. 20]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10826>

8. Da Silva AA, Monteiro Sanchez G, Barbosa Mambrini NS, Ziebell de Oliveira M. Variables de predicción para burnout entre profesionales de enfermería. *Rev Psic.* 2019; 37(1): 319-48.
9. Muñoz SF, Ordoñez-Villota JN, Solarte-Moncayo MN, Valverde- Ceron YC, Villarreal-Castro S, Zemanate-Pérez ML. Síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Popayán. *Rev Med Risaralda.* 2018; 24.
10. Nantsupawat A, Kunaviktikul W, Nantsupawat R, Wichaikhum OA, Thienthong H, Poghosyan L. Effects of nurse work environment on job dissatisfaction, burnout, intention to leave. *Int Nurs Rev.* 2017; 64(1): 91-8.
11. Leiter M, Maslach C. Burnout and quality in a sped-up world. *J Quality and Participation.* [Internet]. [consultado el 2020 Sep. 20]; Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4012/LYZ%20JANNETTE%20VERA%20PORTILLA%20-%20TESIS%20MAESTRIA1.pdf?sequence=1&isAllowed>.
12. Maticorena-Quevedo J, Beas R, Anduaga-Beramendi A, Mayta- Tristán P. Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, Ensalud 2014. *Rev Perú Med Exp Salud Pública.* 2016; 33(2): 241-7. [<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2495>]
13. Arauco Pérez GV. Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera", Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Enfermería; 2008.
14. Vásquez Cucho VK. Síndrome de burnout en anesestesiólogos, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015 [Tesis]. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Medicina Humana; [Internet]. [consultado el 2020 Sep. 20]; Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3907/Nivel_GodoyRada_Kiara.pdf?sequence=1&isAllowed=y]
15. Yslado Méndez RM, Norabuena Figueroa RP, Riveros Quiroz M, Sánchez Broncano JD. Programa de intervención psicoeducativo y síndrome burnout en profesionales de salud de hospitales de Casma y Huarney, Ancash, Perú, 2016. I Congreso Internacional de Psicología y Salud; 2017

16. Huertas E; Santolalla S. Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de establecimientos de salud de la Provincia del Santa, 2019[Internet]. 2019 [citado 2020 Sep. 21]; Disponible en: <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3482>

17. Ore N. Serpa L. Rocío. Síndrome De Burnout Y Satisfacción Laboral En El Enfermero Del Servicio De Consultorios Externos Del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018 [Internet]. 2018 [citado 2020 Sep 21]; Disponible en: <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3482>

18. Sanchez M. Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017.[Internet]. 2017 [citado 2020 Sep 19]; Disponible en: <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3482>

19. Cauna E. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la Región Tacna – 2018 [Internet]. 2018 [citado 2020 Sep 19]; Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3677>.

20. Bedoya Y. Barrientos R. Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018. [Internet]. 2018 [citado 2020 Sep 19]; Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf;jsessionid=D15EEF4805DA24DE5232CD2816F1F724?sequence=1

21. Aldrete M, Navarro C, González R, Contreras M Pérez J. Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. C [Internet]. 2015 Abr [citado 2020 Sep. 25] ; 17(52): 32-36. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100007&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100007>.

22. Callegari, C; Harambillet, M. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de enseñanza primaria en escuelas públicas y privadas de las ciudades de Azul y Tandil. [Internet]. 2019 [citado 2020 Sep 25] ; 17(52): 32-36. Disponible en: <http://200.0.183.210/handle/123456789/1093>

23. Gil-Monte PR. El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout): desarrollo y estrategias de intervención. Recuperado del sitio Web del Departamento de Justicia de Catalunya. 2012.
24. Aranda, C. Diferencias por sexo, Síndrome de Burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. 2006. Rev. Costarric. Salud Pública 2006;15(29):1-7.
25. Calíbrese G. Impacto del estrés laboral en el anesthesiólogo. 2006. Revista Colombiana de Anestesiología. 2006;34:233-240.
26. Gil-Monte PR. El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Ediciones Pirámide; 2005.
27. Maslach C, Leiter P, Schaufeli. Job Burnout. Annual Review of Psychology. 2001;52: 397-422a.
28. Cordes C, Dougherty T. A review and an integration of research on job Burnout. 1993. The Academy of Management Review. 1993;18(4):621-657.
29. Maslach C, Leiter P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress And What to do About it. California: Jossey-Bass Inc. Publishers; 1997.
30. Shirom A, Shmuel M. Burnout and Health: Current Knowledge and Future Research Directions. 2002. [Internet]. 2015 Abr [citado 2020 Sep 25] Disponible en: http://reanati.tau.ac.il/faculty/shirom_arie.htm.
31. Grau J, Chacón M. Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Una Amenaza a los Equipos de Salud. Boletín latinoamericano de Psicología de la Salud. Agosto 1998.
32. Gold Y, Roth R, Wright C, Michael W, Chen C. The Factorial Validity of a Teacher Burnout Measure (ES) Administered to a Sample of Beginning Teachers in Elementary

- and Secondary Schools in California. Educational and Psychological Measurement. 1992;52(3):761-768.
- 33.Locke EL. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette MD, Ed. Handbook of Organizational and Industrial Psychology. Chicago: Rand. Mc.Nally;1976. p. 80-114.
- 34.Smith P, Kendall L, Hulin C. The measurement of satisfaction in work and retirement: a strategy for the study of attitudes. Chicago: Rand McNally; 1969.
- 35.Warr, Cook y Wall. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. Journal of Occupational Psychology, 1979;52:129-148.
- 36.Hulin, C.L. Adaptation, persistent and commitment in organizations. In: Dunnette, M.D. y Hough, I.M, Ed. Handbook of industrial and organizational psychology. Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press; 1992. p. 445 – 506.
- 37.Maslach C, Jackson S.E. The measurement of experienced burnout. Journal of occupational behavior. 1981;2:99-113.
- 38.Gil-Monte P, Peiró J. Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. Psicothema, 1999;11(3):679-689.
- 39.Mansilla, F. Maslach Burnout Inventory (MBI). (Ficha Técnica Multimedia) Habilidades Directivas. Fecha de consulta: octubre 2020. Disponible en <http://www.contenidos.campuslearning.es/CONTENIDOS/364/curso/pdf/FICHA-PDDU4-A5-D1-PDF%20N%C2%BA%201.pdf>.
- 40.Buzzetti, M. Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. [Tesis]. Chile: Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Sociales; 2005.
- 41.Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. Metodología de la Investigación. 3º edición. Colombia: Editorial McGraw Hill .2003.

42. Cordes C, Dougherty T. A review and an integration of research on job Burnout. 1993. The Academy of Management Review. 1993;18(4):621-657.
43. Maslach C, Leiter P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress And What to do About it. California: Jossey- Bass Inc. Publishers; 1997.
44. Shirom A, Shmuel M. Burnout and Health: Current Knowledge and Future Research Directions. 2002. [Internet]. 2015 Abr [citado 2020 Sep 25] Disponible en: http://recanati.tau.ac.il/faculty/shirom_arie.htm.
45. Grau J, Chacón M. Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Una Amenaza a los Equipos de Salud. Boletín latinoamericano de Psicología de la Salud. Agosto 1998.
46. Gold Y, Roth R, Wright C, Michael W, Chen C. The Factorial Validity of a Teacher Burnout Measure (ES) Administered to a Sample of Beginning Teachers in Elementary and Secondary Schools in California. Educational and Psychological Measurement. 1992;52(3):761-768.
47. Gil-Monte PR. El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout): desarrollo y estrategias de intervención. Recuperado del sitio Web del Departamento de Justicia de Catalunya. Fecha de consulta: octubre 2012. Disponible en: http://www.gencat.cat/justicia/temes/reinsercio_i_serveis_penitenciaris/centres/congres_penitenciaris/index.html.
48. Aranda, C. Diferencias por sexo, Síndrome de Burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. 2006. Rev. Costarric. Salud Pública 2006;15(29):1-7.
49. Sanchez M. Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017. [Internet]. 2017 [citado 2020 Sep 19]; Disponible en: <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3482>.

50. Cauna E. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la Región Tacna – 2018 [Internet]. 2018 [citado 2020 Sep 19]; Disponible en:<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3677>
51. Bedoya Y. Barrientos R. Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018. [Internet]. 2018 [citado 2020 Sep. 19] ;Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf;jsessionid=D15EEF4805DA24DE5232CD2816F1F724?sequence=1
52. Cordes C, Dougherty T. A review and an integration of research on job Burnout. 1993. The Academy of Management Review. 1993;18(4):621-657.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	Variable	Diseño metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	<p>Síndrome de Burnout Agotamiento Emocional Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado. Al final de la jornada me siento agotado. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo. Trabajar todos los días con pacientes es una tensión para mi. 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 Libertad para elegir tu propio método de trabajo Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho. Responsabilidad que se te ha asignado. La posibilidad de utilizar tus capacidades.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Tipo de investigación básica</p> <p>Método y diseño de la investigación:</p> <p>Método de investigación inductivo con diseño observacional de corte transversal y nivel descriptivo.</p> <p>Población muestra:</p> <p>los 30 profesionales de Enfermería del área de Emergencia del Hospital Emergencia Ate Vitarte</p>
¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería del área de emergencia del Hospital Emergencia Ate Vitarte en el año 2020?	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería del área de emergencia del Hospital Emergencia Ate Vitarte en el año 2020	Existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería del área de emergencia del Hospital Emergencia Ate Vitarte en el año 2020		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica		
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte – 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación 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>Identificar 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>Tus posibilidades de promoción. La atención que se presta a las sugerencias que haces. La variedad de las tareas que realizas en tu trabajo.</p> <p>Factores Extrínsecos Condiciones físicas del trabajo. Tus compañeros de trabajo. Tu superior inmediato. Tu salario. Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa. El modo en que tu empresa está gestionada. (tu promoción) Tu horario de trabajo. Tu estabilidad en el empleo</p>	
--	--	--	---	--

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN LABORAL

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir la relación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería del área de emergencia del Hospital Emergencia Ate Vitarte en el año 2020

INVESTIGADOR(A):

Diana Lizbeth Sanchez Vasquez

INSTRUCCIONES:

Las posibles respuestas y los criterios que debe tener en cuenta al seleccionar sus respuestas, son las que figura en el siguiente cuadro, marque con una aspa (X), el indicador número de la respuesta en el recuadro que considere más adecuado.

EJECUCIÓN:

ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN LABORAL
(Overall Job Satisfaction Scale)

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones marque con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

		Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
		0	1	2	3	4	5	6
1	Factores Intrínsecos							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
4	Responsabilidad que se te ha asignado.							
5	La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
6	Tus posibilidades de promoción.							
7	La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
8	La variedad de las tareas que realizas en tu trabajo.							
9	Factores Extrínsecos							
10	Condiciones físicas del trabajo..							
11	Tus compañeros de trabajo.							
12	Tu superior inmediato.							
13	Tu salario.							
14	Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa.							
15	El modo en que tu empresa está gestionada. (tu promoción)							
16	Tu horario de trabajo.							
17	Tu estabilidad en el empleo							
18	Factores Intrínsecos							

MASLACH BURNOUT INVENTORY

(Schaufeli, Leiter, Maslach Y Jackson, 1996)

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a su trabajo, se presentan varias opciones, marque con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semanas	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	D	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar todos los días con pacientes es una tensión para mi.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que le ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							

19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al limite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

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 PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE 2020”

Nombre de la investigadora principal: Diana Lizbeth Sanchez Vasquez

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 Diana Lizbeth Sanchez Vasquez al celular 925 105 889

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, Preesidente del Comité de Ética de la,

Participación voluntaria:

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

ANEXO 4DECLARACIÓN 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.

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	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29	E30
P1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	1
P2	3	3	3	7	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	3	4	4	4	4	1	5	5	2
P3	4	4	1	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	5	5	5	5	2	7	6	3
P4	5	5	2	6	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4
P5	7	6	3	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5
P6	2	2	4	3	3	5	5	5	2	2	7	2	2	2	2	2	2	2	4	7	3	3	3	3	6	6	6	6	6	6
P7	3	3	5	4	4	6	7	6	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	1	1	4	7	4	4	2	2	2	2	2
P8	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	7	4	4	4	1	5	5	2	2	1	1	5	5	3	3	3	3	3	3
P9	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	5	5	5	5	2	7	6	3	3	2	2	7	6	4	4	4	4	4	4
P10	2	2	2	2	7	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	1	1	4	1	1	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5
P11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	5	2	2	5	3	3	3	1	2	2	2	5	5	5	5	5
P12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	5	2	2	5	3	3	3	7	2	2	2	2	2	6	7
P13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	4	6	3	3	6	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2
P14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3
P15	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	1	1	5	6	6	6
P16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
P19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P20	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	1	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	1	1	5	5	5
P21	3	3	4	2	3	3	1	1	1	4	5	5	5	5	2	1	1	4	5	3	4	4	4	4	4	1	2	2	1	1
P22	4	4	5	3	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	4	4	2	2	1	1	4	5	5	5	5	2	1	1	2	2
P23	1	1	1	4	5	5	5	1	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	1	1	1	1	4	4	2	2	3	3
P24	2	2	2	1	1	1	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	4	4
P25	1	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	5	5	5	5	2	1	2	4	4	3	2	2	2	5	5	2	2	5	5
P26	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1
P27	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	2	1	2	2
P28	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	4	4	2	2	3	3
P29	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	5	5	2	2	3	1
P30	4	4	5	3	5	5	5	5	2	1	2	5	5	5	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2
P31	3	3	4	2	1	1	1	4	4	2	2	1	3	3	4	2	3	3	3	3	1	1	1	4	5	5	1	5	2	1
P32	4	4	5	3	2	2	2	5	5	2	2	2	4	4	5	3	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	2	4	4	2
P33	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	4	5	5	5	5	1	3	3	2	2	2	1	5	5	2
P34	2	2	2	1	1	1	1	4	4	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	4	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3
P35	1	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	5	1	3	3	2	2	2	2	2	5	5	2	2	3	3	5	2	5	5
P36	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1

ANEXO 4 INFORME DE ORIGINALIDAD

OCTAVA ENTREGA

ORIGINALITY REPORT

16%	15%	1%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	cultural-hillary.blogspot.com Internet Source	2%
2	repositorio.utea.edu.pe Internet Source	1%
3	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Student Paper	1%
4	repositorio.uam.es Internet Source	1%
5	Submitted to Instituto Tecnológico de Costa Rica Student Paper	1%
6	Submitted to Universidad Tecnológica del Perú Student Paper	1%
7	repositorio.pucese.edu.ec Internet Source	1%
8	wn.com Internet Source	1%
