



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SISTEMA DE ATENCIÓN  
MÓVIL DE URGENCIAS, REGIÓN LIMA, DURANTE EL ESTADO DE  
EMERGENCIA DE LA COVID 19, 2021”**

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

**PRESENTADO POR:  
GUTIERREZ UGARTE, BHETSY YOSSELIN**

**ASESORA:  
MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARIA**

**LIMA – PERÚ  
2021**



## **DEDICATORIA**

A Dios, por protegerme en cada turno realizado; a mis padres por ser mis guías, mi consuelo y lo más sagrado que tengo en mi vida; a mi hermana por ser mi fuerza y garra para enfrentar las adversidades; a mi fiel compañera de cuatro patitas porque con su dulzura y amor, es mi acompañante en mis noches de desvelo; esto va por ustedes y para ustedes; gracias familia los amo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Mg. Pretell Aguilar, Rosa; por su asesoría, el tiempo, la paciencia, y su gran calidad humana que permitieron una ardua preparación para lograr realizar mi trabajo académico como especialista; muchas gracias.

A mi segundo hogar, mi lugar de trabajo SAMU; en especial a todos mis compañeros, por siempre estar dispuestos a ayudarme en la realización de mi investigación, de ésta manera lograr obtener resultados verídicos, muchas gracias segunda familia.

**ASESORA:**  
**MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARIA**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Fuentes Siles María angélica

**SECRETARIO** : Palomino Taquire Rewards

**VOCAL** : Zavaleta Gutiérrez Violeta Aidee

## ÍNDICE

<b>Resumen.....</b>	01
<b>Abstract.....</b>	02
<b>I. EL PROBLEMA.....</b>	03
1.1. Planteamiento del problema.....	03
1.2. Formulación del problema.....	06
1.2.1. Problema general.....	06
1.2.2. Problemas específicos.....	06
1.3. Objetivos de la investigación.....	07
1.3.1. Objetivo General.....	07
1.3.2. Objetivos específicos.....	07
1.4. Justificación de la investigación.....	08
1.4.1. Teórica.....	08
1.4.2. Metodológica.....	08
1.4.3. Práctica.....	09
1.5. Delimitación de la investigación.....	09
1.5.1. Temporal.....	09
1.5.2. Espacial.....	09
1.5.3. Recursos.....	09
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	10
2.1. Antecedentes del estudio.....	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	12
2.2. Bases teóricas.....	15
2.3. Formulación de hipótesis.....	22
2.3.1. Hipótesis general.....	22
2.3.2. Hipótesis específicas.....	23
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	24
3.1. Método de la investigación.....	24
3.2. Enfoque de la investigación.....	24
3.3. Tipo de investigación.....	24
3.4. Diseño de la investigación.....	25

3.5. Población, muestra y muestreo.....	25
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.....	29
3.7.3. Validación.....	31
3.7.4. Confiabilidad.....	32
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	33
3.8.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos.....	33
3.8.2. Aplicación de instrumento de recolección de datos.....	33
3.8.3. Análisis de datos estadísticos.....	34
3.9. Aspectos éticos.....	34
<b>IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>36</b>
4.1. Cronograma de actividades.....	36
4.2. Presupuesto.....	37
<b>V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>38</b>
<b>VI. ANEXOS.....</b>	<b>46</b>
6.1. Matriz de consistencia .....	47
6.2. Matriz de operacionalización de variables.....	49
6.3. Instrumentos de recolección de datos .....	51
6.4. Consentimiento informado .....	55

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, durante el estado de emergencia de la COVID 19. **Metodología:** El estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de diseño no experimental, tipo descriptivo – correlacional, con corte transversal. **Población:** Todos los trabajadores del sistema de atención móvil de urgencias que son un total de 46. **Técnica e instrumento de recolección de datos:** Como técnica se hará uso de la encuesta para ambas variables; y como instrumento se hará uso del Inventario de Burnout de Maslach, para la variable Síndrome de Burnout y la Escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma, para la variable del mismo nombre. **Análisis de datos:** Para el recojo de los datos se realizará por medio del formulario en la plataforma Google Docs. para cada instrumento; posteriormente los datos obtenidos se organizarán y tabularán exportándolos al software SPSS 26, el cual permitirá el desarrollo de tablas y gráficos como resultados, dicho programa nos permitirá obtener las tablas de correlación entre variables y dimensión con variable; se hará uso de la prueba de normalidad, la cual me permitirá determinar la estadística paramétrica o no paramétrica, logrando así identificar el uso del coeficiente de correlación indicado, esto dando como resultado el contraste de las hipótesis planteadas.

**Palabras clave:** “Síndrome de Burnout”, “personal de salud”, “satisfacción laboral”, “estado de emergencia” “COVID19”.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the Burnout Syndrome and the job satisfaction of health personnel in the mobile emergency care system, during the state of emergency of COVID 19. **Methodology:** The study is it has a quantitative approach, applied type, non-experimental design, descriptive-correlational type, with cross section. Population: All workers in the mobile emergency care system, a total of 46. **Data collection technique and instrument:** As a technique, the survey will be used for both variables; As an instrument, the Maslach Burnout Inventory will be used for the Burnout Syndrome variable and the Sonia Palma Job Satisfaction Scale for the variable of the same name. **Data analysis:** To collect the data, it will be done through the form on the Google Docs platform. for each instrument; later the data obtained will be organized and tabulated by exporting them to the SPSS 26 software, which will allow the development of tables and graphs as results, said program will allow us to obtain the correlation tables between variables and dimension with variable; The normality test will be used, which will allow me to determine the parametric or non-parametric statistics, allowing to identify the use of the indicated correlation coefficient, this resulting in the contrast of the hypotheses raised..

**Keywords:** "Burnout Syndrome", "health personnel", "job satisfaction", "state of emergency" "COVID19"

# 1. EL PROBLEMA

## 1.1. Planteamiento del problema:

El inicio del 2020 trajo consigo una nueva crisis sanitaria debido a la aparición de la COVID 19, ahondando de ésta manera las inequidades en el manejo del sistema de salud, la poca empatía de la población, quienes no mantenían las medidas de bioseguridad (1); las restricciones no respetadas acerca de las aglomeraciones para evitar la propagación del virus; trajo consigo el aumento de la demanda de pacientes en el sector salud, desde el primer nivel de atención hasta los más especializados, sobre todo en los servicios de emergencias y urgencias (2).

A nivel mundial hasta el mes de setiembre del 2021 contamos con un reporte de 237 777 629 casos identificados de COVID 19, de los cuales se contabiliza un total de 4 850 443 defunciones en lo que va desde el inicio del registro de pandemia (3), ésta estadística sólo hace más claro el estado de los trabajadores de salud, especialmente de las enfermeras que permanecen las 24 horas junto al paciente, brindando cuidados especializados; todo el personal de salud se encontraba agotado, de sus familias separadas por el miedo al contagio, padres sin ver a sus hijos, depresión y temor constante de poder adquirir el COVID 19, influenciando todas estas situaciones de manera negativa en su trabajo diario (4).

En el Perú los datos actualizados a setiembre del 2021 nos muestran un total de 1 113 970 casos confirmados de la COVID19, de los cuáles se encontraban hospitalizados 11 384 y en UCI 1 931 pacientes bajo el cuidado permanente de un equipo multidisciplinario de salud (3). Así mismo

el personal de salud también se ha contagiado, 14 039 profesionales médicos han dado positivo a COVID 19, en cuanto a los Licenciados en Enfermería son un total de 19 263 casos confirmados (5), de éstos muchos han fallecido lo que ha ocasionado dolor ante la pérdida de amigos y compañeros de labores, así como también muchos tuvieron que conformarse con despedir a sus familiares sin poder estar a su lado (6).

Al contexto anterior de la crisis sanitaria se le suma dos problemas preocupantes que afectaron al personal de salud, el primero denominándose el Síndrome de Burnout; que para la Organización Mundial de la Salud (OMS) hace referencia a una de las causas de discapacidad laboral más frecuente en toda institución de salud (7), en un estudio en Alemania arrojó como resultados que de 75 enfermeras del Patient Health Questionnaire, 45 de ellas trabajando en primera línea contra la COVID 19 presentaban niveles altos de estrés crónico a diferencia de las 30 de ellas que laboraban en ambientes NO COVID 19; también tenemos que un estudio en China de un total de 107 enfermeras de primera línea frente al COVID 19, presentó Burnout leve en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización; y obtuvieron un estrés crónico severo en la dimensión de realización personal (8).

Por otro lado en Perú según reporte del Colegio de Enfermeros del Perú el 15% de profesionales de enfermería presenta un estrés laboral crónico mientras que el 18,1% refleja niveles altos de depresión y por último el 20,7% presenta crisis de ansiedad como consecuencia de la labor realizada frente a la pandemia (9). En otro estudio se detalla que el 39,1% de enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia COVID 19 mostraron grados de ansiedad elevados, el 24,6% presentaron episodios depresivos y el 8,8% reflejaron niveles de estrés severos (10).

A este problema se le suma también la insatisfacción laboral, pues con tanta desigualdad y los constantes ataques de parte de la población, traen como resultado que muchos hayan renunciado a su centro laboral, otros cuantos se contaminaron y a su vez quedaron con secuelas, el tratamiento, así como las fisioterapias no son del todo cubiertas con el seguro ocupacional, a esto sumarle los gastos por equipo de protección personal para la jornada laboral, que en muchas instituciones son pagadas por el mismo trabajador restando así presupuesto a la canasta familiar (8).

La región Lima no fue ajena a ésta situación pandémica, donde el Sistema de Atención Móvil de Urgencia, SAMU, el cuál es un sistema de atención pre hospitalaria integrada desde el año 2013 a la actualidad, ha estado al frente del estado de emergencia desde el día uno participando en la detección de casos COVID 19, sin contar con un EPP adecuado y teniendo temor a lo desconocido del virus, todo el personal de salud se puso presto a hacerle frente a esta pandemia, brindando atención durante las 24 horas del día los 365 días del año; logrando que muchos ciudadanos de nuestra región sean evacuados a tiempo oportuno desde su domicilio con el mejor de los cuidados, y dando el apoyo ventilatorio requerido para asegurar su vida durante el traslado, las largas jornadas laborales de 24 horas, los traslados primarios y secundarios mayor a 2 horas, el contagio del personal de salud por el rehúso del EPP; ésta realidad aunada a la sobre carga laboral, emocional, social; se hace necesario determinar sí el personal de salud está padeciendo del Síndrome de Burnout y como éste influye en la satisfacción laboral en el contexto de la pandemia COVID 19; a partir de ésta evidencia se podrá plantear intervenciones y estrategias para aminorar el estrés crónico en el personal.

## **1.2. Formulación del problema:**

### **1.2.1. Problema general:**

¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de cansancio emocional del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de despersonalización del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de realización personal del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación:**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, durante el estado de emergencia de la COVID 19.

#### **1.3.2. Objetivos específicos:**

Establecer la relación que existe entre la dimensión de cansancio emocional del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, durante el estado de emergencia de la COVID 19.

Establecer la relación que existe entre la dimensión de despersonalización del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, durante el estado de emergencia de la COVID 19.

Establecer la relación que existe entre la dimensión de realización personal del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, durante el estado de emergencia de la COVID 19.

## **1.4. Justificación de la investigación:**

### **1.4.1. Teórica:**

El presente estudio se justifica a nivel teórico, pues servirá de conocimiento científico base para futuras investigaciones, pues trabajos como éste en tiempos de pandemia existen muy pocos; los datos que evidenciarán ambas variables de estudio y permitirán aportar información verídica sobre el estado actual, logrando identificar el Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud del sistema de atención móvil de urgencias.

### **1.4.2. Metodológica:**

El siguiente estudio mantiene su valor metodológico; pues se realizará el uso de dos instrumentos validados a nivel mundial y nacional, que permitirán correlacionar ambas variables, obteniendo de esta manera datos fiables y actualizados sobre la problemática; permitiendo que sirvan de base para que otros investigadores puedan profundizar en el problema hallado en diferentes unidades de análisis.

### **1.4.3. Práctica:**

A nivel práctico la presente investigación permitirá a la coordinación regional establecer estrategias y programas de pausas activas para reducir los niveles de estrés crónico en el personal

y a su vez como parte asistencial formar parte de la creación de acciones preventivos promocionales para mejorar los índices de satisfacción laboral, disminuyendo así las repercusiones negativas en la atención al paciente, y mejorar la calidad de vida del personal de salud.

## **1.5. Delimitación de la investigación:**

### **1.5.1. Temporal:**

El trabajo presentado se ejecutará durante el último trimestre del año 2021, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID 19.

### **1.5.2. Espacial:**

El lugar donde se desarrollará la investigación será en las instalaciones de la base asistencial del sistema de atención móvil de urgencias, ubicado exactamente en el distrito de Hualmay, provincia de Huaura.

### **1.5.3. Recursos:**

El estudio se llevará a cabo con recursos a nivel económico y metodológico propios del investigador.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de estudios:

Seguidamente, se pasa a revisar las investigaciones realizadas a nivel del extranjero como a nivel nacional, por lo que se describen los puntos más importantes de estudios actualizados referente a las variables a indagar.

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales:

**García, (8)** en el 2021, llevo a cabo un estudio en Ecuador, en la cual señaló como objetivo “Conocer la influencia que hay entre el Síndrome de Burnout sobre la satisfacción del trabajo que reflejan los empleadores del Hospital Básico IESS”, teniendo un diseño no experimental y de corte transversal, aplicado a una muestra de 117 trabajadores de salud; empleó como instrumentos la escala MBI de Maslach y Jackson, y para la segunda variable, la Escala de Satisfacción creado por Núñez en el 2007. Dentro de los resultados hallados se evidenció que existe una relación inversa a mayor Síndrome de Burnout menor es la satisfacción laboral del personal, obteniendo como resultado (-0,507), siendo una correlación negativa y significativa entre ambas variables (11).

**Yagual, (1)** en su estudio del año 2020, en Ecuador, en el que señaló como objetivo “Identificar la asociación del Síndrome Burnout y la satisfacción en el trabajo que perciben el personal de las ambulancias ECU911 en la ciudad de Quevedo”, teniendo como método un estudio de nivel cuantitativo, básica y correlacional, la cual se aplicaron a 94 personales de dichas

ambulancias, se empleó los instrumentos el cuestionario de Síndrome de Burnout una adaptación por la autora del modelo de Maslach, y el cuestionario de satisfacción laboral adaptado por la autora del modelo de Sánchez en el 2018. En los resultados se halló que existe una relación positiva a mayor nivel de Síndrome de Burnout mayor satisfacción laboral, teniendo así una correlación moderada ( $\rho=0,542$ ) y con significancia (7).

**Aranda, (9)** efectuó una investigación durante el 2019, realizado en el país de México, con el objetivo de “Establecer la asociación entre las variables de satisfacción organizacional y su influencia en el Síndrome de Burnout en los trabajadores sanitarios del primer nivel de atención”, para lo que se precisa ser un estudio descriptivo – transversal, aplicado a 297 trabajadores, empleando como instrumentos de medición al cuestionario de Satisfacción Laboral S20 / 23, y a la escala MBI de Maslach, por lo que finalizó como resultados que presenta una correlación inversa ( $r=-,408$ ) y significativa ( $p=,000$ ) evidenciando que a mayor presencia del Síndrome de Burnout, menor será la satisfacción que reflejen los empleadores de salud (12).

**Fontova, (10)** ejecutó un estudio en el 2019, efectuado en el país de España, en la cual señaló “Establecer el nivel de satisfacción y del Síndrome de Burnout aplicado en profesionales sanitarios del servicio de urgencias”, siendo un estudio transversal, aplicándolo a una muestra constituida por 65 participantes, en las cuales se empleó como instrumentos a la escala de Satisfacción General e incentivos laborales y para la otra variable la escala MBI de Maslach. En sus resultados se halló, que existe una asociación inversa y significativa ( $p=0,05$ ) (13).

**Vásquez, (11)** priorizó una investigación en el 2018, en el país de Chile, en la cual enfatizo primordialmente “Analizar el grado satisfacción organizacional y su asociación con el Síndrome de Burnout en los trabajadores sanitarios del Hospital Clínico Herminda Martin”, siendo un estudio cuantitativo y a la vez descriptivo – correlacional, teniendo una muestra compuesta por 166 colaboradores, empleando el Maslach Inventory para medir el Burnout y el cuestionario S 20/23 de Peiró y Meliá para la satisfacción. Dentro de los datos obtenidos se reflejó que el 91% tiene una probabilidad y tendencia a desarrollar Síndrome de Burnout y el 56% muestra una satisfacción del trabajo a nivel medio (14).

#### **2.1.2. Antecedentes nacionales:**

**Neciosup, (2)** en su estudio ejecutado en el año 2020, realizado en el departamento de Trujillo, señaló como finalidad “Determinar la asociación entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción dentro del trabajo de los profesionales de salud que laboran en la Clínica de especialidades ubicada en la ciudad de Trujillo durante los tiempos de la pandemia COVID – 19”, siendo un estudio de diseño no experimental contando con un tipo de investigación descriptiva y a la vez correlacional, para lo cual lo aplicó a 55 empleadores, utilizando de dicha manera como instrumento al Maslach Burnout Inventory adaptación del 2001 y para medir la segunda variable se usó el cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por Sonia Palma de su segunda edición del 2005. Los resultados a nivel descriptivo reflejaron que el 65,45% del personal presenta un nivel medio en para el Síndrome de Burnout, mientras que para la variable de satisfacción se reflejó un puntaje de 45,5% situándose en un grado satisfecho. En tanto para los resultados inferenciales se identificó que existe una correlación inversa y significativa (15).

**Carlos, (12)** ejecutó una investigación durante el periodo del 2020, aplicándolo en el departamento de Lambayeque, en la cual predeterminó “Buscar la relación existente entre el nivel del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los enfermeros que laboran en el Hospital Belén”, utilizando como método un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y contando a su vez con un corte transversal. Por lo que su unidad de análisis estuvo integrada por 50 enfermeras asistenciales, usando como instrumento para la primera variable la escala Maslach Burnout Inventory, mientras que para la segunda variable se utilizó la Escala General de Satisfacción. Dentro de los datos hallados se determinó que existe y se afirma una correlación media e inversa entre dichas variables contando con un valor de  $\rho = -,397$  y con significancia  $p = 0,01$  (16).

**Marcos, (13)** realizó un estudio durante el periodo del 2020, en la ciudad de Huancayo, tuvo por finalidad “Establecer la asociación entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción que perciben los enfermeros que trabajan en el Hospital Nacional Ramiro Priale”, teniendo un método inductivo deductivo, siendo de tipo aplicada y no experimental. Así mismo, tuvo como muestra a 50 trabajadores del sector salud, en la que empleó como instrumentos al cuestionario de Maslach – MBI y a la Escala de Satisfacción elaborado por Sonia Palma. Dentro de los datos hallados, se registró que existe un asociación significativa e indirecta teniendo un puntaje de coeficiente de correlación ( $r = -,366$ ), a lo cual se concluyó que a mayor presencia de indicadores de Burnout habrá la tendencia de una menor satisfacción (17).

**Yslado et al., (14)** llevaron a cabo una investigación en el año 2019, específicamente en la ciudad de Chimbote, precisando como objetivo “Determinar el Síndrome de Burnout y su influencia sobre la satisfacción laboral evaluados en los trabajadores de salud de dos hospitales de

la Región Ancash”, por lo que fue un estudio cuantitativo, correlacional y observacional, empleando como muestra a 177 empleadores de la salud, por lo que en cuanto a instrumentos usaron el inventario de Burnout de Maslach y la escala de satisfacción creado por Sonia Palma. Según los resultados hallados, se corroboró que existe una relación significativa y negativa (-0,62) entre las variables de estudio, por lo que indica que el Burnout llega a ser predictor de la satisfacción que hay en el trabajo (18).

**Aranda, (15)** realizó un estudio en el año del 2017, en la ciudad de Lima, enfocándose a “Determinar la influencia entre satisfacción y el Síndrome de Burnout aplicado al personal de Enfermería el cual trabaja en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias”, por lo que fue un estudio correlacional y con enfoque cuantitativo, en la que se incluyó como participantes de la muestra a 70 trabajadores, por lo que se les aplicó como instrumento el cuestionario de satisfacción laboral, mientras que para la segunda variable se usó el Inventario de Maslach – MBI. Es así que se obtuvo como resultados que el 40% de los profesionales presenta insatisfacción en su trabajo, mientras que el 42,9% reflejo un nivel alto en la dimensión de agotamiento emocional y el 38,6% un nivel medio en cuanto a la ausencia de percibir realización profesional (19).

**Sarmiento, (16)** efectuó una investigación durante el año del 2017, en la ciudad del Cusco, en la cual tuvo por objetivo “Analizar la relación que hay entre el Síndrome de Burnout conjuntamente con la satisfacción organizacional que refleja el profesional de salud el cual labora en el servicio de emergencia ubicado en el Hospital Antonio Lorena” siendo un estudio de corte transversal y correlacional, empleando como muestra a 110 trabajadores entre médicos, enfermeras, obstetras y técnicos. Entre los instrumentos de aplicación se registraron el Inventario

del Síndrome de Burnout de Maslach, mientras que para medir la otra variable se usó la Encuesta de Satisfacción del Trabajo elaborado por el Ministerio de Salud. En los resultados se evidenciaron que existe una asociación con significancia entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción del trabajo (20).

## **2.2. Bases teóricas:**

### **Variable: SINDROME DE BURNOUT**

**Definición:** El Síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un componente de peligro gremial por su capacidad para influir en la calidad de vida, salud mental e incluso hasta situar en riesgo la vida. Se explica como una forma inadecuada de hacer frente el estrés gremial crónico, cuyos puntos principales son la debilidad o agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del funcionamiento o funcionamiento personal de los miembros del equipo de salud (21).

En otros estudios, se prioriza que el estrés laboral crónico se infiere de la realidad de interrelaciones problemáticas entre el individuo y su ámbito de trabajo, por lo que se mide en términos de los procesos cognitivos y las actitudes emocionales que sostienen aquellas relaciones (22).

También llamado síndrome de quemarse por el trabajo o del quemado, es un procedimiento que pasa en los expertos que dan su atención a personas o cuyo objeto de trabajo son: personal del sector salud, enseñanza, hotelería, justicia, estabilidad, servicios sociales, etcétera. El término de Síndrome de "Burnout" o de desgaste profesional ha sido incorporado en 1974 por el psicólogo Herbert Freudenberger en alusión al resultado de la interacción que está establecido entre la persona y su trabajo, que conduce al agotamiento físico y mental, como consecuencia de las condiciones laborales (23).

### **Teorías del Síndrome de Burnout:**

De acuerdo a la información revisada y clasificada en referencia a la variable de estudio, resaltamos las más relevantes, entre ellas:

#### **Teoría de Freudenberger:**

Dispuso el término de Burnout para hacer referencia al estado físico y de la mente de los adolescentes voluntarios que laboraban en su Free Clínica de Nueva York. Dichos se esforzaban en sus funcionalidades, inmolando su propia salud para conseguir ideales mejores y admitiendo poco o nada de reforzamiento o reconocimiento por su empeño. Por consiguiente, luego de uno a 3 años de tarea, reflejaron comportamientos elevadas de irritación, debilidad, reacciones de desvergüenza con los consumidores o clientes y una alienación a evitarlos. Al propio criterio de “estar quemado”, el autor le agrega algo que por el momento no era únicamente el estrés laboral; además cuentan el sentido para el individuo del trabajo que hace, su propia capacidad de producir

tácticas de afrontamiento, la tarea a hacer que algunas veces produce desmedida implicación en el trabajo y puede concluir en el abandono o la desatención a sí mismo y a los usuarios. Es así que, el autor lo explica cómo el proceso de deterioro en la atención del trabajador, definiéndolo a su vez como una percepción de fracaso, fatiga y una situación de cansancio que resulta ser una sobrecarga por exigencias de capacidades, energía, recursos propios o vigor espiritual del trabajador (24).

### **Modelo tridimensional de Maslach y Jackson:**

Maslach y Jackson comprenden que el estrés crónico está originado en la convivencia del trabajo, formado por reacciones y emociones negativas hacia los individuos con los que se labora, y hacia el desarrollo individual propio del papel profesional. Teniendo en cuenta que es un síndrome caracterizado por la experiencia de hallarse anímicamente agotado, la psicóloga Cristina Maslach determina entonces que el Burnout se define como un síndrome tridimensional representado por debilidad emocional, despersonalización y limitada realización personal. Posteriormente, los autores agregaron que el Burnout es una rápida respuesta a los estresores interpersonales crónicos que evolucionan en el trabajo, donde los indicios predominantes de esta contestación permanecen determinados por la existencia de una debilidad abrumadora, sensaciones de desvergüenza en el trabajo, y un sentido de carencia e ineficacia de la ejecución personal (25).

**Dimensiones:** la variable de Síndrome de Burnout posee 3 dimensiones, las cuales son las siguientes:

**Cansancio Emocional:** Sus componentes describen las emociones de un individuo anímicamente cansado y dañado por el propio trabajo, el indicador con más saturación tiene una

expresión esclarecida de dicho sentimiento. Tiene relación con que las personas muestran mentalmente agotados y exceder referente a sus recursos emocionales (25).

**Despersonalización:** Los indicadores de esta escala describen una reacción impersonal y fría hacia los receptores de los cuidados del trabajador o profesional, por aquello, involucra conductas negativas, cínicas y apáticas, generándose emociones bastante alejadas hacia otras personas (26).

**Realización Personal:** Esta dimensión describe y refleja los sentimientos de capacidad, competencia y triunfo en el ámbito laboral propio con personas (26).

### **Variable: SATISFACCIÓN LABORAL**

**Definición:** La satisfacción dentro del trabajo se define como el nivel en que a los empleados les gusta o fascina su trabajo, estando todavía limitado acuerdo alrededor de si la misma implica exclusivamente procesos emocionales o, además, cognitivos (27). Además, se define como un reflejo del estado anímico óptimo que se deriva de la percepción de forma subjetiva de las vivencias laborales de un sujeto, marcado por el balance final entre el papel que cada trabajador desea llevar a cabo y el papel que al final practica (28).

### **Teorías de la Satisfacción Laboral:**

De acuerdo a la revisión de literatura, se identifican que existen diversas teorías sobre la variable a estudiar, por lo que se priorizan y describen las más relevantes, a continuación:

#### **Teoría de la motivación de Herzberg (bifactorial):**

La teoría de Herzberg o de la motivación e higiene refiere que hay dos componentes que tienen que ser considerados: factores o componentes de higiene son esos que corresponden al ámbito, que su presencia no lleva a la motivación, sin embargo, su ausencia sí causa insatisfacción. Griffin y Moorhead los definen como “extrínsecos al trabajo mismo e integran componentes como pago y estabilidad laboral”. Mientras que el segundo son factores o componentes motivadores, los cuales son relativos al trabajo en sí, cuya ausencia no causa insatisfacción, empero cuya presencia puede llevar a un estado preeminente, una persona plena, hecha, motivada para hacer las labores. Otros autores, señalan que “son intrínsecos al trabajo mismo e integran componentes como por ejemplo el logro y el reconocimiento”. Con esto, Herzberg y sus colaboradores diferenciaban los componentes que ocasionan satisfacción de los que ocasionan insatisfacción y conducen a medir todas forma libre. Entonces, buenos componentes de higiene deben ser enfatizados como lo mínimo imprescindible para ejecutar su trabajo, lo que aportará cierto nivel de beneficio para el trabajador, sin embargo, hasta cierto punto, los esfuerzos para fomentar la productividad tienen que enfocarse en los componentes intrínsecos del trabajo (29).

### **Teoría de Locke:**

Según Locke en el año 1984, la satisfacción en el trabajo ha sido uno de los primeros autores en tener en cuenta que el grado de satisfacción del empleador es el sumatorio de una conjunción de puntos que el empleado valora en su trabajo. Está compuesta por numerosas magnitudes en medio de las que se hallan las labores a hacer, el sueldo, las maneras de promoción y la interacción con los compañeros. Otros autores señalan que además inciden factores no involucrados con la atmósfera laboral como por ejemplo la historia personal y profesional, la edad, el sexo, la formación, las capacidades, la autoestima o el ámbito cultural y socioeconómico (29).

**Dimensiones:** de acuerdo a las definiciones planteadas referentes a la variable es de suma importancia para nuestra investigación continuar con la conceptualización de las dimensiones las cuales permitirán cuantificar y evaluar la percepción de los trabajadores, así tenemos:

**Significación de Tarea:** esta primera dimensión hace referencia con la disposición a labor en funcionalidad a atribuciones relacionadas a que el trabajo personal consigue sentido de esfuerzo, ejecución, igualdad y aporte material (30).

**Condiciones de Trabajo:** la segunda dimensión consta a la valoración del trabajo en relación a la realidad o disponibilidad de recursos, normas que fiscalicen la actividad en el empleo (31).

**Reconocimiento Persona y/o Social:** la tercera dimensión se vincula directamente con la evaluación laboral en funcionalidad al reconocimiento individual o en masas del recurso humano en la institución, dando como resultado éxitos laborales e incentivos que puedan premiar lo obtenido (30).

**Beneficios Económicos:** la última dimensión explica a la proactividad al trabajo en funcionalidad a puntos salariales o incentivos económicos como resultado del esfuerzo en la labor encomendada (30).

Teniendo en cuenta ambas variables y las teorías generales que las justifican y le otorgan valor científico al presente trabajo, a continuación, se describirá para nuestro ámbito profesional la teoría de enfermería que enmarca el valor potencial y metodológico de nuestro estudio:

### **Teoría del Sistema Conductual – Dorothy Johnson:**

La teoría de Johnson se basa en un modelo de atención que se centra en las necesidades humanas, relacionado con la práctica de enfermería para promover el equilibrio y disminución del estrés, dicho modelo de enfermería cuenta con varias aplicaciones en la profesión las cuales incluye la educación, administración, clínica y de investigación; debido a los supuestos de la presente teoría la cual definen a toda persona incluyendo al cuidador como un compuesto dinámico que presenta interrelaciones variables intrínsecas y extrínsecas tales como: fisiológicas, psicológicas, socio culturales y de desarrollo; las cuales al verse afectadas por factores de la organización donde se desarrollan pueden llegar a mostrar indicios patológicos ó no patológicos que reflejarían conductas

vulnerables como agotamiento emocional, agotamiento laboral durante la atención hacia el paciente; dichos conceptos justifican el desarrollo y estudio de las variables del presente trabajo académico (32).

## **2.3. Formulación de hipótesis:**

### **2.3.1. Hipótesis general:**

**H1:** Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021.

**H0:** No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021.

### **2.3.2. Hipótesis específicas:**

Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021.

Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021.

Existe relación significativa entre la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación:**

El estudio es de método deductivo – hipotético, pues describe el problema observado de lo general a lo particular y a su vez se redactan premisas de posibles respuestas al fenómeno observado; las cuáles serán verificadas gracias a la indagación científica haciendo uso del método científico (33).

#### **3.2. Enfoque de la investigación:**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo; ya que busca medir la realidad que se investiga, obteniendo resultados datos cuantificables que puedan contrastar las hipótesis planteadas en la investigación (34).

#### **3.3. Tipo de investigación:**

Es de tipo aplicada, pues el objetivo es mantener conocimientos nuevos y ejecutarlos en la práctica, así mismo busca contrastar las hipótesis con el método científico buscando resolver el problema estudiado (35).

### **3.4. Diseño de la investigación:**

El diseño es no experimental también llamado observacional, porque sólo se observará el problema sin manipular la realidad; es de tipo descriptivo, correlacional por que busca describir y relacionar las dos variables a estudiar en un mismo tiempo; por lo que el estudio es de corte transversal (33).

### **3.5. Población, muestra y muestreo:**

La población está conformada por 46 trabajadores del área asistencial del sistema de atención móvil de urgencias, quienes estuvieron al frente desde el primer día del estado de emergencia por la COVID19.

La muestra, para fines de investigación por ser una población finita se tomará en cuenta un tipo de muestra censal, la cual engloba a la totalidad de la población constituida por 46 trabajadores, haciendo uso de un muestreo de tipo no probabilístico. Se toma en cuenta a todo el equipo de salud compuesto por médicos, enfermeras, técnicos de enfermería y pilotos de ambulancia, pues durante la atención diaria todo el personal tiene la misma probabilidad de sentir y presentar el Síndrome de Burnout y de establecer cuan satisfechos se sienten de su trabajo durante el estado de emergencia COVID 19.

**Criterios de inclusión:**

Médicos (as), enfermeros (as), técnicos (as) de enfermería y pilotos de ambulancia del área asistencial que laboran en el sistema de atención móvil de urgencias, región Lima provincias.

Miembros del equipo de salud del SAMU que acepten firmar el consentimiento informado.

Trabajador de cualquier modalidad de contrato sea CAS COVID19, CAS, 276 o plazo fijo y nombrados.

**Criterios de exclusión:**

Trabajadores de salud que se encuentren con licencia por derecho de vacaciones y con licencia por enfermedad.

Recurso humano que labore en el área administrativa del sistema de atención móvil de urgencias, región Lima.

Trabajador que no desee firmar el consentimiento informado.

### **3.6. Variables y operacionalización:**

#### **Variable: Síndrome de Burnout:**

**Definición conceptual:** Es la respuesta inadecuada de afrontar el estrés laboral crónico percibido por el trabajador, cuantificado a través de una serie de dimensiones tales como: estado de agotamiento físico, la despersonalización y la disminución del rendimiento o desempeño profesional, el cual sí se prolonga durante el tiempo, llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador (26).

**Definición operacional:** Es la respuesta inadecuada de afrontar el estrés laboral crónico percibido por el trabajador de SAMU cuantificado mediante dimensiones tales como: cansancio emocional, despersonalización y realización personal a través del instrumento del Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson determinando si presenta un estrés crónico leve, moderado y severo.

#### **Variable: Satisfacción laboral:**

**Definición conceptual:** Se define como el grado de conformidad que tiene el trabajador con respecto a su ambiente y condiciones laborales, teniendo en cuenta las dimensiones tales como: significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, y por último

beneficios económicos. Está directamente asociado en cómo marcha la organización, la calidad de atención que brinda y los grados de rentabilidad y productividad (30).

**Definición operacional:** Se define como el grado de conformidad que manifiestan los trabajadores del SAMU con respecto a su entorno laboral, mediante la evaluación de las dimensiones tales como: significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, y por último beneficios económicos; cuantificado a través de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma en muy satisfecho, satisfecho, promedio satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho.

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

#### **3.7.1. Técnica:**

**Variable: Síndrome de Burnout.**

En el estudio para la variable Síndrome de Burnout se hará de la encuesta como técnica, la cual será tomada al trabajador de salud del sistema de atención móvil de urgencia.

**Variable: Satisfacción laboral.**

En la siguiente investigación para la variable satisfacción laboral se utilizará como técnica a la encuesta, la que será aplicada al personal del sistema de atención móvil de urgencia.

**3.7.2. Descripción de instrumentos:**

En esta investigación se usarán dos instrumentos; uno por cada variable; los cuáles son descritos a continuación:

**Variable: Síndrome de Burnout:**

**Instrumento: Inventario Burnout de Maslach y Jackson.** La escala de Burnout fue realizada por Christina Maslach y Susan Jackson en 1986; teniendo como objetivo evaluar componentes del síndrome del estrés crónico o también llamado Burnout, está dirigido básicamente a la evaluación de enfermeros, personal de salud y maestros (26).

Dicha escala fue adaptada en 1997 por el psicólogo y científico Nicolas Seisdodos Cubero en Madrid, España, siendo de aplicación individual y colectiva en adultos; así mismo fue adaptada en el año 2007 por Llaja, Sarria y Garcia, teniendo como objetivo evaluar la incidencia del síndrome de burnout en la población peruana, evaluando a una muestra de 313 participantes trabajadores de salud y otros, de un hospital de Lima (36).

El instrumento está conformado por 22 ítems que son valorados con una escala tipo Likert de 7 puntos (desde 0 a 6); la escala evalúa tres dimensiones que son: cansancio emocional con 09 ítems; despersonalización conformada por 05 ítems y realización personal que consta de 08 ítems; el tiempo de ejecución física y virtual varía entre 15 a 10 minutos (37).

Se cuantifican en rangos de puntaje distribuidos de la siguiente manera nivel mayor o grave de 75 puntos a más; nivel moderado entre 25 a 75 puntos; nivel leve con un puntaje de 0 a 25, resultados totales que permiten ubicar la categoría de los datos obtenidos (7).

**Variable: Satisfacción Laboral.**

**Instrumento: Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC.** Ésta escala fue creada por la psicóloga e investigadora Sonia Palma Carrillo en el año 1999 en el Perú, en su versión experimental, la misma que ha sido utilizada con propósitos de investigación científica de pre grado y post grado en diversas universidades; el instrumento fue readaptado en el 2004 por la misma autora estableciendo con mayor exactitud sus dimensiones y valores de calificación.

Para medir las dimensiones se hace uso de la escala de Likert, categorizado en: total acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y total desacuerdo; dichas opciones son evaluadas de manera automática, dependiendo del ítem sea positivo o negativo con una puntuación entre 1 a 5 puntos, está constituida por 27 preguntas, agrupadas en dimensiones que son las siguientes: Significación tarea; condiciones de trabajo; reconocimiento personal y social; y por último beneficios económicos; la aplicación del instrumento puede darse de dos

formas física o virtual, según sea el caso, su ejecución demorará entre 5 y 15 minutos respectivamente.

Finalmente se categoriza de la siguiente manera: muy satisfecho con puntaje de 117 a más, satisfecho con puntaje de 103 a 116, promedio con una puntuación entre 89 a 102, insatisfecho con una calificación entre 75 a 88 y por último muy insatisfecho con una puntuación de 74 a menos (30).

### **3.7.3. Validación:**

#### **Variable: Síndrome de burnout.**

Para la validez de contenido del instrumento del Inventario de Maslach y Jackson a nivel nacional, Neciosup Suárez lo realizó por medio del juicio de expertos por 05 Jueces bajo la fórmula de Aikent, quienes evaluaron 03 criterios que son: correspondencia, consistencia y verosimilitud, obteniendo como resultado que la mayoría de los ítems dieron un Coeficiente de Aiken de 1, implicando que son válidos y por lo tanto el instrumento es válido para su aplicación (15).

#### **Variable: Satisfacción laboral.**

Para la validez la autora del instrumento Escala de Satisfacción Laboral se hizo uso del método de jueces de expertos para efectos metodológicos de ajuste de contenido en los ítems, los cuáles se sometieron a las puntuaciones, a la estimación correlacional por medio de factores

haciendo uso del estadístico de prueba de Spearman Brown, dando como evidencia correlaciones positivas y significativas (38).

Así mismo Neciosup Suarez también realizó la validez de contenido mediante el juicio de expertos con 05 Jueces, evaluando los siguientes criterios: coherencia y correspondencia, consistencia, verosimilitud y pertinencia, obteniendo como resultado con el uso del coeficiente de Aiken un valor de 1, demostrando que el instrumento es válido para su aplicación (15).

#### **3.7.4. Confiabilidad:**

##### **Variable: Síndrome de burnout.**

La confiabilidad para la autora del MBI se llevó a cabo mediante el método de consistencia interna a través del uso del Alfa de Cronbach que tuvo una muestra de 1316 casos, dando como resultado los siguiente: 0,90 en la dimensión cansancio emocional, 0,79 con respecto a despersonalización y 0.71 para realización personal; determinando una fiabilidad significativa total de 0.906 (11).

##### **Variable: Satisfacción laboral.**

La autora hizo uso del programa SPSS para la tipificación de los datos, para efectos de confiabilidad se hizo uso del método de solidez interna a través del coeficiente de Alfa de Cronbach y el otro estadístico de prueba método de mitades con el Coeficiente de Guttman, ambos resultados

avalan el instrumento dando como resultado 0,84 y 0,8 respectivamente; concluyendo que el instrumento tiene una fiabilidad significativa (30).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:**

#### **3.8.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos:**

Siguiendo el procedimiento administrativo se iniciará con la presentación del proyecto de investigación al comité ético de la Universidad Norbert Wiener para su revisión y análisis, obteniendo como resultado la aprobación de éste; posterior a esto se solicitará la carta de presentación validada por la universidad; luego de esto se presentará a la oficina administrativa de mesa de partes de la Dirección regional de salud Lima, con copia a la dirección ejecutiva de Inteligencia Sanitaria, dentro de la cual se ubica la oficina del programa presupuestal del sistema de atención móvil de urgencias, región Lima; la solicitud de permiso institucional para ejecutar el proyecto de investigación a todo el recurso humano que labora en el área asistencial de SAMU.

#### **3.8.2. Aplicación de instrumento de recolección de datos:**

El procedimiento de obtener datos se llevará a cabo durante el cuarto trimestre del periodo 2021, se coordinará con la coordinadora regional de SAMU, para que facilite una relación de todos los trabajadores del área asistencial y a su vez se explicará que la ejecución de los instrumentos se realizará de manera virtual, y si en caso hubiera algún participante que tuviera inconvenientes con

el uso del internet, se le citará post al cambio de turno finalizado para que pueda resolver los instrumentos en físico con la asesoría del investigador, es preciso señalar que se le informará a la coordinación cuando se logre la aplicación a todos los trabajadores.

### **3.8.3. Análisis de datos estadísticos:**

La clasificación y control de calidad de los datos obtenidos de forma computarizada se llevará a cabo por el registro excel que emite el uso del Google Docs.; posterior a esto se hará uso del programa SPSS 26, para la tabulación de los datos obtenidos, organizándolos por dimensiones del instrumento, dicho programa nos permitirá obtener las tablas de correlación entre variables y dimensión con variable; se hará uso de la prueba de normalidad, en este caso por tener una muestra menor de 50 participantes se hará uso de la prueba de Shapiro Wilk, la cual me permitirá determinar si la estadística es paramétrica o no paramétrica, para identificar el uso del coeficiente de correlación, lo que permitirá obtener el contraste de las hipótesis planteadas como resultado.

### **3.9. Aspectos éticos:**

En la presente investigación se aplica el principio de beneficencia, teniendo en claro la confidencialidad de la información obtenida, manteniendo un recurso humano que se sienta mejor cuidado por sus autoridades y coordinadores. Todos los participantes tendrán la misma oportunidad de participar, respetando sus derechos de todos como seres humanos, los cuales firmarán el

consentimiento informado, no deben temer ser amenazados, o que la institución tome algún tipo de represalia o amonestación por lo que puedan verter en las encuestas.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades:

ACTIVIDADES	2021											
	Agosto				Setiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento ó formulación del problema de investigación.												
Determinación de los objetivos y propósitos de la investigación.												
Análisis del marco teórico.												
Redacción de los antecedentes de estudio.												
Elaboración de las bases teóricas.												
Análisis y determinación del enfoque y diseño de investigación												
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo.												
Redacción de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.												
Redacción de los aspectos éticos.												
Determinación de la sección métodos de análisis de datos.												
Elaboración de aspectos administrativos del estudio												
Elaboración de los anexos												
Redacción de las referencias bibliográficas.												
Remisión y presentación del proyecto												
Aprobación del proyecto:												

#### 4.2. Presupuesto:

En este apartado se describen los recursos usados en la elaboración del proyecto de investigación:

RECURSOS	2021				TOTAL
	AGOSTO		SETIEMBRE		S/.
<b>Equipos</b>					
1 Computadora portátil	2300				2300
USB	20				20
<b>Útiles de Escritorio</b>					
Lápices	8				8
Hojas A4 bond El millar - paquetes		38			38
<b>Material Bibliográfico</b>					
Artículos o libros	60	55			115
Impresiones	30	35	30	20	115
Fotocopias	30	25	20	30	105
Anillados	10	9		34	53
<b>Otros</b>					
Refrigerios	40	40			80
Llamadas	10	25	15		50
<b>Imprevistos*</b>		110		90	200
<b>TOTAL</b>					2994

## 5. REFERENCIAS

1. López Osorio E, Cano C, Salazar Ospina V. Caracterización del Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en telemedicina, durante la pandemia COVID 19, en el convenio UT San Vicente CES. Univ Coop Colomb [Internet]. 2020;1:1–64. Available from: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20449/1/2020-LopezCanoySalazar-caracterizacion\\_sindrome\\_burnout.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20449/1/2020-LopezCanoySalazar-caracterizacion_sindrome_burnout.pdf)
2. Casós Portocarrero KL del R, Chávez Vergara LO. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal de salud de anestesiología y centro quirúrgico del hospital Belén - Trujillo, 2020. [Internet]. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI; 2020. Available from: [http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/346/1/0061220211\\_0001193711\\_T\\_2018.pdf](http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/346/1/0061220211_0001193711_T_2018.pdf)
3. (JHU) C for SS and E (CSSE) at JHU. Mapa del Coronavirus COVID-19 , COVID 19 en vivo | TELEMATICA [Internet]. [cited 2021 Oct 10]. Available from: <https://www.telematica.com.pe/mapa-coronavirus-covid-19-peru/>
4. Ministerio de Salud. Covid 19 en el Perú - Ministerio del Salud [Internet]. Sala Situacional. 2020 [cited 2020 Sep 29]. p. 4. Available from: [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)

5. MINSA. Sala situacional virtual de COVID-19 en trabajadores del sector salud [Internet]. Peru. 2021 [cited 2021 Oct 10]. Available from: <https://www.dge.gob.pe/dashpersonalsalud/#grafico09>
  
6. MINSA, Salud IN de, De CN de E prevención y control. Covid 19 en el Perú - Ministerio del Salud [Internet]. Sala Situacional. 2020 [cited 2021 Aug 18]. p. 4. Available from: [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)
  
7. Yagual Mosquera MC. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral percibidas por usuarios internos de ambulancias ECU911, Quevedo, Ecuador, 2020 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2021. Available from: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
  
8. Lozano-Vargas A. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Rev Neuropsiquiatr.* 2020 Apr 11;83(1):51–6.
  
9. Yarlaqué YO, Ysla P del RC. Impacto emocional en el profesional de enfermería durante la pandemia. *Rev Científica Enfermería (Lima, En Linea)* [Internet]. 2021 [cited 2021 Oct 10];10(2):186–93. Available from: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/85/95>

10. Obando Zegarra R, Arévalo Ipanaque J, Aliaga Sanchez R, Obando Zegarra M. Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia COVID 19. Vol. 22, Index de Enfermería. 2013.
11. García Lucio PK. Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESSS Guaranda [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15938>
12. Aranda Trejo R. Correlación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en organización sanitaria del primer nivel de atención, Mexico [Internet]. Universidad Veracruzana; 2019. Available from: <https://cdigital.uv.mx/handle/1944/49613?locale-attribute=en>
13. Fontova Almató A, Suñer Soler R, Juvinyà Canal D. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de un servicio de urgencias. TESELA, Liderazgo y Gestión [Internet]. 2019 [cited 2021 Aug 17];(26):1–6. Available from: <http://ciberindex.com/index.php/ts/article/view/e12286>
14. Fonseca Vasquez VM, Pasos JCG, Martínez J, Salgado A. Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Salud(i)Ciencia Chile [Internet]. 2019;23(4):325–31. Available from: <https://www.siicsalud.com/dato/sic/234/158957.pdf>

15. Neciosup Suárez GL. Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2021. Available from: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
16. Carlos Cajo ME. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del hospital Belén Lambayeque, 2020. Epistemia [Internet]. 2020;04(1):1–8. Available from: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1306/1725>
17. Marcos Cotera Y. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de salud del Hospital Nacional Ramiro Priale-2019. Univ Peru Los Andes [Internet]. 2019;1–127. Available from: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1689>
18. Yslado Méndez RM, Norabuena Figueroa RP, Loli Poma TP, Zarzosa Marquez E, Padilla Castro L, Pinto Flores I, et al. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horiz Médico [Internet]. 2019 [cited 2021 Aug 17];19(4):41–9. Available from: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>
19. Gabriel Aranda V. Nivel de satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias. Rev Enferm Hered. 2021;12:26–32.

20. Sarmiento Valverde GS. “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco, 2017” [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Available from: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento\\_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Saborío L, Hidalgo L. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SÍNDROME DE BURNOUT Resumen. Med Leg Costa Rica - Edición Virtual [Internet]. 2015 [cited 2021 Aug 19];32(1):1–6. Available from: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
22. Quinlan M. Efectos del empleo precario en la salud y la seguridad en el trabajo. Red Mund Salud Ocup [Internet]. 2002 [cited 2021 Aug 19];02:1–12. Available from: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf)
23. Méndez Venegas J. Estrés laboral o síndrome de “burnout.” Acta pediátrica México [Internet]. 2004 [cited 2021 Aug 19];25(5):299–302. Available from: [www.revistasmedicasmexicanas.com.mx](http://www.revistasmedicasmexicanas.com.mx)
24. Martínez Pérez A. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Acad. 2010;0(112):42.
25. Olivares Faúndez V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el burnout. Cienc y Trab [Internet]. 2017 [cited 2021 Aug 19]; Available from: [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)

26. Maslach C, Jackson S. MBI: Inventario “Burnout de Maslach.” TEA edicio. Madrid, España; 1986.
27. Pujol Cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estud Gerenciales* [Internet]. 2018 [cited 2021 Aug 19];34:3–18. Available from: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
28. Marin Samanez HS, Placencia Medina MD. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Médico*. 2017;17(4):42–52.
29. Madero Gómez SM. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Univ*. 2019;29:1–18.
30. Palma Carrillo S. Escala Satisfacción Laboral SL - SPC. *Teoría e Investig en Psicol*. 2005;9:1–47.
31. Asenjo Fenoy A. Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente. *ReiDoCrea Rev electrónica Investig Docencia Creat* [Internet]. 2020 [cited 2021 Aug 19]; Available from: <http://www.ugr.es/local/miguelgr/>
32. Raile M, Marriner A. Modelos y Teorías en Enfermería [Internet]. Modelos y teorías en enfermería. 2011. 797 p. Available from: <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/1358>. Modelos y teorías

en enfermeria.pdf

33. Hernández Sampieri R. Metodología de la Investigación [Internet]. Sexta. Interamericana Editores S.A., editor. Mexico: Interamericana; 2014 [cited 2021 Aug 18]. 1–634 p. Available from: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
34. Gomez Bastar S. Metodología de la investigación [Internet]. 2012th ed. Milenio RT, editor. Vol. 2, Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA. Mexico; 2013 [cited 2021 Aug 18]. Available from: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
35. Rodrigues L. Definicion de Autores - Fiorella V. Investigacion Aplicada. 2015 [cited 2021 Aug 18]; Available from: <https://sites.google.com/site/fiorellavinvestigacionaplicada/definicion-de-autores>
36. Lazaro Valle, ZS. Estrés laboral en las enfermeras y técnicos en enfermería que laboran en el área de centro quirúrgico del Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson Lima Perú – 2014. Repos Digit ATENEO [Internet]. 2015;86. Available from: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/5034>
37. Baldoceña Cerdán ED. Síndrome de burnout en los trabajadores del área de call center de una empresa privada de Lima Metropolitana. [Internet]. Universidad Inca Garcilaso de la

Vega. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [cited 2021 Aug 18]. Available from:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3905>

38. Montes Salcedo M, Díaz Orihuela MM. Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018. Rev Científica Ciencias la Salud [Internet]. 2018 Dec 28 [cited 2021 Aug 16];12(2). Available from:  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/592/articulo167pdf>

## 6. Anexos

### 6.1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> a. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de cansancio emocional del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021? b. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, durante el estado de emergencia de la COVID 19.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> a. Identificar la relación que existe entre la dimensión de cansancio emocional del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, durante el estado de emergencia de la COVID 19. b. Identificar la relación que existe entre la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia,</p>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>H1:</b> Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021. <b>H0:</b> No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b> a. Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021. b. Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema</p>	<p><b>Variable 1:</b> Síndrome de Burnout</p> <p><b>Dimensiones:</b> a. Cansancio Emocional b. Despersonalización c. Realización personal</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción Laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b> a. Significación de la tarea b. Condiciones de trabajo c. Reconocimiento personal y/o social d. Beneficios económicos</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Método:</b> No experimental</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> Descriptivo – correlacional y de corte transversal</p> <p><b>Población y Muestra:</b> Está constituida por todos los profesionales y técnicos que trabajan en el área asistencial del Sistema Nacional Movil de Urgencias de la Región Lima, el cual consta de 46 trabajadores sanitarios SAMU.</p>

<p>personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de realización personal del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021?</p>	<p>durante el estado de emergencia de la COVID 19.</p> <p>c. Identificar la relación que existe entre la dimensión de realización personal del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, durante el estado de emergencia de la COVID 19.</p>	<p>de atención móvil de urgencia, región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021.</p> <p>c. Existe relación significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, región Lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021.</p>		<p><b>Instrumento variable 1:</b> Inventario Burnout de Maslach y Jackson.</p> <p><b>Instrumento variable 2:</b> Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 6.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O VARIABLES:

**Variable 1:** Síndrome de burnout

**Definición Operacional:** Es la respuesta inadecuada de afrontar el estrés laboral crónico percibido por el trabajador de SAMU cuantificado mediante dimensiones tales como: cansancio emocional, despersonalización y realización personal a través del instrumento del Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson determinando si presenta un estrés crónico leve, moderado y severo.

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Cansancio o Agotamiento emocional</b>	Sentimiento de agotamiento Sentirse vacío Fatiga Entender a paciente Trato a pacientes como objetos Cansancio Eficacia Desgaste personal Influencia	1,2,3,6,8,13,14,16,20	<b>Categórica – Ordinal (Escala de Likert)</b>  Nunca 0 Alguna vez al año o menos 1 Una vez al mes o menos 2 Algunas veces al mes 3 Una vez por semana 4 Algunas veces por semana 5 Todos los días 6	<b>Nivel Leve del Síndrome de Burnout: &lt; 25</b>
	<b>Despersonalización</b>	Dureza en el trato Preocupación Energía Frustración Tiempo de servicio		5,10,11,15,22
<b>Realización personal</b>		Indiferencia Cansancio laboral Clima interpersonal Estímulo Alcanzar metas Límite de posibilidades Tratamiento de emociones Sentimiento de culpa		7,9,12,17,18,19,21

**Variable 2:** Satisfacción laboral

**Definición Operacional:** Se define como el grado de conformidad que manifiestan los trabajadores del SAMU con respecto a su entorno laboral, mediante la evaluación de las dimensiones tales como: significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, y por último beneficios económicos; cuantificado a través de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma en muy satisfecho, satisfecho, promedio satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Significación de la tarea</b>	Motivacional o intrínseco	3,4,7,18,21,22,25,26	<b>Categorica – Ordinal (Escala de Likert)</b>  Total acuerdo      5 De acuerdo          4 Indeciso              3 En desacuerdo      2 Total desacuerdo    1	<b>Muy satisfecho:</b> 117 a más  <b>Satisfecho:</b> 103 a 116  <b>Promedio:</b> 89 a 102  <b>Insatisfecho:</b> 75 a 88  <b>Muy insatisfecho:</b> < de 74
<b>Condiciones de trabajo</b>	Higiénico o extrínseco	1,8,12,14,15,17, 20,23,27		
<b>Reconocimiento personal y/o social</b>	Motivacional o intrínseco	6,11,13,19,24		
<b>Beneficios económicos</b>	Higiénico o extrínseco	2,5,9,10,16		

### 6.3. RECOLECCION DE DATOS

#### I. CUESTIONARIO SÍNDROME DE BURNOUT: INVENTARIO DE MASLACH Y JACKSON

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**INTRODUCCIÓN:** Estimado trabajador, el presente instrumento pretende medir el nivel de estrés crónico laboral que presentan el personal de salud del sistema de atención móvil de urgencias, región Lima, 2021.

**INVESTIGADOR(A):** Bhetsy Yosselin Gutierrez Ugarte (Lic. Enfermería).

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces por semana	5
Todos los días	6

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la jornada.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6

6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8. Me siento quemado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	0	1	2	3	4	5	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento muy activo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	0	1	2	3	4	5	6
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

Gracias por su colaboración

## II. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL: ESCALA DE SATISFACCIÓN

### LABORAL- SONIA PALMA CARRILLO

**INTRODUCCIÓN:** Estimado trabajador, el presente instrumento pretende medir el nivel de satisfacción laboral que presentan el personal de salud del sistema de atención móvil de urgencias, región Lima, 2021.

**INVESTIGADOR(A):** Bhetsy Yosselin Gutierrez Ugarte (Lic. Enfermería).

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la institución. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Total acuerdo	TA
De acuerdo	A
Indeciso	I
En desacuerdo	D
Total desacuerdo	TD

	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para 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 "mal trato".					
7	Me siento 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 me están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes 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 del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo					

19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico en el que laboro, 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.					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

Gracias por su colaboración

## 6.4 CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert

**Wiener Investigador:** Gutiérrez Ugarte, Bhetsy Yosselin

**Título:** “SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIAS, REGIÓN LIMA, DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA DE LA COVID 19, 2021”

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud del sistema de atención móvil de urgencias, región lima, durante el estado de emergencia de la COVID 19, 2021” Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Gutiérrez Ugarte, Bhetsy Yosselin. El propósito de este estudio es: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el sistema de atención móvil de urgencia, durante el estado de emergencia de la COVID 19. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

**Procedimientos:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 5 a 15 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

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

**Beneficios:** Usted se beneficiará con 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.

**Costos e incentivos:** Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del participante:** Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Gutiérrez Ugarte, Bhetsy Yosselin al 934583427 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidente (a) del Comité de Ética de la

Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285.  
[comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

DNI:

DNI:

\_\_\_\_\_  
Firma Participante

Nombre:

\_\_\_\_\_  
Firma Investigador

Nombre: