



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Resiliencia y síndrome de Burnout en personal de  
enfermería en emergencias de un hospital nacional de  
Lima, 2022

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en  
Enfermería**

**Presentado por:**

Quiñones Berna, Eyly Neyllirin

**Codigo ORCID:** 0000-0002-2403-9538

**Asesor:** Mg. Jaime Alberto, Mori Castro

**Codigo ORCID:** 0000-0003-2570-0401

**Lima – Perú**

**2022**

### **DEDICATORIA:**

Agradezco a Dios por estar siempre conmigo y por darme la ayuda en mi camino. A mis padres Domingo, Erlinda, mi hermano Misael por su comprensión y paciencia en mi dedicación a ésta noble tarea académica.

### **AGRADECIMIENTO:**

Especial e imperecedero agradecimiento al Dr. LUIS ALBERTO CUADRAO ZAVALETA por el apoyo incondicional.

A mi asesor Mg. JAIME ALBERTO, MORI CASTRO por el apoyo incondicional en la elaboración y culminación de la presente tesis.

A Todos los docentes de la Universidad Norbert Wiener por darme sus conocimientos en todo el proceso de mis estudios, gracias por su paciencia y orientación.

**ASESOR DE TESIS: MG. MORI CASTRO JAIME ALBERTO**

## ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	11
1.1.	Planteamiento del problema	11
1.2.	Formulación del problema	14
1.2.1.	Problema general	14
1.2.2.	Problemas específicos	14
1.3.	Objetivos de la investigación	14
1.3.1.	Objetivo general	14
1.3.2.	Objetivos específicos	14
1.4.	Justificación de la investigación	15
1.4.1.	Teórica	15
1.4.2.	Metodológica	15
1.4.3.	Práctica	15
1.5.	Delimitaciones de la investigación	16
1.5.1.	Temporal	16
1.5.2.	Espacial	16
1.5.3.	Recursos	16
2.	MARCO TEÓRICO	17
2.1.	Antecedentes	17
2.2.	Base Teórica	19
2.3.	Formulación de hipótesis	25
3.	METODOLOGÍA	27
3.1.	Método de la investigación	27
3.2.	Enfoque de la investigación	27
3.3.	Tipo de investigación	27
3.4.	Diseño de la investigación	27
3.5.	Población, muestra y muestreo	28
3.6.	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	30
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1.	Técnica	33
3.7.2.	Descripción de instrumentos	33
3.7.3.	Validación	34

3.7.4. Confiabilidad	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Aspectos éticos	36
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	38
4.1. Cronograma de actividades	38
4.2. Presupuesto	39
5. REFERENCIAS	40
Anexos	52
Matriz de consistencia	53

## Resumen

Objetivo: Analizar la relación de la resiliencia con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

Metodología: Se desarrolló enfoque de estudio cuantitativo, aplicado, no experimental, correlacional, de corte transversal; 70 profesionales de enfermería conformaron la muestra; los instrumentos que permitieron recoger los datos fueron el cuestionario de Maslach Burnout y la escala de resiliencia ER – 14; los cuales permitieron medir las variables de estudio”. Para la prueba estadística se utilizó la correlación de Rho de Spearman.

Resultados. En la dimensión competencias personales de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en 46% con alta resiliencia, relacionados en 69%. En la dimensión aceptación de uno mismo de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en 46% con alta resiliencia, relacionados en 74%. En el objetivo general de la relación la resiliencia con el síndrome de burnout hay alto síndrome de burnout en 37.5% con alta resiliencia, relacionados en 91%, mediante la correlación de Rho de Spearman

Palabras claves: Síndrome de burnout, resiliencia, enfermería.

## **Abstract**

Objective: To analyze the relationship of resilience with burnout syndrome in the nursing staff of the emergency service of a National Hospital in Lima, 2022. Methodology: A quantitative, applied, non-experimental, correlational, cross-sectional study approach was developed. ; 70 nursing professionals made up the sample; the instruments that allowed data collection were the Maslach Burnout questionnaire and the ER-14 resilience scale; which allowed to measure the study variables". For the statistical test, Spearman's Rho correlation was used. Results. In the personal competencies dimension of resilience, it is related to burnout syndrome in 46% with high resilience, related to 69%. In the self-acceptance dimension of resilience, it is related to burnout syndrome in 46% with high resilience, related in 74%. In the general objective of the relationship between resilience and burnout syndrome, there is a high burnout syndrome in 37.5% with high resilience, related in 91%, through Spearman's Rho correlation.

Keywords: burnout syndrome, resilience, nursing.



# 1. EL PROBLEMA

## 1.1. Planteamiento del problema

En el mundo, en estos tiempos las enfermeras han tenido un impacto significativo en la pandemia, donde hay un enfoque total en la atención de las necesidades de la población, lo que ha desencadenado estrés físico y mental para todos los miembros del equipo de atención en salud, a raíz de las largas jornadas de trabajo y sobrecarga laboral. En la actualidad, las medidas estrictas que se han tomado para cumplir los protocolos de bioseguridad, han sido constantes, por lo que se ha sumado a la falta de concentración y debido a ellos se producido un colapso total de los sistemas de la salud en muchos países, lo que pone en peligro la salud y la vida de profesional enfermero (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS); ha informado que las enfermedades mentales han sido extremadamente traumáticas; reportándose ansiedad extrema, miedo, frustración, sentido de culpa, desesperación, rabia y estrés, poniendo en peligro la salud física y mental de la población de profesionales de enfermería. En china el personal enfermero, sufrió el mayor impacto psicológico; se reportó que el 53,8% presentó un impacto psicológico fuerte, el 16,5% tuvo depresión, el 28,8% experimento ansiedad y el 8,1% experimentó estrés, siendo las mujeres las que sufrieron mayor impacto (2).

Caber recalcar que por razones obvias, de la problemática de salud que se vive en estos tiempos, la población de enfermería se ha convertido en un componente indispensable en la lucha contra la Covid 19; por lo que la atención clínica, directa y la participación son los pilares en la mejora de la demanda en la atención en diversos niveles; ellas se han encontrado trabajando en primera línea las 24 horas del día, en la protección, atención y recuperación del paciente; para lo cual el paciente requiere apoyo y confort; en

consecuencia durante este año de la pandemia, las enfermeras y enfermeros han presentado una situación difícil y aportaron conocimientos para la lucha en la emergencia sanitaria declarada en el 2020 (3).

Se publicó en España, en el 2021, un informe que revelaba datos sobre el impacto de la pandemia Covid 19 en el personal de enfermería; haciéndose conocer que el 65% de los participantes habían experimentado problemas de salud general y de salud mental más prevalentes, como miedo en el 43,7%, el 37,8% presentó malestar psicológico, el 34,4% burnout, el 29% ansiedad, el 26,3% depresión y el 20,7% evidenció estrés postraumático (4). En otro estudio, realizado en la misma población de estudio, se descubrió que las variables asociadas al mismo problema fueron la muerte un familiar por COVID 19, representado por el 95,0% de la población de estudio (5).

A nivel Latinoamérica en países como Brasil, Colombia, Honduras, Costa Rica, Argentina, entre otros, se enfrentaron a la falta de personal, a la sobre carga laboral, al deterioro de la estructura y al colapso de los sistemas de atención, lo que trajo como resultado respuestas emocionales frecuentes, donde el 33,4% evidencio problemas con el sueño, el 73,7% presento excesivo, el 29,2% alteraciones mentales, el 10,4% sentimientos de tristeza y muchos casos con falta de apetito (6).

Se evidencia un estudio en el 2021, los problemas de salud que presentaban un grupo de profesionales de enfermería; descubriéndose una carga de trabajo excesiva, donde el 25,0% de la misma afectaba de manera significativa la salud de grupo de enfermeros, existiendo en el 18,0% un riesgo de desarrollar daños psicológicos, como el síndrome de burnout (7).

En otras noticias, se informó que, en los países de Sudamérica, donde se analizó el impacto del estrés en el personal de enfermería, se encontró que una prevalencia del 27,7% de trastornos mentales; y que las exigencias del trabajo favorecían el aumento del estrés en el

72,5% de los participantes (8). Por otra parte, en Chile, se los resultados de un informe donde el 55,0% del personal de enfermería presentaba algún problema de salud mental a causa de la emergencia sanitaria; así mismo el 31,4% de participantes presentaron síntomas de afección mental (9).

En el Perú, se han dado muchos avances, en cuanto a información relacionada al nivel de resiliencia en el personal de enfermería; por ejemplo, en un estudio realizado a un grupo de enfermeras se encontró que el 100% de las participantes demostraron un alto nivel de resiliencia (10). Un estudio realizado en Arequipa, determinó que el 93,7% de los profesionales evaluados logro un nivel de resiliencia alta y el 6,3% logró un nivel de resiliencia de nivel medio (11).

En Trujillo, un grupo de enfermeras del Hospital Víctor Lazarte fueron evaluadas, donde se encontró que el 50,0% de participantes lograron un nivel medio de resiliencia, el 25,0% logró un alto nivel y el 25,0% tenía un nivel bajo (12). Por otra Parte, en el medio Local, en Lima, se encontró resultados en un estudio donde se determinó que el 52,2% de los profesionales enfermeros tenían un nivel bajo de estrés laboral; en cuanto a la resiliencia, el 64,1% tenía un nivel regular, el 31,5% un nivel alto y el 4,3% tenía un nivel bajo (13).

Las consecuencias psicológicas que dejó la pandemia por COVID 19, en personal de salud fueron relevantes, en Hospital Nacional de Cajamarca, se evidenció que 29% contrajo la enfermedad en el nosocomio, el 95,7% se mantuvo preocupado por contagio a sus familiares, el 14,0% presentó depresión, el 39,0% manifestó ansiedad y el 23,0% evidenció estrés (14).

De tal forma en el 2021, se presentó un informe sobre los factores de mayor asociación al impacto de la COVID 19 en la salud mental del personal de enfermería, presentándose resultados relevantes, donde la ansiedad se presentó en el 48,2% de la población, 23,5% en

casos de depresión, y estrés en el 20,0% de los participantes, para ellos se recomendaron establecer programas de intervención psicoemocional en el personal de enfermería (15).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo la dimensión competencias personales de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022?
- ¿Cómo la dimensión aceptación de uno mismo de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la relación de la resiliencia con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar como dimensión competencias personales de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022
- Identificar como la dimensión aceptación de uno mismo de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022

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

##### **1.4.1. Teórica**

En cuanto al a justificación teórica, el presente estudio apoya su implementación en la teoría de la adaptación presentado por Callista Roy, quien sostiene que el profesional debe ser capaz de integrarse a los procesos físicos, psicológicos y sociales para brindar un cuidado holístico sin comprometer los procesos que son necesarios para satisfacer las necesidades del paciente. En cuanto a las teorías de la resiliencia, destaca Dorothy Johnson, quien expresa que la forma en la que una enfermera se adapta a un ambiente hostil tiene un impacto negativo en la adaptación y que además el profesional debe encontrar la manera de reducir el nivel de ansiedad y estrés.

##### **1.4.2. Metodológica**

En lo que respeta a la justificación metodológica, el estudio hace uso del método científico para estructurar su desarrollo, tomando en cuenta una metodología con enfoque cuantitativo, observacional y transversa, sin manipular ni crear cambios en la población de estudio; empleando técnicas que permitan recoger la información necesaria, a través de métodos válidos y confiables sobre la problemática de estudio, que en el futuro serán de total importancia para otras investigaciones.

### **1.4.3. Práctica**

En un contexto práctico se desarrolla el estudio proporcionando información válida y actualizada con el objetivo de comprender la vulnerabilidad y la problemática a la que está expuesto el profesional de enfermería; permitiendo la intervención oportuna del profesional calificado con el fin de brindar el apoyo psicológico necesario para el cuidado de su salud, mediante estrategias de afrontamiento y manejo del estrés en el ámbito laboral.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Este trabajo ha tomado un tiempo máximo de cuatro meses, desde mayo hasta setiembre, se logró presentar la tesis mediante sus resultados, conclusiones y recomendaciones.

### **1.5.2. Espacial**

Este trabajo se ejecutó en un Hospital Nacional de Lima, durante el año 2022

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

Personal de enfermería en un Hospital Nacional de Lima, 2022

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Chilhuiza y col., (16), en el 2021, en Ecuador; cuyo objetivo fue “Analizar el síndrome de burnout y resiliencia por covid-19 en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra”. El método de estudio utilizado fue de enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal; la muestra fue conformada por 170 participantes. Los hallazgos determinaron que el 17,6% de profesionales presentaron el síndrome de burnout y el 82,4% no lo presentó; el 98,2% logro un nivel alto de resiliencia y el 1,8% logró un nivel bajo. Se concluye determinado que existe relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en las enfermeras, con una correlación inversamente significativa (16).

De las Salas y col., (17) en el 2021, en Colombia, con el objetivo “Determinar la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia en hospitales del departamento de Atlántico”. La fuente metodológica del estudio fue planteada con un enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal; 117 participantes conformaron la muestra. Los resultados, definen que 65% de enfermeros presentan SB; el 13,3% alcanzo alto grado de cansancio emocional, el 9,2% y 62,7% con nivel bajo del síndrome en las dimensiones de despersonalización y realización personal. Se llegó a siguiente conclusión; la prevalencia del SB se presentó en un nivel alto en los profesionales de enfermería.

Cerón (18), en el 2020, en Ecuador; con el objetivo de “Identificar el síndrome de burnout en enfermeros en el servicio de urgencias de hospitales públicos y privados en Guayaquil”. El estudio se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y de corte transversal; la muestra fue de 219 enfermeros. De tal forma que los resultados evidenciaron que el 85,8% de participantes presentaron cansancio emocional en un nivel bajo, el 86,7% presento despersonalización en un nivel bajo y el 75,9% en la dimensión realización personal presento niveles bajos del síndrome. La conclusión a la que llego el autor fue, que profesionales enfermeros presentaron un nivel bajo del síndrome de burnout.

Ramírez y col., (19) en el 2017, en Venezuela; cuyo objetivo fue “Analizar la relación entre síndrome de burnout en enfermeras y la resiliencia en personal de enfermería del área de emergencia del Hospital de los Andes”. La investigación alcanzó un método de estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal; 120 enfermeros conformaron la muestra. Los hallazgos evidenciaron que el 62,1% de profesionales presentaron el SB en un nivel medio; y en lo que respecta a la resiliencia el 86,2% logro un alto nivel. Por lo que se concluye determinando que existe relación entre las variables.

Muñoz y col., (20) en el 2018, en Colombia, con el objetivo de “Identificar la prevalencia del síndrome de burnout en enfermeros del servicio de urgencias del Hospital Universitario San José, Popayán”. El método de estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y transversal; la muestra estuvo conformada por 120 enfermeros. Se evidenciaron en los resultados, que el 15,8% de los participantes presentaron cansancio emocional alto, el 10,8% alcanzo despersonalización en nivel alto y el 9,2% alcanzó un nivel alto en la dimensión realización personal. De tal forma que la conclusión determino que las enfermeras presentaron niveles críticos de síndrome de burnout.

**A nivel nacional:**



Fajardo y col., (21) en el 2021, con el objetivo de “Determinar el síndrome de burnout en tiempos de Covid 19 en profesionales de enfermería del área de emergencia de un Hospital del Callao”. La metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal; 32 miembros conformaron la muestra. En lo que respecta a los hallazgos, el 50% presentó el síndrome de burnout en un nivel medio, el 50% presentó agotamiento emocional en un nivel medio; el 40,7% presentó despersonalización en un alto nivel y en el 96,9% presentó realización personal en bajo nivel. Se llegó a la conclusión que las enfermeras presentaron el síndrome en un nivel medio.

Vildoso (22) en el 2021, con objetivo “Determinar si la resiliencia influye en el síndrome de burnout, en enfermeras de emergencias de hospital en Ica”. En cuanto a la metodología se desarrolló un enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal; la muestra fue de 50 profesionales. Los resultados fueron, que el 70% de los participantes no presentaron el SB y el 30% si lo presentaba; por otra parte, el 66% logró un nivel alto de resiliencia, el 32% logró un nivel moderado y el 6% un nivel bajo. La conclusión fue que se determinó que la resiliencia no se relaciona con el síndrome de burnout, el resultado de p fue de 0,28.

Alegre y col., (23) en el 2019, cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout en enfermeras del área de emergencia de un hospital de Lima Metropolitana”. El método de estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional, de corte transversal; 150 profesionales conformaron la muestra. Se evidenció, que entre la dimensión emocional y la resiliencia existe una relación negativa. Se concluye determinado que existe relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout.

Ramos (24) en el 2018, con objetivo “Determinar la relación entre el nivel de resiliencia y el síndrome de burnout en enfermero del servicio de emergencia de un Hospital Nacional”. Se desarrolló un estudio de enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal; la

muestra estuvo conformada por 71 profesionales. Los resultados encontrados determinaron que el 60,6% de enfermeras alcanzaron un nivel medio de resiliencia, el 23,9% nivel alto y el 15,5% nivel bajo; así mismo el 66,2% presentó un nivel medio del SB, el 18,3% un nivel bajo y el 15,5% nivel alto. Se concluye que existe relación entre las variables de estudio.

Guerrero, en el año 2020, realizó una investigación en Lima, con la finalidad de “Determinar el nivel de capacidad de resiliencia del personal de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima”. El estudio fue desarrollado a través de un enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental, en una muestra de 40 profesionales de enfermería. Los hallazgos evidenciaron que el 87,5% lograron alta capacidad de resiliencia, el 10% moderada y el 2,5% fue baja. Se llegó a la siguiente conclusión: Determinando que los enfermeros evidenciaron una alta capacidad de resiliencia (25).

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Primera variable: Síndrome de burnout**

La Institución de Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de E.E.U.U, afirma que síndrome burnout, se originó en trabajadores que tenían contacto directo con clientes; donde se producía el déficit emocional (26). Este fenómeno mental, provoca una disminución de los logros personales, despersonalización y el ánimo emocional; se presenta generalmente en aquellos que se encuentran laborando bajo presión y excesiva carga laboral (27). Según la OMS, el síndrome se define como un cambio mental y emocional para todas las personas expuestas en un entorno de estrés laboral, donde impacta de manera negativa en el crecimiento profesional y personal (28).

### **Dimensiones del síndrome de burnout**

Según Maslach; afirma que el Síndrome de Burnout, se define como un riesgo psicológico que comienza con respuesta prolongada en situaciones estresantes en ambiente laboral (29); de tal forma, que la gravedad del síndrome determina cuando los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, tienen resultados poco favorecedores, generando niveles críticos de estrés (30).

Según el inventario de Maslach y Jackson, se establecen tres dimensiones para el síndrome de burnout: Agotamiento emocional, es la dimensión que se manifiesta de forma persistente el cansancio, físico y psicológico. En el ambiente laboral, está relacionado con la percepción que tiene el individuo sobre la facultad de sentirse bien, o cuando esta desaparece, es más relacionado a la sensación de poder dar más de su persona. El agotamiento aparece cuando el individuo toma conciencia de la disminución de su capacidad física y mental, por la que la capacidad de atención hacia los demás se reduce (31).

La Despersonalización, es la dimensión que define el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas de carácter negativo, hacia el resto de personas en el campo laboral, que van acompañadas de constante irritabilidad y desmotivación para cumplir sus funciones laborales (32).

La Falta de realización personal, es la dimensión que desarrolla la necesidad de lograr todos los objetivos trazados para un individuo con el fin de llegar a la excelencia de sí mismo; objetivos que están relacionados en el cumplimiento de metas a desarrollarse; los mismos que se combinan con sentimientos de orgullo y de satisfacción personal (33).

### **Teoría de enfermería relacionada al síndrome de burnout**

Callista Roy, a través de su teoría de la adaptación, establece que la persona debe ser capaz de adaptarse a distintas situaciones utilizando los aspectos fisiológicos, físicos, psicológicos, social e interdependientes, las mismas que determinarán el nivel de adaptación de una persona; por tanto se consigue un modo de adaptación positiva cuando se producen cambios de conducta en la persona, de manera que las acciones conducen a la integralidad de persona, lo que conlleva a tener una salud óptima (34).

### **2.2.2. Segunda variable: Resiliencia**

Para Rutter (35), la resiliencia es la capacidad de prevalecer, crecer, ser fuerte y hasta triunfar a pesar de las adversidades y permite recuperarse rápidamente frente a los estresores. También se define como un constructo que se usa para describir y explicar diferentes características de los individuos en función a sus respuestas ante determinados factores traumáticos. Según Paredes, resuelve que la resiliencia según la real academia de la lengua española, es la capacidad que tiene una persona para sobresalir antes situaciones difíciles y al mismo tiempo se sobrepone ante ellas, es decir encuentra la solución para no causar ningún trauma; además se está acrecentando a medida que se vayan presentando distintas situaciones que esté relacionadas a la experiencia; sin duda la resiliencia forma parte importante en el personal sanitario, ya que los centros hospitalarios, generan un ambiente de sufrimiento, angustias y demás aspectos negativos; por ello se dice claramente que es la capacidad de adaptarse a las adversidades que se le presenten, tales como estrés o eventos traumáticos, encontrándose la solución de sobrellevarlos sin causarse daño (36).

### **Dimensiones de la resiliencia**

Las dimensiones de la resiliencia, han sido establecidas según el prospecto de definiciones de Wagnild, que especifica que se describen dos dimensiones que permiten valorar de una manera clara a la resiliencia, las mismas que se definen a continuación:

**Dimensión: Componente de competencia personal.**

Está relacionada a las expresiones de autoconfianza, independencia, autonomía, al ingenio y persistencia de las actividades que realiza la persona. La Confianza en sí mismo y de la vida; está relacionada al grado de confianza que posee el individuo, para con sus acciones y de las limitaciones que crea conveniente (37).

**Aceptación de uno mismo y la vida.** Esta dimensión implica el poder reconocer las fortalezas y debilidades de manera realista para utilizarlos a favor en cualquier circunstancia, es un pilar básico para enfrentarse a los retos de manera autónoma sin temor al fracaso y dejando de lado los pensamientos negativos que pueden aparecer a lo largo de la vida personal, familiar y profesional (38).

**Teorías de enfermería relacionadas a la resiliencia**

Según la teoría de Nola Pender, la conducta humana está relacionada con los procesos que forman parte de la salud, por lo que sí es posible que sean modificables permitirán fomentar una conducta saludable, destacando que los procesos cognitivos actúan en el cambio de conductas y creencias. Así, el modelo de Pender, explica que la influencia del cuidado de salud en el profesional de enfermería estará influenciada por los factores biológicos, psicológicos y socioculturales. Dorothy Johnson, sustenta que el profesional de enfermería debe lograr adaptarse a las situaciones que se le presenten; de tal forma que, si no logra ejercer un control del estrés, no podrá minimizar sus efectos las mismas que

tendrán repercusiones en sus funciones a actividades a realizar, porque lo debe crear estrategias de afrontamiento ante situaciones hostiles que se le presenten (39).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

H0: No hay relación entre la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022

#### **2.3.2. Hipótesis específicos**

H1: Existe relación entre la dimensión competencias personales de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

H2: Existe relación significativa entre la dimensión aceptación de uno mismo de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

### **3. METODOLOGÍA**

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

El método utilizado en la investigación, fue el hipotético deductivo, ya que le permitió al investigador crear una hipótesis de una explicación sobre un hecho real, y deducir consecuencias posibles (40).

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

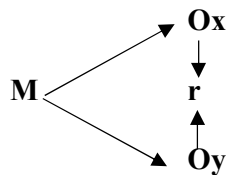
Este estudio abarcó un enfoque cuantitativo, que se utilizó la estadística y cálculo numérico, con el propósito de que los datos que se recojan sean analizados de manera exacta (41).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Se llevó a cabo un estudio de tipo aplicado, ya que los alcances de la misma son prácticos, aplicativos, apoyados en normas, manuales técnicos de recojo de información; así mismo se plantea la resolución del problema, con el objetivo de llegar al éxito de la intervención. De nivel correlacional; ya que se buscó analizar el comportamiento de dos o más variables, buscando establecer la correlación entre ellas; la correlación se expresa al momento de someter la hipótesis a prueba. Según la secuencia de corte, se realizó un estudio de corte transversal, ya que se recoge la información en un momento determinado del estudio (42).

### 3.4. Diseño de la investigación

Se realizó un estudio no experimental, ya que solo se observó el comportamiento de las variables, sin ser manipuladas, para luego ser analizadas (43). Este diseño es:



**Dónde:**

M = Muestra.

Ox = Síndrome de burnout

Oy = Resiliencia en el personal de enfermería

R = Relación entre las variables

### 3.5. Población, muestra y muestreo



El estudio tuvo como población a 70 profesionales del servicio de emergencia de un Hospital Nacional, así mismo se desarrolló una muestra censal, por lo que no se seleccionó una muestra y se trabajó con la totalidad de la población.

**Criterios de inclusión:**

Se consideró a todo profesional de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima. Aceptación de la participación en el estudio a través del consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:**

Profesionales de enfermería que se encontraban con licencia o vacaciones. No fueron considerados todos aquellos profesionales que no deseen participar del estudio.

**3.6. Variables y operacionalización**

**3.6.1. Variables de estudio**

V1: Síndrome de burnout

V2: Resiliencia en el personal de enfermería

### 3.6.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Resiliencia	Relacionado con una característica de personalidad positiva que permite la adaptación del individuo a situaciones adversas (44).	Referida a una característica favorable de la personalidad que presenta el profesional, a la adaptación individual, medida a través de la escala de resiliencia (ER-14), la cual interpreta a la resiliencia como, alta resiliencia, normal y baja.	Competencias personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconfianza.</li> <li>• Independencia.</li> <li>• Decisión.</li> <li>• Ingenio.</li> <li>• Perseverancia.</li> </ul>	Ordinal	Alta resiliencia (71 – 98)
			Aceptación de uno mismo y la vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad a situaciones.</li> <li>• Balance de emociones.</li> <li>• Flexibilidad frente a las circunstancias.</li> <li>• Perspectiva de vida estable.</li> </ul>		Resiliencia normal (43 – 70)
V2: Síndrome de burnout	Síndrome relacionado a la respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos evidentes en el área laboral (45).	Relacionada con la búsqueda de evaluar afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, con el propósito de medir el desgaste profesional, mediante el Inventario de Maslach, la cual se determina según la intensidad en que se presenta, ya sea alta, mediana o baja.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio físico.</li> <li>• Desgaste emocional.</li> <li>• Agotamiento.</li> <li>• Fatiga.</li> </ul>		Alta (89 – 132)
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frustración personal.</li> <li>• Baja autoestima.</li> </ul>		Medio (45 – 88)
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes negativas.</li> <li>• Irritabilidad.</li> <li>• Desmotivación hacia el trabajo.</li> </ul>		Bajo (0 – 44)

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

#### 3.7.1. Técnica

La técnica fue la encuesta; está destinada a obtener datos de varios usuarios cuyas opiniones interesan al investigador.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

##### Ficha técnica 1: Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

- **Nombre:** Inventario de Burnout de Maslach (MBI).
- **Autores:** Maslach y Jackson (1981).
- **Adaptación:** La adaptación peruana fue realizada por Laura Antonieta Urrunaga Linares, en el año 2018.
- **Administración:** Individual.
- **Duración:** De 10 a 15 minutos.
- **Aplicación:** Para adolescentes y adultos de 18 a 55 años de edad.
- **Descripción:** El cuestionario está conformado por 22 interrogantes, establecidas en 3 dimensiones que se mencionan a continuación; dimensión agotamiento emocional que comprende 9 preguntas, la dimensión despersonalización contiene 5 preguntas y la dimensión realización personal comprende 8 interrogantes.
- **Interpretación:** Se evalúan los niveles de estrés según la siguiente clasificación: Alta (89 – 132), Medio (45 – 88), BAJO (0 – 44).

### Baremo de la variable burnout

<b>Burnout</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>D1</b>	<b>0 – 24</b>	<b>25 - 39</b>	<b>40 – 54</b>
<b>D2</b>	<b>0 – 21</b>	<b>22 – 35</b>	<b>36 – 48</b>
<b>D3</b>	<b>0 – 13</b>	<b>14 – 22</b>	<b>23 – 30</b>
<b>TD</b>	<b>0 - 44</b>	<b>45 - 88</b>	<b>89 - 32</b>

### Ficha técnica 2: Escala de resiliencia (ER – 14)

- **Nombre:** Escala de resiliencia (ER – 14).
- **Autores:** Wagnild, G. y Young, H (1993).
- **Adaptación:** La adaptación peruana fue realizada por Karla Gonzáles y Daysi Crisóstomo, en el año 2020. Cabe recalcar que en la mayoría de estudios la escala R-14 ha sido mayormente aplicada en la población latinoamericana.
- **Administración:** Individual.
- **Duración:** De 10 a 15 minutos.
- **Aplicación:** Para adolescentes y adultos de 18 a 55 años de edad.
- **Descripción:** La escala de resiliencia R-14; comprende dos dimensiones, el primero está relacionado a las competencias personales, la cual consta de 11 ítems, en donde encontramos a los indicadores de autoconfianza, independencia, decisión poderío, ingenio y perseverancia. La segunda dimensión está relacionada con la aceptación de

uno mismo y de la vida, la cual consta de 3 ítems, conformada por los siguientes indicadores, adaptabilidad, balance, flexibilidad y perspectiva de una vida estable.

- **Interpretación:** Se evalúan los niveles de resiliencia según la siguiente clasificación:  
Alta resiliencia (71 – 98), Resiliencia normal (43 – 70), Resiliencia baja (42 – 14).

#### **Baremo de la variable resiliencia**

<b>Resiliencia</b>	<b>ALTO</b>	<b>NORMAL</b>	<b>BAJO</b>
<b>D1</b>	<b>56 - 77</b>	<b>34 - 55</b>	<b>11 - 33</b>
<b>D2</b>	<b>16 - 21</b>	<b>10 - 15</b>	<b>3 - 9</b>
<b>TD</b>	<b>71 - 98</b>	<b>43 - 70</b>	<b>14 - 42</b>

#### **3.7.3. Validación**

La validez del cuestionario de Burnout y Maslach (MBI), se realizó por mediante el proceso de juicio de expertos, quienes validaron el instrumento con criterio propio, donde finalmente se determinó que el instrumento es válido (41).

La escala de resiliencia, fue validada mediante el coeficiente V de Aiken, considerándose los criterios de relevancia, coherencia, claridad y contenido; obteniéndose el valor de 0,80; interpretándose como aceptable (42).

#### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad del inventario de Burnout y Maslach (MBI), se realizó mediante el coeficiente alfa de cronbach; el resultado fue 0,95, con el cual se determina que el instrumento es confiable (41).

El instrumento escala de resiliencia, tuvo una confiabilidad a través de la prueba de alfa de cronbach, con un resultado de 0,92, determinándose que el instrumento es confiable (42).

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

Para el procesamiento de datos, se analizaron las respuestas de cada participante, y se llevó a cabo un proceso de almacenamiento de datos recogidos en el programa Excel, en donde se realizó la tabulación de los datos, ordenados y codificados; que luego fueron llevados al programa estadístico SPSS versión 26, para su posterior análisis estadístico.

Asimismo, para el análisis de los datos se realizó la estadística descriptiva, las cuales fueron presentadas en tablas de frecuencias y porcentajes, y a su vez se realizó la interpretación de los resultados que se obtengan. Para el análisis bivariado y contratación de hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica de rho de spearman, con el fin de establecer la relación de las variables de estudio.

### **3.9. Aspectos éticos**

Para asegurar la integridad de las participantes se aplicaron los siguientes aspectos éticos según el informe de Belmont (43): Para el principio de autonomía se tuvo en cuenta que se debe dar a conocer el instrumento de recolección de datos, indicándose a los participantes que tienen la opción de participar o no en la investigación. Para el logro del principio de beneficencia, se establecieron los resultados que deben servir a la institución de salud, para tomar medidas oportunas en beneficio de los participantes. Asimismo, en el principio de no maleficencia, se afianzaron las dudas en las participantes, dándoles a conocer que no perjudicaría la salud e integridad de nadie en general. En lo que consigna al principio de justicia, se tomaron en cuenta que los participantes fueran tratados con respeto, igualdad, sin faltas a sus principios personales.

## 4. RESULTADOS

### ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS ESTADÍSTICOS

Tabla 1. Características sociodemográficas del personal de enfermería en Emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

Item	Frecuencia	Porcentaje
EDAD DE LOS PROFESIONALES		
De 18 a 25 años	0	00,0
De 26 a 30 años	25	35,7
De 31 a 35 años	20	28,6
De 36 a 40 años	12	17,1
De 41 a más años	13	18,6
SEXO		
Femenino	52	74,3
Masculino	18	25,7
ESTADO CIVIL		
Soltero	30	42,9
Casado	19	27,1
Conviviente	17	24,3
Separados	4	05,7
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Síndrome de burnout y resiliencia en personal de enfermería en Emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022

En la tabla 1, se muestran los datos demográficos de los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de Lima; en cuanto a la edad, el 35,7% (25) tienen edades de entre 26 a 30 años. En cuanto a sexo, el 74,3% (52) forman parte del grupo de mujeres y 25,7% (18) son varones. Por otra parte, en lo que al estado civil; el 42,9% (30) son solteros, el 27,1% (19) son casados, el 24,3% (17) son convivientes y el 5,7% (4) son separados.

Al analizar el primer objetivo específico de la relación de la resiliencia en su dimensión competencias personales emocional con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

Tabla 2. Tablas cruzadas de la resiliencia en su dimensión competencias personales emocional con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

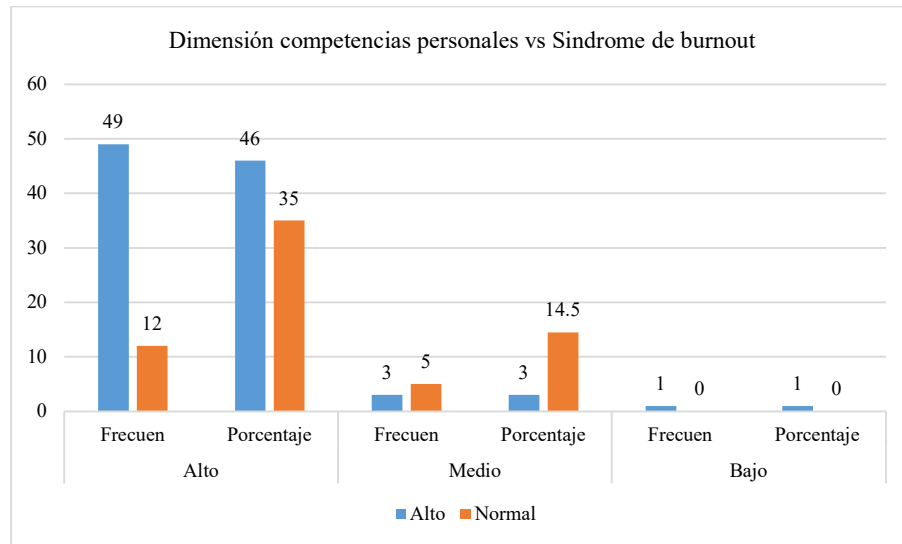
Resiliencia Dimensión competencias personales	Síndrome de burnout						TOTAL	
	Alto		Medio		Bajo		Frecuen	Porcentaje
	Frecuen	Porcentaje	Frecuen	Porcentaje	Frecuen	Porcentaje		
Alto	49	46	3	3	1	1	61	87
Normal	12	35	5	14.5	0	0.0	8	13
TOTAL	61	81	8	17.5	1	1	70	100

Fuente: Resiliencia y síndrome de burnout en personal de enfermería en emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022

En la Tabla 2, se presentan la resiliencia en su dimensión competencias personales con el síndrome de burnout en el personal de enfermería, donde existe alta resiliencia en 46% con alto síndrome de burnout, ambos están relacionados en 69% (figura 1).



Figura 1. Resiliencia en su dimensión competencias personales con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.



Fuente: Resiliencia y síndrome de burnout en personal de enfermería en emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022

Al analizar el segundo objetivo específico de la relación de la resiliencia en su dimensión aceptación de uno mismo con el síndrome de burnout en personal de enfermería en emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

Tabla 3. Tablas cruzadas de la dimensión aceptación de uno mismo de la resiliencia con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

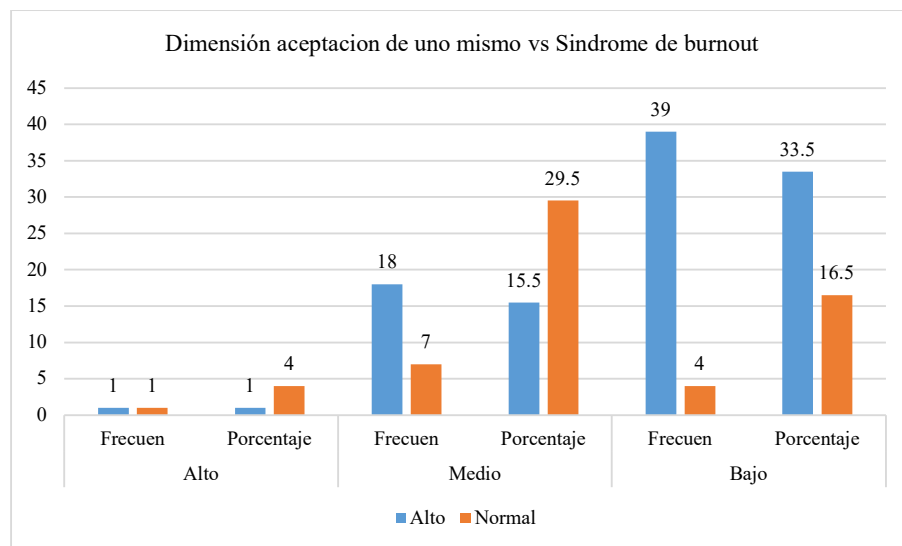
Resiliencia Dimensión aceptación de uno mismo	Síndrome de burnout						TOTAL	
	Alto		Medio		Bajo		Frecuen	Porcentaje
	Frecuen	Porcentaje	Frecuen	Porcentaje	Frecuen	Porcentaje		
Alto	1	1	18	15.5	39	33.5	27	50.0
Normal	1	4	7	29.5	4	16.5	43	50.0

TOTAL	2	5	25	17.5	1	1	70	100
-------	---	---	----	------	---	---	----	-----

Fuente: Resiliencia y síndrome de burnout en personal de enfermería en emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022

En la Tabla 3, se presentan la resiliencia en su dimensión aceptación de uno mismo con el síndrome de burnout en el personal de enfermería, donde existe alta resiliencia en 33.5% con alto síndrome de burnout, ambos están relacionados en 69% (figura 1).

Figura 2. Resiliencia en su dimensión aceptación de uno mismo con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.



Fuente: Resiliencia y síndrome de burnout en personal de enfermería en emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022

## CONTRASTACION DE HIPOTESIS

### Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la resiliencia con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias un Hospital Nacional de Lima, 2022.

Tabla 4. Análisis de correlación de Spearman entre entre la resiliencia con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias un Hospital Nacional de Lima, 2022.

Correlaciones			
		Síndrome de burnout	Resiliencia
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000
	Síndrome de burnout	Sig. (bilateral)	,912
	N		70
Spearman		Coefficiente de correlación	,912
	Resiliencia	Sig. (bilateral)	,004
	N		70

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Síndrome de burnout y resiliencia en personal de enfermería en Emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022

En la tabla 4, se ve el resultado donde el alfa es 0.004, indicando que está por debajo de del alfa de 0.005, donde debemos aceptar la hipótesis dada que existe relación entre la resiliencia con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias un Hospital Nacional de Lima, 2022.

## Hipótesis específicos

H1: Existe relación entre la dimensión competencias personales de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

Tabla 5. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

Correlaciones				
			Agotamiento emocional	Resiliencia
Rho de	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,697
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	70	70
Spearman	Resiliencia	Coefficiente de correlación	,697	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	70	70

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Síndrome de burnout y resiliencia en personal de enfermería en Emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022

En la tabla 5, se ve el resultado donde el alfa es 0.004, indicando que está por debajo de del alfa de 0.005, donde debemos aceptar la hipótesis dada que existe relación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

H2: Existe relación significativa entre la dimensión aceptación de uno mismo de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

Tabla 6. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

<b>Correlaciones</b>			
		Realización personal	Resiliencia
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,743
	N		,005
Rho de Spearman	Resiliencia	Coeficiente de correlación	,743
		Sig. (bilateral)	1,000
	N		,005
		N	70

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Síndrome de burnout y resiliencia en personal de enfermería en Emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022

En la tabla 6, se ve el resultado donde el alfa es 0.005, indicando que es igual al alfa de 0.005, donde debemos aceptar la hipótesis dada que existe relación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.

## 5. DISCUSION

La discusión es por los resultados dados en la investigación y se comparan con otros antecedentes que fueron planteadas en este trabajo.

En el estudio según datos demográficos de los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de Lima; en la edad, el 35,7% tienen edades entre 26 a 30 años; en el sexo, el 74,3% son del grupo de mujeres y 25,7% son varones; en el estado civil; el 42,9% son solteros, el 27,1% son casados, el 24,3% son convivientes y el 5,7% son separados. En el primer objetivo específico de la relación de la dimensión competencias personales de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022, hay alto síndrome de burnout en 46% con alta resiliencia, relacionados en 69%. Para Chilhuiza y col., en el 2021, en Ecuador; dice que el 17,6% de profesionales tienen síndrome de burnout y 82,4% no lo tiene; el 98,2% tiene nivel alto de resiliencia y 1,8% con nivel bajo. En cambio, Fajardo y col., en el 2021, menciona que el 50% tiene medio nivel de síndrome de burnout, el 50% con agotamiento emocional medio; el 40,7% con despersonalización alto y 96,9% con realización personal bajo.

En el segundo objetivo específico de la dimensión aceptación de uno mismo de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022, hay alto síndrome de burnout en 46% con alta resiliencia, relacionados en 74%. Para Salas y col., en el 2021, en Colombia, dicen que el 65% de enfermeros tienen el síndrome de burnout, el 13,3% con alto nivel de cansancio emocional, el 9,2% y 62,7% con bajo nivel en despersonalización y realización personal. Vildoso en el 2021, dice que el 70% no tienen el síndrome de burnout

y el 30% si lo tiene, el 66% con nivel alto de resiliencia, el 32% con nivel moderado y 6% en nivel bajo.

En el objetivo general de la relación la resiliencia con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022, hay alto síndrome de burnout en 37.5% con alta resiliencia, relacionados en 91%. Para Ramírez y col., en el 2017, en Venezuela, mencionan que el 62,1% tienen el síndrome de burnout en nivel medio y en resiliencia el 86,2% tienen alto nivel. Ramos en el 2018, dice que el 60,6% tienen nivel medio de resiliencia, el 23,9% nivel alto y 15,5% nivel bajo; el 66,2% con nivel medio de síndrome de burnout, 18,3% nivel bajo y 15,5% nivel alto. Muñoz y col., en el 2018, en Colombia, encontró que el 15,8% tienen cansancio emocional alto, el 10,8% con despersonalización alto y 9,2% con nivel alto en realización personal.

## 6. CONCLUSIONES

- En el estudio las edades de los entrevistados fueron en 35,7% edades entre 26 a 30 años; el 74,3% son del sexo femenino y 25,7% son masculinos; el 42,9% son solteros, el 27,1% casados, 24,3% convivientes y 5,7% separados.
- En la dimensión competencias personales de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en 46% con alta resiliencia, relacionados en 69%.
- En la dimensión aceptación de uno mismo de la resiliencia se relaciona con el síndrome de burnout en 46% con alta resiliencia, relacionados en 74%.
- En el objetivo general de la relación la resiliencia con el síndrome de burnout hay alto síndrome de burnout en 37.5% con alta resiliencia, relacionados en 91%.



## **7. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al hospital, realizar un compromiso institucional y en colaboración con los responsables del área de enfermería, desarrollar programas que permitan mejorar el estrés en el área laboral, para generar capacidad para combatir el síndrome de burnout, permitiendo el correcto desarrollo del profesional de enfermería.
- Al departamento de enfermería del servicio de emergencia, se le recomienda desarrollar un plan de intervención que permita la práctica de habilidades sociales, empatía y buen trato para ayudar al personal de enfermería a cultivar actitudes positivas hacia los pacientes y compañeros de trabajo.
- La Universidad, debe hacer público los resultados encontrados para que puedan servir de base para futuras investigaciones, así mismo establecer un plan de implementación de programas de formación dirigidos a gestionar, reducir y afrontar el estrés en el trabajo.
- Los investigadores tienen el compromiso de realizar diversos estudios, que mantengan el mismo enfoque metodológico de acuerdo con los hallazgos; para incorporar contenido teórico válido y actualizado, que apoyen el desarrollo profesional de estudiantes de enfermería, enfatizando el cuidado de la salud mental.

## 8. REFERENCIAS

1. De Bortoli S., Munar E., Umpiérrez A., Peduzzi M., Leija C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Pub* [Internet] 2020, 44(1): p. 64. Disponible en: <https://doi.org/26633/RPSP.2020.64>
2. Lozano 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* [Internet] 2020, 83(1): pp. 51 - 56. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
3. Cadena J., Olvera S., López L., Pérez E., Sánchez N. "Enfermería ante el COVID-19, un punto clave para la prevención, control y mitigación de la pandemia. *Arch Cardiol Méx* [Internet] 2020; 90(1): p. 94 - 99. Disponible en: <https://doi.org/10.24875/acm.m20000058>
4. Gómez A. Impacto de la pandemia covid en los síntomas de salud mental y actuaciones de fisioterapia. *Rev. Elsevier* [Publicación periódica en línea] 2021; 43(1): pp. 1 - 4. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-fisioterapia-146-pdf-S0211563820301310>
5. Blanco M., De la Vieja M., Belmonte M., Tercero M. Trastorno de estrés postraumático en personal de enfermería durante la pandemia de COVID-19. *Rev Enferm. Clin.* [Internet] 2021; pp.1 - 12. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.10.015>

6. Sánchez J., Gonzáles T., Piscina S., López M., Zárata C. Estado emocional y psicológico del personal de enfermería agredido durante la pandemia de covid 19 en Latinoamérica. Rev Colomb. Psiquiatr. [Internet] 2021; 4(1): pp.1 - 7. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2021.08.006>
7. Tomala M. "Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario, Manabí, Ecuador. [Tesis para grado de Licenciado en Enfermería]. Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí, 2021. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2895>
8. Lima da Silva J., Reis L., Silva R., Santos F., Santos J., Rangel E. "Estrés y factores psicosociales en el trabajo de enfermeros intensivistas. Rev Enferm Global [Internet] 2017; 48: p. 80 - 93. Disponible: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.4.249321>
9. Zuñiga V. Impacto de la pandemia covid 19 en la salud mental de los trabajadores en los servicios de salud. Rev. Cien Univ. Chile. [Internet] 2020; 1: pp. 1 - 9. Disponible en: <http://uchile.cl/m168597>
10. Gamboa L., Becerra K., López Y., Goicochea E. Nivel de resiliencia del personal de salud frente a la pandemia por Covid-19. Rev. Cuerpo Med. HNAAA [Internet] 2021, 14(1): pp. 49 - 54. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.14sup1.1170>
11. Parizaca G., Vera C. Resiliencia y motivación laboral en el contexto de la covid 19, en enfermeras de microredes de Cerro Colorado y Paucarpata, Arequipa. [Tesis para título en Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de San

Agustín de Arequipa, 2021. Disponible en:  
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/12757>

12. Aranda A. Relación entre factores personales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Victor Lazarte Echegaray de Essalud, Trujillo. [Tesis para optar el grado de Segunda Especialidad en Emergencias y Desastres]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, 2019. Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/5949>
13. Pardave P., Paz A. Estresores labores y resiliencia en enfermeros de un hospital público de Lima, Lima. [Tesis para optar el grado de Licenciatura en Enfermería]. Perú: Universidad Peruana Unión, 2021. Disponible en:  
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/5174>
14. Abanto J. Consecuencias psicológicas de la pandemia por Covid 19 en el personal de salud del Hospital Regional Docente de Cajamarca, Perú. [Tesis para Bachiller en Obstetricia]. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, 2021. Disponible: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/4097>
15. Castro R., Gamero E. Factores asociados al impacto de la covid 19 en la salud mental de los profesionales de enfermería, Lima, Perú. [Tesis para Licenciatura en Enfermería]. Perú: Universidad María Auxiliadora, Lima, 2021. Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12970/427>
16. Chiluiza J., Fuentes D. Síndrome de burnout y resiliencia por covid-19 en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital General José María Velasco Ibarra, Tena. [Tesis para grado de Licenciado en Psicología]. Ecuador: Universidad

Nacional de Chimborazo; 2021. Disponible en:  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7881>

17. De las Salas R., Díaz D., Serrano D., Ortaga S., Tuesca R., Gutierrez C. Síndrome de burnout en el personal de enfermería del area de emergencia en hospitales del departamento del Atlantico. Rev. Sal. Pública [Internet] 2021, 23(6): pp. 1 - 8. Disponible en:  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/97141>
18. Cerón E. Burnout syndrome in nursing staff in the emergency area of public and private hospitals in Guayaquil., Ecuador. Rev. Med. Invest. [Internet] 2020; 1(1): pp. 33 - 40. Disponible en:  
<https://www.revistaclinicaguayaquil.org/index.php/revclinicaguaya/article/view/55/18>
19. Ramírez M., Angulo L. Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Universitario de Los Andes. Rev Dialnet. [Internet] 2017; 2(1): p. 12 - 25. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7128430>
20. Muñoz S., Ordoñez J., Solarte M., Valverde Y., Villarreal S., Zemanate M. Síndrome de burnout en enfermeros del servicio de urgencias del Hospital Universitario San Jose, Popeyan. Rev. Med. Risaralda [revista en internet] 2018; 24(1): pp. 34 - 37. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672018000100006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000100006)

21. Fajardo G., Urbina M. Síndrome de burnout en tiempos de Covid 19 en profesionales de enfermería del área de emergencia del Hospital San Jose, Callao, Perú. [Tesis de Licenciatura]. Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades, 2021. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12872/637>
22. Vildoso N. Influencia de la resiliencia en el síndrome de burnout en enfermeras de emergencia del hospital de Ica, Chincha. [Tesis para optar grado de Licenciada en Psicología]. Perú: Universidad Autónoma de Ica, 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/892/1/Nancy%20Jarumi%20Vildoso%20Cabrera.pdf>.
23. Alegre A., Bedregal J., Rodrich A. Resilience and Burnout in nurses of a general hospital in Lima, Peru. *Revista de Avances en Psicología*. [Internet] 2019; 5(3): p. 1 - 9. Disponible en: <https://doi.org/10.24016/2019.v5n3.183>
24. Ramos F. Nivel de resiliencia y síndrome de burnout en enfermeros del departamento de emergencia del Hospital Nacional Sergio Bernales, Lima, Perú. [Tesis de grado para Licenciatura de Enfermería]. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3194>
25. Guerrero L. Capacidad de resiliencia en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, Lima. [Tesis para grado de Licenciatura en Enfermería]. Perú: Universidad Norbert Wiener, 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3834>
26. Saborío L., Hidalgo L. Síndrome de Burnout. *Rev. Med.* [Internet]. 2015; 32(1): pp. 119-124. Disponible en:

[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)

27. Cardoso B., Freire I. Stress, Burnout and Coping in Health Professionals: A Literature Review. Rev. IMEPUB. Journals. [Internet] 2017; 1(4): Disponible en: <https://www.imedpub.com/articles/stress-burnout-and-coping-in-healthprofessionals-a-literature-review.pdf>
28. Organización Mundial de la Salud: D Burnout un "fenómeno ocupacional": Clasificación Internacional de Enfermedades. [sede web]. Ginebra: OMS; 2022 [citado 8 de febrero 2022]. [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
29. Salilas R. Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario: un estudio descriptivo. Rev. Enferm. Trab. [Internet] 2017; 7(3): pp. 65-69. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112224>.
30. Olivares V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Rev. Cienc. Trab. [Internet] 2017; 19(58): pp. 59 - 63. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100059](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059)
31. Jiménez P. Burnout Syndrome in health personnel of Critical Medicine Units. Rev. Camb. Med. [Internet] 2018; 17(2): pp. 34 - 39. Disponible en: <https://doi.org/10.36015/cambios.v17.n2.2018.301>
32. Olivares V., Mena L., Jélvez C., Macía F. Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. Universitas

Psychologica [Internet]. 2014; 13(1): pp. 1 – 4- Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432013>

33. Calderon G., Merino C. Analysis of the Internal Structure of the Maslach Burnout Inventory (Human Service Survey) in Peruvian Physicians. Rev. Cienc. Salud. [Internet] 2020; 18(2): pp. 1 - 17. Disponible en:  
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/article/view/9275/8219>
34. Garita L., Herrera J. El Síndrome de Burnout según la teoría de Maslach y factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo, Campus Omar. [Tesis para la obtencion de grado en Enfermería]. Costa Rica: Universidad Nacional de Ciencias de la Salud, 2019.
35. García J., García A., López C., Díaz P. "Conceptualizacion teorica de la resiliencia psicosocial y su relacion con la salud. Revista Salud y drogas. [Internet] 2016; 16: p. 59 - 68. Disponible en:  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54245/1/2016\\_Garcia-del-Castillo\\_etal\\_H%26A.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54245/1/2016_Garcia-del-Castillo_etal_H%26A.pdf)
36. Paredes A. "Nivel de resiliencia en el profesional de enfermeria que labora en una institución oncológica de Lima, Perú. [Tesis para grado de Enfermera especialista en Oncología]. Lima: Universidad Norbert Wiener, Lima.; 2021. Disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4947>
37. Quimi D. "Compromiso laboral, resiliencia y síndrome de Burnout en personal sanitario del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, en tiempos de COVID-19, Piura, Perú. [Tesis para grado de Maestría en Gestion de la Salud]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56885>



38. Arrogante O. Mediator effect of resilience between burnout and health in nursing staff. *Enferm Clin* [Internet] 2014, 24(5): 283-289. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica35-linkresolver-mediacion-resiliencia-entre-burnout-saludS1130862114000862>
39. Bedoya E. Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. 2019. *MEDISAN*, 1(11), 3172-3179. ISSN 1029-3019.
40. Cercado J. Satisfacción laboral del síndrome de burnout del enfermero(a) en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. DSpace. <http://190.187.227.76/handle/123456789/3975>
41. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la Investigación: Ruta cuantitativa, cualitativa y mixta (1era edición). In. México: Mc Graw Hill; 2018. 148 – 151 pp.
42. Hernandez R., Fernandez C., Baptista P. Metodología de la investigación (6ta edición ed.). In. Mexico: Mc Graw Hill; 2016. 122 - 124 pp.
43. Urrunaga L. Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo, Perú. [Tesis para optar el grado Maestría de Gestión en Salud Publica]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14472>
44. Gonzales K., Crisostomo D. Evidencias psicométricas de la versión breve de la Escala de Resiliencia (ER-14) en estudiantes universitarios de Lima, Lima. [Tesis para optar grado de Licenciatura en Psicología]. Perú: Universidad Peruana Unión, Lima, 2020. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3608>

45. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. [Internet]. Department of Health, Education, and Welfare; 2019. [citado el 06 de marzo del 2022]: 10 pp. Disponible en; [https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c\\_FINAL.pdf](https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c_FINAL.pdf)

## **Anexos**



## Anexo A. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo el síndrome de burnout se relaciona con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Cómo la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout se relaciona con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022? ¿Cómo la dimensión realización personal del síndrome de burnout se relaciona con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022? ¿Cómo la dimensión despersonalización del síndrome de burnout se relaciona con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar como el síndrome de burnout se relaciona con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Identificar como la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout se relaciona con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022. Identificar como la dimensión realización personal del síndrome de burnout se relaciona con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022. Identificar como la dimensión despersonalización del síndrome de burnout se relaciona con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias un Hospital Nacional de Lima, 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022. Existe relación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022. Existe relación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Síndrome de burnout</p> <p><b>Dimensiones:</b> Agotamiento emocional Realización personal Despersonalización</p> <p><b>Variable 2:</b> Resiliencia</p> <p><b>Dimensiones:</b> Competencias personales Aceptación de uno mismo y la vida</p>	<p><b>Tipo y nivel de investigación</b> <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo de investigación:</b> Aplicado <b>Diseño de investigación:</b> No experimental. <b>De corte:</b> Transversal. <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional. <b>Población:</b> Conformada por 70 profesionales de enfermería del servicio de emergencia. <b>Instrumento:</b> Cuestionarios tipo escala Likert; Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el cuestionario Escala de resiliencia (ER – 14). El análisis de los datos se realizará la estadística descriptiva, las cuales serán presentadas en tablas de frecuencias y porcentajes, y a su vez se realizará la interpretación de los resultados que se obtengan.</p>

## CUESTIONARIO 1: INVENTARIO DE MASLASH BURNOUT (MBI)

### I. Presentación

Estimado colaborador, estoy realizando un estudio para determinar como el síndrome de burnout se relaciona con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022. Para lo cual solicito su participación a través de una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

### II. Datos generales

- Edad: \_\_\_\_\_
- Sexo: Masculino ( )      Femenino ( )
- Lugar de procedencia:  
Costa ( )    Sierra ( )    Selva ( )

### III. Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>
0	Nunca
1	Algunas veces al año
2	Una vez al mes
3	Algunas veces al mes
4	Una vez a la semana
5	A diario

Nº	ENUNCIADOS	0	1	2	3	4	5
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>							
1.	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo						
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío (a)						
3.	Cuando me levanto por la mañana y enfrento otra jornada de trabajo me siento cansado (a)						
4.	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.						
5.	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.						
6.	Me siento frustrado (a) por mi trabajo.						
7.	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.						
8.	Siento que el trabajar con contacto directo con las personas me cansa.						
9.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.						
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>							
10.	Siento que puedo entablar relaciones con compañeros fácilmente.						
11.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.						
12.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a graves de mi trabajo.						

13.	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.						
14.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros						
15.	Me siento estimulado (a) después haber trabajado con mis compañeros.						
16.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.						
17.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>							
18.	Siento que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.						
19.	Siento que me he vuelto más duro (a) con la gente.						
20.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
21.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros.						
22.	Me parece que mis compañeros me culpan de sus problemas.						

<b>Calificación</b>	<b>Puntaje</b>
Alto	89 – 132 puntos
Medio	45 - 88 puntos
Bajo	0 – 44 puntos

## CUESTIONARIO 2: ESCALA DE RESILIENCIA (ER-14)

### I. Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

Escala	Valor
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ligeramente en desacuerdo
4	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
5	Ligeramente de acuerdo
6	De acuerdo
7	Totalmente de acuerdo

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	6	7
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>								
1.	Normalmente me las arreglo de una manera u otra.							
2.	Me siento orgulloso de las cosas que he logrado.							
3.	Siento que puedo manejar muchas situaciones a la vez.							
4.	Soy resuelto y decidido.							
5.	No me asusta sufrir dificultades porque ya las he experimentado en el pasado.							



6.	Pongo interés en las cosas.							
7.	Puedo encontrar, generalmente algo sobre que reírme.							
8.	La inseguridad en mí mismo me ayuda a en los momentos difíciles.							
9.	En una emergencia soy alguien en quien la gente pueda confiar.							
10.	Mi vida tiene sentido.							
11.	Cuando estoy en una situación difícil, por lo general puedo encontrar una salida.							
<b>ACEPTACIÓN DE UNO MISMO Y LA VIDA</b>								
12.	En general me tomo las cosas con calma.							
13.	Soy una persona con una adecuada autoestima.							
14.	Soy una persona disciplinada.							

<b>Calificación</b>	<b>Puntaje</b>
Alto	71 – 98 puntos
Medio	43 - 70 puntos
Bajo	12 – 42 puntos

### Anexo N° 3: Consentimiento Informado

Estimado usuario, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada de los indicadores que se mencionan a continuación:

**Título del proyecto:** ““Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022”

**Nombre de la investigadora:** “Eyly Neyllirin Quiñones Berna.

**Propósito del estudio:** “Determinar como el síndrome de burnout se relaciona con la resiliencia en el personal de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional de Lima, 2022.”

**Beneficio por participar:** “Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro la actividad que realiza el profesional.”

**Inconvenientes y riesgos:** “Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.”

**Costos por participar:** “No se realizará pago alguno por su participación.

**Renuncia:** “Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.”

**Participación voluntaria:** “La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.”

#### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro haber sido informado del nombre, “los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.”

“Nombres y apellidos del participante”	“Firma o huella”
“Documentos de identidad”	

**“Doy fe y conformidad de haber recibo una copia del documento”**

## Anexo N° 4: Informe de originalidad