



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del
servicio de emergencia en un centro de atención primaria, Lima-2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autora: Gonzales Suarez, Sandra Fiorella

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-8445-441X>

Asesora: Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

Lima – Perú

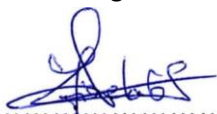
2024

Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-CRAFOR.033	VERSI N: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 03,11/2022

Yo, Sandra Fiorella Gonzales Suarez egresado de la Facultad de Elija un elemento y Escuela Académica Profesional de Elija un elemento de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "**Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia en un centro de atención primaria Lima-2024**" Asesorado por el docente: Berlina Del Rosario Morillo Acasio DNI 002865014 ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910> tiene un índice de similitud de 18 % (dieciocho) con código 14912:417181255 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1

Sandra Fiorella Gonzales Suarez
DNI: 75583893



Firma

Berlina Del Rosario Morillo
Acasio Nombres y apellidos del
Asesor DNI: 002865014

Lima, 18 de Diciembre de 2024.

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

Se excluye la fraseología de uso común.

DEDICATORIA

“A mis pacientes padres, que han hecho posible todo lo que he conseguido”

AGRADECIMIENTO

“Agradecerles a todos mis compañeros los cuales muchos de ellos se han convertido en mis amigos, cómplices y hermanos. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas”

Jurado:**Presidente: Dr. Molina Torres José Gregorio****Secretario: Mg. Lucimar Josefina Barrios Cabello****Vocal: Mg. Ruby Inés Barreda Paredes**

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Jurado	v
Índice General	vi
Índice de tablas	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5

1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitación de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	24
2.3.1. Hipótesis general	24
2.3.2. Hipótesis específicas	24
3. METODOLOGÍA	25
3.1. Método de la investigación	25
3.2. Enfoque de la investigación	25
3.3. Tipo de investigación	25

3.4. Diseño de la investigación	26
3.5. Población, muestra y muestreo	26
3.6. Variables y operacionalización	27
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1. Técnica	28
3.7.2. Descripción de instrumentos	28
3.7.3. Validación	29
3.7.4. Confiabilidad	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9. Aspectos éticos	31
4. RESULTADOS	32
4.1. Análisis y discusión	37
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
5.1. Conclusiones	40
5.2. Recomendaciones	41
6. REFERENCIAS	43
ANEXOS	52
Anexo 1: Matriz de consistencia	53

Anexo 2: Instrumentos	55
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	60
Anexo 4: Carta de aprobación de la institución	61
Anexo 5: Informe de Aprobación de Originalidad del Trabajo de Investigación	62
Anexo 6. Informe del asesor del Turnitin.	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos sociodemográficos de los participantes	32
Tabla 2. Tablas cruzadas del Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral	33
Tabla 3. Tablas cruzadas del Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización con la Satisfacción Laboral	34
Tabla 4. Tablas cruzadas del Síndrome de Burnout en su dimensión cansancio emocional con la Satisfacción Laboral	35
Tabla 5. Tablas cruzadas del Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal con la Satisfacción Laboral	36

RESUMEN

El Síndrome de burnout es la consecuencia negativa que puede llegar a desarrollar una persona que se ve expuesta durante un periodo prolongado de tiempo a situaciones de estrés que afectan de manera negativa a su salud mental. Debido a ello en este proyecto tiene como **Objetivo general:** Determinar cómo se relaciona el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un Centro de Atención Primaria, Lima-2024. **Materiales y Métodos:** Se utilizó un diseño de investigación hipotético deductivo, cuantitativo, aplicado, no experimental, transversal y correlacional. **Población:** La población fue de 65 trabajadores del departamento de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Hna. María Donrose Sutmöller en el Callao. **Técnicas e instrumentos:** Este estudio empleó la encuesta como técnica para ambas variables. Como instrumentos, en síndrome de burnout, “MBI- Human Services Survey”, creado por Maslach y para satisfacción laboral es “Font roja de satisfacción laboral”, creada por Aranza en 2019, ambos instrumentos son válidos e idóneos para la investigación, utilizando Microsoft Excel en el programa SPSS. Las variables se correlacionarán mediante la prueba de Spearman. **Resultados:** en cuanto al Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral hay un nivel de Síndrome de Burnout Medio con Satisfacción Laboral Media de 20% con Satisfacción Laboral Media de 20% y Síndrome de Burnout Alto con Satisfacción Laboral Media de 20%. **Conclusiones:** existe una relación funcional y significativa entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral que afirma la hipótesis general.

Palabras clave: Síndrome Burnout, Satisfacción Laboral, Enfermería, Servicio De Emergencia.

ABSTRACT

Burnout syndrome is the negative consequence that can develop a person who is exposed for a prolonged period of time to stressful situations that negatively affect their mental health. Due to this, this project has as a general **objective:** To determine how burnout syndrome and job satisfaction are related in emergency service nursing staff in a Primary Care Center, Lima-2024.

Materials and Methods: A hypothetical deductive, quantitative, applied, non-experimental, cross-sectional and correlational research design was used. **Population:** The population was 65 workers from the nursing department of the emergency service of the III Sr. María Donrose Sutmöller in Callao. **Techniques and instruments:** This study used the survey as a technique for both variables. As instruments, in burnout syndrome, "MBI- Human Services Survey", created by Maslach and for job satisfaction is "Red Font of Job Satisfaction", created by Aranza in 2019, both instruments are valid and suitable for research, using Microsoft Excel in the SPSS program. The variables will be correlated using Spearman's test. **Results:** regarding Burnout Syndrome with Job Satisfaction, there is a level of Medium Burnout Syndrome with Average Job Satisfaction of 20% with Average Job Satisfaction of 20% and High Burnout Syndrome with Average Job Satisfaction of 20%. **Conclusions:** There is a functional and significant relationship between burnout syndrome and job satisfaction that affirms the general hypothesis.

Keywords: Burnout syndrome, job satisfaction, nursing, emergency service.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación sobre “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un Centro de Atención Primaria, Lima-2024”.

El estudio se organiza en capítulos. El primer capítulo aborda el planteamiento del problema desde una perspectiva global, nacional y local. También se describen el problema general y los problemas específicos. Se incluye la justificación teórica, metodológica y práctica de la investigación, así como las delimitaciones en términos de tiempo, espacio y población o unidad de análisis.

En el segundo capítulo, se presentan los antecedentes de investigación a nivel internacional y nacional. Se detallan las bases teóricas que describen la variable, incluyendo conceptos, teorías, evolución histórica, dimensiones e instrumentos del estudio. Este capítulo concluye con la formulación de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

El tercer capítulo se centra en la metodología, describiendo el método, enfoque, tipo y diseño del estudio, así como la población y muestra, que está constituida por 65 personas del personal de enfermería. También se presenta la tabla de operacionalización, se explican las técnicas utilizadas y se describen los instrumentos empleados para la recolección de datos. Finalmente, se detalla la ruta de análisis de los resultados y se abordan los aspectos éticos.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados desde una perspectiva descriptiva, contrastando las pruebas de hipótesis discutidas en la sección de discusión de resultados.

El quinto y último capítulo incluye tres conclusiones y tres recomendaciones, todas ellas alineadas con la estructura lógica del proyecto.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, el desgaste profesional es altamente perceptible, particularmente en el entorno de trabajo de los profesionales sanitarios. Los profesionales de este sector enfrentan una carga diaria de atención a usuarios, lo que exige una alta calidad de servicio y una atención satisfactoria. Sin embargo, esta demanda constante repercute de manera considerable en su bienestar. Frecuentemente se ven impactados por el agotamiento emocional, que se expresa como una intensa fatiga tanto mental como física. Esta situación puede conducir a la despersonalización, en la que los profesionales adoptan una postura distante o indiferente hacia sus pacientes, como una estrategia de protección ante el estrés constante (1).

De esta forma, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Síndrome de Burnout (SB) es una patología de naturaleza laboral, lo que implica que tiene una relación directa con el agotamiento en el trabajo. Este síndrome surge debido a la exposición a altos niveles de estrés que se vive en el ambiente laboral. En particular, se ha observado que 8 de cada 10 profesionales de la salud padecen esta condición, lo que pone de manifiesto la gravedad del problema en el sector sanitario. La OMS resalta que el Burnout no es meramente una condición de cansancio momentáneo, sino un estado grave que impacta la salud física y mental de los empleados. Los síntomas comprenden fatiga extrema, sensaciones de negatividad vinculadas a su labor y una reducción en la eficiencia profesional (2).

Por otro lado, el 82.2% de los enfermeros que trabajan en instituciones sanitarias presentan un nivel moderadamente perceptible del síndrome de Burnout, un escenario preocupante debido al incremento de las horas de trabajo y la exigencia extremadamente alta de su trabajo. Las extensas jornadas, frecuentemente sin los descansos adecuados, contribuyen de manera significativa al

desgaste emocional y físico. Este agotamiento emocional se refleja en una intensa sensación de agotamiento mental, impactando su habilidad para empatizar con los pacientes y mantener una actitud optimista. Por otro lado, el agotamiento físico se manifiesta en el desgaste corporal producto de las numerosas y extensas horas de pie y las labores físicamente demandantes que llevan a cabo diariamente (3).

En este sentido, los enfermeros que sufren del Síndrome de Burnout son resultado de la mezcla de factores estresantes. Algunos de los reclamos más notables provienen de los pacientes que acuden a los distintos centros de salud, el agotamiento emocional agravado por la situación mundial de pandemia, el trabajo excesivo y el peligro continuo de padecer una enfermedad de alto riesgo. Estos componentes se fusionan para incrementar notablemente los grados de estrés en las enfermeras, impactando su salud mental y su habilidad para proporcionar un cuidado de alta calidad. La presión constante y las condiciones laborales desafiantes contribuyen al desarrollo del Burnout haciendo esencial la implementación de medidas de apoyo y prevención para proteger el bienestar de estos profesionales (4).

En este contexto, de acuerdo con una investigación realizada en Quito en 2021, el 1.7% de los enfermeros que laboran en instituciones de salud, ya sean públicas o privadas, sufren del síndrome de Burnout. Esta enfermedad impacta de manera notable en la salud mental de estos expertos que se encuentran con una presión y carga laboral constante. El Burnout se expresa por medio de signos como el desgaste emocional, la despersonalización y una reducción en la percepción de éxito personal, afectando de manera adversa su bienestar y su habilidad para proporcionar un cuidado de alta calidad (5).

Igualmente, se realizó una investigación en Colombia en 2024 con la finalidad de profundizar en el SB y detectar peligros asociados a los profesionales de enfermería. Dentro de

sus hallazgos sobresalen los síntomas del síndrome de Burnout, los factores psicosociales, los factores de riesgo y la prevalencia del síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería. Por lo tanto, se estableció que la identificación de factores de riesgo asociados a los factores de estrés en los enfermeros, demuestra que el Burnout se manifiesta con más regularidad en profesionales que trabajan bajo presión y con extensos horarios de trabajo (6).

Por otro lado, el bajo nivel de satisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería se deriva principalmente del exceso de carga de trabajo, lo que lleva a que busquen desligarse de su vocación profesional. Una investigación destinada a examinar la correlación entre el SB y la satisfacción laboral de enfermería en Argentina en 2022; se reveló que, a un nivel educativo más bajo, el estrés laboral que experimentan los participantes en la encuesta se incrementa. Se resaltó que la satisfacción laboral disminuyó a medida que aumentaba la antigüedad laboral; no obstante, a mayor antigüedad en la institución, la satisfacción laboral se incrementaba, ambos indicadores resultaron ser estadísticamente significativos (7).

Ahora bien, a nivel nacional, es importante destacar que, durante la pandemia, el equipo de enfermería experimentó un aumento en el estrés laboral, afectando de forma notable su satisfacción en el trabajo. En un estudio acerca de los estresores laborales y la satisfacción en enfermeras de Perú durante la pandemia de COVID-19, los resultados indicaron que el nivel medio predominó en los estresores ambientales 63,3%, laborales 83,3% y personales 51,7%. De esta forma, se detectó una correlación significativa entre las variables estudiadas (8).

Asimismo, de acuerdo con los datos recabados en la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios at Salud en Perú, el 76.7% de los Enfermeros indican estar contentos con su entorno de trabajo, lo que indica un nivel de satisfacción Generalmente positivo entre este conjunto de profesionales. Además, se demostró que no hay una correlación relevante entre la satisfacción en

el trabajo del personal de enfermería y el nivel de ruralidad en la que se encuentra el centro de salud donde trabajan. Esto implica que factores distintos al entorno rural, como la gestión institucional, el apoyo laboral, las oportunidades de desarrollo profesional y otros, pueden estar influyendo en la satisfacción laboral de los enfermeros (9).

De la misma forma, a nivel nacional se ha notado que el SB se está volviendo un problema cada vez mayor entre los profesionales de enfermería, impactando su salud física y mental. Una investigación reciente reveló que el 35.2% de los enfermeros muestran niveles elevados de fatiga emocional, uno de los elementos clave del agotamiento laboral. Este síndrome se presenta como una reacción al estrés laboral persistente y se distingue por sensaciones de fatiga, indiferencia y una disminución en la eficiencia laboral. Elementos como el elevado volumen de trabajo, la ausencia de respaldo institucional y las condiciones laborales deficientes contribuyen de manera significativa al surgimiento del burnout en este colectivo profesional. Es vital prestar atención a estos elementos para potenciar la salud y la satisfacción en el trabajo de los enfermeros, además de asegurar un cuidado de alta calidad a los pacientes (10).

De esta forma, tomando en cuenta lo antes expuesto, se considera de gran relevancia llevar a cabo este estudio en el equipo del servicio de urgencias del centro de atención primaria, dado que se demostró que el equipo de enfermería mostraba una postura más negativa a medida que avanzaba su turno. Esto ocurre porque el equipo de enfermería mantiene una interacción diaria constante con diversos usuarios. Para asegurar un rendimiento laboral óptimo, es crucial reconocer su vínculo con el ambiente de trabajo y la presencia de factores de riesgo de estrés en el trabajo que puedan impactar de forma adversa en el bienestar físico y mental del personal de enfermería.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un Centro de Atención Primaria, Lima-2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la dimensión cansancio emocional con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia?

¿Cómo se relaciona la dimensión despersonalización con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia?

¿Cómo se relaciona la dimensión realización personal con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona el síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un Centro de Atención Primaria, Lima-2024.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar cómo se relaciona la dimensión cansancio emocional con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.

Identificar cómo se relaciona la dimensión despersonalización con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.

Identificar cómo se relaciona la dimensión realización personal con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

En el aspecto teórico, este análisis se destaca conceptualmente ya que proporcionará información actualizada de una evaluación sistemática de investigaciones recientes a nivel nacional e internacional sobre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el equipo de enfermería del servicio de emergencia en el tema tratado. Tomando en cuenta que las evidencias científicas señalan que el problema de estrés es muy común en el personal de enfermería influyendo en sus tareas diarias. Por ello, este trabajo se presenta como un recurso esencial para futuros estudios que traten la misma problemática. De esta manera como soporte teórico se ha considerado el modelo de Callista Roy acerca del estrés en los cuidados, así como la teoría de Herzberg la cual sugiere que los factores internos y externos en el trabajo inciden directamente en la satisfacción del profesional enfermero del área de emergencias.

1.4.2. Metodológica

El valor metodológico de este proyecto reside en la aportación que realiza a la comunidad científica en el campo de la enfermería, debido al enfoque cuantitativo del estudio, en el que se establece la correlación entre dos variables que actualmente son exhaustivamente examinadas por dicha comunidad en el campo de emergencias. Además, se justifica dado que se proporcionan instrumentos cuya validez y confiabilidad han sido comprobadas por medio del trabajo de Vadillo,

2020. Primero, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) Human Services Survey y segundo, el instrumento sobre la satisfacción laboral de FONT-ROJA.

En este estudio también se puede apreciar la contribución metodológica, dado que se llevó a cabo a través de un método hipotético deductivo parecido, con un diseño no experimental y un enfoque correlacional, lo que contribuirá a constituir un fundamento para futuros estudios que aborden las mismas variables del síndrome de burnout y la satisfacción laboral respectivamente.

1.4.3. Práctica

La relevancia práctica se consideró dado que la satisfacción laboral en el ámbito de la enfermería, específicamente en el servicio de emergencias, los profesionales manifiestan sentimientos y emociones hacia su labor, de acuerdo al estrés laboral que se les presente, lo que desencadenaría a los síntomas del Síndrome de Burnout, tema estudiado de forma exhaustiva en este trabajo de investigación. En este contexto, el profesional de enfermería basa su labor tanto en el cuidado de los pacientes como en la dirección de la organización, generando condiciones para el bienestar común. Por ello es importante que se concientice respecto a este tema y se busquen mejoras por parte de los directivos y coordinadores de las especialidades en el área de emergencias de enfermería en el Centro de Atención Primaria, Lima.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Espacial

La presente investigación se realizó en las instalaciones del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria Hna- María Donrose Sutmöller del Callao, Perú.

1.5.2. Temporal

El trabajo tuvo una duración de 6 meses, en el periodo comprendido entre enero del 2024 a Julio del año 2024.

1.5.3. Población o unidad de análisis

En el presente estudio la población estuvo conformada por el personal de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria Hna- María Donrose Sutmöller del Callao, Perú.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Pineda et al. (11) en 2024, Ecuador, se realizó un estudio con el objetivo de “Determinar cómo se asocia el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería”. Investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva y correlacional, en población de 70 profesionales, como instrumento Maslach Burnout Inventory y la escala de Overall Job Satisfaction. Los hallazgos indican que el instrumento MBI indica que el 11,4% presenta un alto grado de agotamiento emocional, el 42,9% de despersonalización y el 58,6% de satisfacción personal, mientras que la satisfacción es elevada con un 65,7%. Para concluir, resulta crucial tener en cuenta el efecto del Síndrome de Burnout en el campo de la enfermería por su gran influencia en el bienestar personal, la calidad de la atención al paciente y la estabilidad en el trabajo.

López (12) en 2024, Puerto Rico, se realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la correspondencia entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral entre la personal enfermería”. Estudio transversal, cuantitativo, no experimental y correlacional. Con una muestra de 30 profesionales correspondientes al personal de enfermería de un hospital privado de Puerto Rico. Utilizando un cuestionario semiestructurado para cada variable. Resultados, el alto índice de fatiga en el equipo de enfermería provoca preocupación, el 50% sufre de agotamiento emocional, el 53,4% se siente agotado al finalizar el día y el 63,3% se siente agotado al finalizar el día. Así pues, se requiere un tema relevante para aclarar las discrepancias significativas en los hallazgos de la investigación y las inconsistencias en relación a explicaciones más amplias del Burnout y sus componentes causales. Para finalizar, los estudios evidenciaron que existe una correlación entre la satisfacción laboral, el síndrome de agotamiento y la valoración del desempeño.

Moscu et al. (13) en 2022, Rumania, se realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral entre el personal enfermero de emergencia”. Estudio transversal, cuantitativo y correlacional. Con una muestra de 80 enfermeras, por medio de un cuestionario MBI-HSS para evaluar el nivel de burnout y JSS para evaluar el nivel de satisfacción. Resultados, el 36,25% de las enfermeras reportaron un alto nivel de burnout. Conclusiones, el agotamiento es un predictor de la satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Urgencias. Además, el aumento del burnout entre las enfermeras es directamente proporcional a la naturaleza del trabajo.

2.1.2. A nivel nacional:

Aguilar et al. (14) en 2024, Chimbote, se realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia”. Estudio cuantitativo, transversal y correlacional. Con 40 profesionales de enfermería quienes respondieron a dos cuestionarios. Los resultados indicaron que el 75% del equipo de enfermería llega a un nivel intermedio respecto al síndrome de burnout y el 57.5% llega a un nivel medio en cuanto a la satisfacción laboral. En conclusión, se observa una correlación inversa y relevante entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que significa que, a un nivel más elevado de síndrome de burnout, se incrementa la insatisfacción en el trabajo.

Palomino et al. (15) en 2024, Lima, se realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales enfermeros”. Investigación no experimental, cuantitativa y correlacional. Con muestra de 60 profesionales, los instrumentos fueron el Inventario de Burnout de Maslach Jackson y la escala Satisfacción laboral

SL – SPC. Resultados, respecto al Síndrome de Burnout, el 75% de los enfermeros mostraron una satisfacción laboral de nivel medio, de los cuales el 58.3% experimentaron SB de nivel medio y el 16.7% de los profesionales experimentaron Síndrome de Burnout de nivel bajo. Finalización, se ha evidenciado que no existe una correlación relevante entre las variables a través del test estadístico de Rho de Spearman, Nivel de significancia ($p=0.079$), $P>0.05$.

Katery (16) en 2023, Lima, se realizó un estudio con el objetivo de “Analizar la relación del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia”. Estudio cuantitativo, correlacional y transversal. Muestra de 60 personas quienes respondieron a cuestionarios adaptados para cada variable de estudio. Resultados, alto desgaste emocional y poca satisfacción laboral en el 31.7%, siendo el 49% relacionándose. El síndrome de burnout está vinculado con la satisfacción laboral, presentando una media de realización personal con una baja satisfacción en el trabajo del 28.3% y una elevada realización personal con una elevada satisfacción en el trabajo del 28.3%, con una correlación del 51%. En conclusión, hay alto síndrome de burnout con baja satisfacción laboral en 30%, se relacionan en 70%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Primera variable: Síndrome de Burnout

a. Conceptualización de Síndrome de Burnout

El burnout es un estado de agotamiento físico y emocional, en el que la recuperación es difícil y se produce especialmente en personas cuya profesión implica una mayor responsabilidad e implicación emocional. El síndrome de agotamiento profesional es una manifestación del estrés crónico caracterizado por agotamiento emocional, mental y físico, causado por factores de estrés

laboral, y está representado por las tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (17).

Según Maslach, la primera etapa del síndrome de Burnout es el agotamiento emocional, caracterizado por pérdida de motivación, sobrecarga emocional y percepción de la actividad en el trabajo como una tarea. Despersonalización, la segunda etapa del síndrome de Burnout, se caracteriza por la aparición de sentimientos impersonales hacia el trabajo o hacia otras personas. La tercera etapa está representada por la realización personal que implica la disminución de la satisfacción y la eficiencia profesional asociada a una baja autoestima. El burnout entre las enfermeras que trabajan en el Servicio de Urgencias es un grave problema a nivel mundial y se asocia a factores laborales adversos intención de abandonar el trabajo, estrés en el trabajo y agresión verbal y física en el trabajo (18).

b. Teorías de Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se inició en Estados Unidos en la década de 1970, en respuesta a la expansión de puestos de trabajo que demandaban empleados de mayor especialización. Estos trabajos demandaban un alto nivel de calificación y especificidad, llegando incluso a ser considerados trabajos esclavizantes debido a las intensas exigencias y condiciones laborales. El estudio de este síndrome se originó para comprender y tratar las repercusiones de estas condiciones de trabajo severas en la salud mental y física de los empleados (19).

Freudenberger fue el primero en describir este síndrome en 1974, caracterizándolo como una sensación de fatiga y derrota derivada del desembolso excesivo de energía física y mental en el trabajo en cualquier organización. Esta definición inicial estableció los cimientos para los estudios subsiguientes acerca del síndrome de burnout y su influencia en la vida profesional y

personal de las personas. El síndrome de burnout es una manifestación de estrés crónico que se desarrolla a lo largo del tiempo y está influenciada por una variedad de factores conductuales, emocionales y otras variables. Esta constante fatiga se distingue por un intenso agotamiento y una percepción de desdén en el entorno de trabajo. La causa del síndrome abarca varios factores individuales del empleado, tales como una personalidad extremadamente competitiva o autoexigente, que pueden tener una tendencia a padecer depresión. Además, factores laborales como la excesiva carga horaria, la falta de adecuación al puesto y las condiciones de trabajo inadecuadas también pueden actuar como estresores significativos, contribuyendo al desarrollo y agravamiento del síndrome (20).

Para diagnosticar el síndrome de burnout, se utiliza comúnmente el test Maslach Burnout Inventory (MBI), que es un instrumento ampliamente reconocido y validado. Este examen incluye 22 preguntas diseñadas para valorar las emociones y reflexiones del empleado en torno a su trabajo. El MBI trata tres aspectos fundamentales: fatiga emocional, despersonalización y satisfacción personal en el ámbito laboral. Mediante sus interrogantes, facilita la identificación de niveles de estrés persistente, desconexión emocional y satisfacción en el trabajo. Esta herramienta es muy eficaz y precisa para detectar distintos grados de burnout, proporcionando información valiosa que puede ser utilizada para desarrollar intervenciones y estrategias de mitigación en el entorno laboral. Además, la aplicación del MBI permite cotejar resultados entre diversos estudios y entornos de trabajo, favoreciendo un entendimiento más detallado del síndrome y sus repercusiones en la salud y el rendimiento de los empleados (21).

c. Consecuencias de Síndrome de Burnout

El SB siempre conlleva efectos adversos para aquellos que lo sufren. En este escenario, elementos como la edad, el sexo, el tipo de trabajo y el volumen de trabajo son cruciales para la manifestación y severidad de los síntomas. Estos elementos afectan la manera y el momento en que se presentan los síntomas del burnout, con fluctuaciones en su frecuencia e intensidad dependiendo de cada persona. Los signos emocionales del burnout abarcan emociones de frustración, desilusión frente a las tareas efectuadas, pesimismo sobre el trabajo cotidiano, hostilidad hacia uno mismo y hacia los colegas, e inflexibilidad en la conducta y las actividades. Estos síntomas pueden provocar una reducción considerable en la calidad de vida del empleado y perjudicar su bienestar global (22).

Los síntomas cognitivos del síndrome de burnout comprenden la confusión cognitiva o mental, lo que impacta en la autoestima del empleado y le genera la sensación de no ser adecuado para su posición laboral o cargo. Los trabajadores que sufren de burnout suelen experimentar confusión mental y problemas para concentrarse, lo que podría impactar su habilidad para tomar decisiones y llevar a cabo tareas de forma eficaz. En cambio, los síntomas de comportamiento están vinculados con la conducta del individuo. Estos pueden evidenciarse en una tendencia creciente a eludir responsabilidades o en la adopción de comportamientos que afectan el entorno de trabajo de la compañía. Los empleados que padecen de burnout pueden incrementar su probabilidad de cometer errores y enfrentar conflictos personales en el entorno laboral (23).

En el ámbito social, los signos del agotamiento pueden abarcar el retraimiento o aislamiento del empleado, disputas interpersonales e incluso conflictos con su superioridad. El aislamiento social y las disputas con colegas y jefes pueden intensificar el estrés y empeorar la condición del trabajador. Estas dificultades pueden perjudicar la unidad del equipo y la eficiencia de la organización, generando un entorno de trabajo adverso y dañino (24).

d. Tratamiento de Síndrome de Burnout

Previo a que el síndrome de burnout se intensifique y perjudique seriamente la vida del empleado, es aconsejable que los individuos con síntomas busquen instantes para ser escuchados de forma activa. Participar en actividades creativas o recibir orientación de compañeros más experimentados puede ser muy beneficioso. Estas actividades pueden ayudar a integrar mejor las tareas diarias, previniendo la sobrecarga mental que puede impedir el cumplimiento de las responsabilidades laborales. El apoyo social y la orientación adecuada pueden hacer una diferencia significativa en la prevención y manejo del burnout (25).

El SB se categoriza en tres grados de acuerdo a la severidad y manifestación de sus síntomas. En este punto, los síntomas pueden ser controlados y, con las intervenciones correctas, el empleado puede restablecer su salud. En el grado moderado, los síntomas se agudizan y, además de las primeras reclamaciones, los afectados adoptan una postura negativa hacia sus tareas, evidenciando señales más notorias de tensión y fatiga. Finalmente, en la fase grave, los síntomas se intensifican significativamente, añadiendo a los precedentes el consumo excesivo de sustancias psicoactivas o la falta de asistencia al trabajo. En esta etapa, la acción debe ser más rigurosa y podría necesitar un enfoque multidisciplinario para asistir al empleado a restablecer su salud (26).

e. Dimensiones de Síndrome de Burnout

- **Dimensión 1: Cansancio Emocional**

El burnout se refiere a una disminución gradual del interés o energía física en el trabajo, marcada por una discrepancia entre el esfuerzo realizado en el trabajo y el agotamiento experimentado. Este agotamiento emocional se intensifica debido al incremento del desinterés del empleado en sus labores. Los signos de este agotamiento pueden abarcar quejas constantes,

irritabilidad y una reducción considerable en la habilidad del empleado para llevar a cabo sus labores de manera eficiente. Conforme el agotamiento emocional se incrementa, también lo hace la posibilidad de que el empleado sufra otros trastornos de salud física y mental (27).

- **Dimensión 2: Despersonalización**

Esta es la dimensión principal del síndrome de agotamiento laboral. Se distingue porque el empleado empieza a adoptar actitudes negativas, indiferentes o descuidadas hacia su labor. La despersonalización conlleva una separación emocional del empleado con su trabajo y con los individuos con los que se relaciona en el entorno de trabajo. Esta postura puede reflejarse en un trato distante y frío hacia los colegas, clientes o pacientes, y puede impactar de manera negativa en el entorno de trabajo y la calidad del trabajo efectuado. La despersonalización es una respuesta al estrés prolongado y a la incapacidad de manejar las demandas laborales (28).

- **Dimensión 3: Realización Personal**

Esta dimensión está vinculada con la forma en que el empleado se autoevalúa en relación al trabajo que lleva a cabo. Si el trabajador percibe que su trabajo no satisface su necesidad de autorrealización o siente que está estancado en su desarrollo profesional, puede experimentar una disminución en su sentido de logro y satisfacción laboral. La ausencia de satisfacción personal puede provocar una reducción en la motivación y el compromiso laboral, impactando tanto al individuo como a la organización (29).

c. Teoría de enfermería de Síndrome de Burnout

La teoría de Callista Roy indica que la persona se encuentra en constante evolución durante las diferentes fases de su existencia. El especialista en enfermería desempeña un rol vital en este proceso, asistiendo a las personas a ajustarse de manera positiva a las transformaciones bruscas en

sus vidas. Roy propone cuatro modelos para comprender la adaptación: el papel, la autopercepción, la interrelación y las demandas fisiológicas. Cada persona puede manifestar diversas reacciones ante estos cambios, y en muchos casos, estas reacciones no son las más adecuadas (30).

Callista Roy elaboró en 1976 el Modelo de Adaptación de Enfermería. La finalidad de la resaltante teoría de enfermería es describir o determinar la oferta de servicios de enfermería. En su teoría, el modelo de Roy percibe al ser humano como un conjunto de sistemas interconectados que preservan un balance entre estos distintos estímulos. Se abordará más adelante el modelo de adaptación de la enfermería. El Modelo de Adaptación de la Enfermería es una teoría de enfermería destacada cuyo objetivo es definir o determinar la provisión de la disciplina de enfermería. Este modelo ve al ser humano como un conjunto de sistemas interrelacionados que mantienen un equilibrio entre diferentes estímulos. Roy retrata a la persona desde una perspectiva holística. Además, como sistemas vivos, los individuos mantienen una interacción continua con su entorno. Las características de un sistema incluyen ingresos, egresos, controles y retroalimentación (31).

2.2.2. Segunda variable: Satisfacción Laboral

a. Conceptualización de Satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo es una condición emocional favorable que los empleados sienten en relación a su labor. La satisfacción en el trabajo en el cuidado de la salud está vinculada a diversos factores, tales como condiciones laborales ideales, la posibilidad de involucrarse de manera activa en la toma de decisiones y la solución colectiva de problemas, además de una comunicación eficaz entre el personal y los superiores, así como la comunicación eficaz entre el personal y los superiores (32).

En la actualidad, la satisfacción laboral es crucial, ya que refleja un conjunto de actitudes que el trabajador muestra hacia su trabajo y determina sus disposiciones y sentimientos hacia sus responsabilidades laborales. La satisfacción en el trabajo es fundamental para potenciar la productividad del empleado, lo que consecuentemente produce un alto nivel de calidad en las tareas dentro de las organizaciones. Es esencial que las compañías se enfoquen en las necesidades de sus trabajadores para preservar un entorno laboral positivo y estimulante. Las empresas que aprecian y fomentan la satisfacción en el trabajo suelen contar con trabajadores más involucrados y productivos, lo que resulta en mejores rendimientos para la compañía (33).

b. Teorías de Satisfacción Laboral

En 1954, Maslow introdujo la Teoría de las Necesidades. Esta teoría, posiblemente, es una de las más reconocidas en torno a la motivación y tiene una estrecha conexión con el concepto de satisfacción, puesto que sostiene que la personalidad de las personas es dirigida o impulsada justamente por la satisfacción de sus necesidades. Maslow propone la hipótesis de que cada individuo posee una jerarquía de cinco necesidades. De igual manera, se observa que los empleados con actitudes positivas suelen ser aquellos que se sienten bien en su trabajo, a diferencia de los empleados con actitudes negativas, que generalmente se sienten insatisfechos en su labor. Por lo tanto, es crucial promover vínculos positivos entre los empleados para potenciar su rendimiento tanto personal como grupal. Un entorno laboral positivo y cooperativo puede incrementar el ánimo y la satisfacción de los trabajadores, disminuyendo el peligro de agotamiento y potenciando la permanencia del personal (34).

Por otro lado, la teoría de Herzberg, que destaca la importancia de la teoría de los dos factores. De acuerdo con esta teoría, la satisfacción o descontento de los trabajadores en el entorno

laboral es el elemento crucial que define su relación con el trabajo y sus posturas hacia él. La teoría de Herzberg propone dos elementos: los factores internos, que hacen referencia a incentivos como la promoción, ejecución, reconocimiento, responsabilidad y trabajo motivador; y los factores externos, que comprenden las políticas y administración de la empresa, salario, supervisión, relaciones personales y condiciones laborales. Esta teoría sugiere que, para mejorar la satisfacción laboral, las organizaciones deben enfocarse en ambos tipos de factores (35).

c. Determinantes de la Satisfacción laboral del personal de enfermería

Hay varios elementos que facilitan determinar, comprender e identificar si el empleado experimenta un alto grado de satisfacción en el trabajo en relación con la compensación que se le proporciona por su trabajo. Para esta investigación se han considerado cuatro determinantes principales: el reto del trabajo, las remuneraciones injustas, las condiciones laborales y la relación entre el trabajo y el empleado (36).

- **El reto del trabajo:** Hace referencia a la habilidad del empleado para llevar a cabo su trabajo a través de sus competencias y habilidades, lo que le permite afrontar retos moderados y recibir premios por sus éxitos. Un empleo que plantea retos apropiados y brinda posibilidades para el avance y el crecimiento profesional puede incrementar notablemente la satisfacción en el trabajo.

- **Remuneraciones injustas:** La sensación de un salario que no se alinea con el empeño, compromiso y responsabilidad que el empleado dedica a su trabajo puede ser un motivo significativo de insatisfacción. Es fundamental que las empresas proporcionen una remuneración equitativa y competitiva para mantener a los trabajadores motivados y contentos con su labor.

- **Condiciones laborales:** Las condiciones laborales, que incluyen la calidad de vida del empleado en su ambiente de trabajo, son esenciales para su satisfacción en el trabajo. Un entorno laboral seguro, saludable y confortable puede potenciar notablemente el bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

- **Relación entre el trabajo y el empleado:** No se deben menospreciar las relaciones entre los empleados y su vinculación con la organización. La unión del equipo y el respaldo recíproco son factores esenciales para el triunfo de la organización y el bienestar de los trabajadores (37).

d. Dimensiones de Satisfacción Laboral

- **Dimensión 1: Competencias profesionales**

La competencia profesional se refiere a las habilidades obtenidas por una persona en su entorno laboral, que le habilitan para satisfacer las demandas laborales vinculadas a su cargo. Un ambiente que fomenta el crecimiento de competencias y la formación constante puede incrementar la habilidad profesional y la satisfacción en el trabajo (38).

- **Dimensión 2: Presión del trabajo**

Se define como el conjunto de circunstancias que llevan a una persona a experimentar un incremento en sus niveles de estrés debido a la intensa carga de trabajo. La gestión adecuada de la carga laboral y el apoyo organizacional pueden ayudar a mitigar la presión y mejorar la satisfacción laboral (39).

- **Dimensión 3: Promoción profesional**

Se establece como el conjunto de medidas que una empresa o organización lleva a cabo para difundir sus vacantes laborales y atraer candidatos interesados en ocupar esos puestos. Las

oportunidades de crecimiento y avance dentro de la organización son fundamentales para mantener a los empleados comprometidos y satisfecho.

- **Dimensión 4: Relación interpersonal con sus jefes**

Se describe como la conexión que el empleado establece con un superior o gerente de un departamento particular dentro del entorno laboral compartido. Relaciones positivas y de apoyo con los superiores pueden mejorar el ambiente de trabajo y la satisfacción del empleado (40).

- **Dimensión 5: Relación interpersonal con los compañeros**

Se trata del ambiente laboral en el que los colegas mejoran sus vínculos sociales, elevando sus niveles de relación. Un ambiente de trabajo colaborativo y amistoso puede aumentar la moral y la satisfacción laboral.

- **Dimensión 6: Características extrínsecas des estatus laboral**

La satisfacción en el trabajo es relevante por su presunta relación con la productividad del personal, la percepción positiva hacia el trabajo que surge de una valoración de sus atributos, y la satisfacción en el trabajo es relevante ya que fomenta la productividad en las organizaciones (41).

- **Dimensión 7: Monotonía laboral**

Se refiere a la actitud que toma un individuo cuando, a consecuencia de sus labores, se le impide relacionarse con otras personas, dificultando su relación con la sociedad. La variedad en las tareas y las oportunidades para la interacción social pueden ayudar a reducir la monotonía laboral y mejorar la satisfacción del empleado (42).

e. Teoría de enfermería de Satisfacción Laboral

La teoría de Herzberg, también llamada motivación e higiene, sostiene que se deben considerar dos factores: Los elementos de higiene son aquellos relacionados con el ambiente, que

su presencia no genera motivación, pero su falta sí genera descontento. Fusionar los dos conjuntos de factores internos y externos en un conjunto de determinantes. La revisión de la teoría de dos factores debe aplicarse para establecer los elementos de satisfacción en el trabajo de los trabajadores con el objetivo de optimizar su rendimiento en el trabajo (43).

La motivación de los trabajadores es un elemento clave en el rendimiento de la organización y en la satisfacción y permanencia de estos. En realidad, escasas organizaciones han elevado la satisfacción en el trabajo a una prioridad absoluta debido a que no han entendido la asombrosa oportunidad que se les presenta. Indudablemente, los trabajadores contentos suelen ser más creativos, eficientes y dedicados a sus empleadores. En resumen, esta teoría sostiene que determinados elementos en el entorno laboral provocan satisfacción en el trabajo, mientras que un grupo distinto de elementos provoca insatisfacción, todos los cuales funcionan de manera autónoma unos de otros (44).

2.2.3. Enfermería en Servicio de Emergencias

El servicio de emergencias y los cuidados médicos prehospitalarios son ambientes altamente estresantes, con el equipo médico agobiado tanto física como mentalmente debido al elevado volumen de trabajo, la gran cantidad de pacientes con enfermedades complejas, las guardias nocturnas, los altos niveles de ruido, la burocracia y el trabajo prehospitalario. Las enfermeras que padecen altos grados de agotamiento emocional al concluir el día debido a un desbalance entre la carga laboral y los recursos laborales, resultando en incapacidad para satisfacer las demandas sociales y emocionales de sus familiares o pacientes (45).

El contento de las enfermeras contribuye a generar un ambiente de confianza y potencia la calidad y seguridad de los servicios de enfermería. Además, los pacientes que son internados en

habitaciones donde las enfermeras se sienten complacidas expresan su satisfacción con los servicios de enfermería que se les brindan. Cuando las entidades de salud aseguran la satisfacción en el trabajo de las enfermeras, se disminuye la posibilidad de que surja una intención de rotación y se deje de lado su posición actual. Mediante la satisfacción de las enfermeras, se genera un entorno laboral sano, en el que se incrementa la satisfacción en la comunicación con compañeros y superiores, y se fomenta el desempeño en el trabajo. Una comunicación eficaz con compañeros y jefes es esencial para proporcionar un cuidado seguro y de alta calidad, y también contribuye a la solidaridad mutua (46).

2.3. Formulación de la Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H_i: Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un Centro de Atención Primaria, Lima-2024.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un Centro de Atención Primaria, Lima-2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

H_{i1}: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cansancio emocional con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.

H_{i2}: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.

H₁₃: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El presente estudio adoptó un enfoque hipotético-deductivo, en el cual el investigador formulará hipótesis basadas en teorías preexistentes. Esto implica que las hipótesis surgen de estudios previos y existentes. Así, la investigación planteará posibles respuestas al problema identificado, alineándose con un marco teórico establecido (47).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio siguió un enfoque cuantitativo, dado que los datos se recogerán y analizarán en términos numéricos. Los puntajes obtenidos a través de los instrumentos aplicados permitirán una medición precisa y objetiva de las variables investigadas (48).

3.3. Tipo de investigación

La investigación se clasificó como aplicada, ya que los resultados proporcionarán nueva información sobre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería. Este enfoque permitirá que los hallazgos se traduzcan en aplicaciones prácticas y mejoras en el ámbito laboral de enfermería (49).

3.4. Diseño de la investigación

Esta investigación se llevó a cabo de manera no experimental, que es un enfoque exploratorio que no alcanza conclusiones mediante experimentos y acciones repetibles, sino que los deja abiertos y susceptibles a nuevas interpretaciones. Además, fue de tipo transversal, que se refiere a la investigación de la presencia de un fenómeno y su localización en una Población y

tiempo determinados durante un periodo de tiempo específico. Finalmente, de nivel correlacional, donde este enfoque puede funcionar como orientación para investigaciones futuras, aunque es el principal encargado de valorar la asociación entre dos variables determinando sus resultados (50).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población, o más exactamente el universo objetivo es la colección de elementos, ya sea limitados o infinito, que tienen características similares (51).

La investigación se centró en 65 profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria. Se empleará un muestreo censal, abarcando la totalidad de la población de interés para asegurar la representatividad y precisión de los resultados.

Criterios de Inclusión

- Personal de enfermería perteneciente al servicio de emergencia.
- Personal de enfermería con más de 1 año de antigüedad en el CAP del Callao.
- Personal de enfermería dispuesto a participar de la investigación y firmar el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Personal de enfermería que no pertenezca al servicio de emergencia
- Personal de enfermería con menos de 1 año de antigüedad en el CAP del Callao.
- Personal de enfermería que no desee participar de la investigación y no firme el consentimiento informado.

3.6. Variables y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1 Síndrome de Burnout	Es una forma de manifestarse del estrés crónico, en el que intervienen factores conductuales, factores emocionales y variables cognitivas (26).	Mediante el instrumento del cuestionario de MBI – Human Services Survey, se medirá esta primera variable con el contenido total de 22 ítems, con una escala de Likert de 0: Nunca, 1: Pocas veces al año, 2: Una vez al mes, 3: Pocas veces al mes, 4: Una vez a la semana, 5: Pocas veces a la semana, 6: Diariamente. Estos se aplicarán de igual manera a sus 3 dimensiones y los valores finales se expresan en alto, medio y bajo.	Cansancio emocional Despersonalización Realización personal	Motivación personal Tiempo laborando. Perspectiva en el ámbito laboral. Pensamiento de culpa. Empatía. Positivismo Comunicación Asertiva. Grado de comodidad en su puesto de trabajo. Afectación física y expresión de sentimientos negativos hacia sus labores.	Ordinal	Alto: 67 – 99 Medio: 34 – 66 Bajo: 1 – 33
V2 Satisfacción Laboral	Es un conjunto de actitudes que el trabajador demuestra frente a su trabajo que determina y sentimientos (33).	Se medirá con el cuestionario de Font Roja posee 24 ítems con una escala de Likert: 1: Muy de acuerdo, 2: De acuerdo, 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4: En desacuerdo, 5: Muy en desacuerdo. Esto se aplicará por igual para sus 9 dimensiones y del valor final se divide en tres niveles: alto medio bajo.	Competencias profesionales Presión del trabajo Promoción profesional Relación interpersonal con sus jefes Relación interpersonal con los compañeros Características extrínsecas des estatus laboral Monotonía laboral	Presentación del currículum vitae. Nivel de estrés laboral. Capacidad de autoconocimiento de su potencial. Cantidad de canales de comunicación con los superiores. Nivel de clima organizacional Satisfacción dependiendo del cargo que desempeña. Capacidad de adaptación a otro nuevo servicio o cargo.	Ordinal	Alto: 92 – 144 Medio: 72 – 91 Bajo: 0 - 71

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La recopilación de datos se llevará a cabo a través de una encuesta que se aplicó tanto para la variable del síndrome de burnout como para la variable de satisfacción laboral. Una encuesta se define como un método que tiene como objetivo medir y describir una o varias variables dentro de una investigación (52).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Síndrome de Burnout

Para esta variable se tomó en cuenta un cuestionario tomado del trabajo de Vadillo quien adaptó y aplicó el instrumento en Perú en el año 2020. La primera variable de estudio se medirá utilizando el instrumento "MBI – Human Services Survey", desarrollado por Maslach et al. en 1981. Este cuestionario consta de 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, realización personal, teniendo un tiempo de resolución de 10 a 15 minutos.

La valoración de los ítems varía desde "nunca" (con un valor de 0) hasta "diariamente" (con un valor máximo). La variable se evalúa en tres niveles: bajo, moderado y alto. Cada ítem se valora utilizando una escala tipo Likert. (0: Nunca, 1: Pocas veces al año, 2: Una vez al mes, 3: Pocas veces al mes, 4: Una vez a la semana, 5: Pocas veces a la semana, 6: Diariamente (53).

Instrumento 2: Satisfacción Laboral

Para esta variable se tomó en cuenta un cuestionario tomado del trabajo de Vadillo quien adaptó y aplicó el instrumento en Perú en el año 2020, se medirá mediante el instrumento "Font Roja de satisfacción laboral", con un tiempo de duración de 10 a 15 minutos. Este cuestionario contiene 24 ítems y se divide en 9 dimensiones: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencias profesionales, presión del trabajo, promoción

profesional, relación interpersonal con los jefes, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas del estatus y monotonía laboral. Cada ítem se valora utilizando una escala tipo Likert, donde los puntajes varían desde "muy de acuerdo" (valor de 1) hasta "muy en desacuerdo" (valor de 5). 1: Muy de acuerdo, 2: De acuerdo, 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4: En desacuerdo, 5: Muy desacuerdo (53).

3.7.3. Validación

Instrumento 1: Síndrome de Burnout

Se realizó una validez de constructo a través de la prueba de esfericidad de Bartlett, obteniendo un p-valor=0.000, lo que confirma la utilidad del análisis factorial. Asimismo, se evaluó la validez de criterio mediante el análisis del coeficiente de proporción de rangos, resultando en 0.831, lo que sugiere una validez muy alta (53).

Instrumento 2: Satisfacción Laboral

El instrumento "Font Roja de satisfacción" fue validado en 2001 por 4 profesionales de la salud y un docente, obteniendo un promedio de validez de contenido del 87.2%, indicando una validez de contenido buena. Además, se realizó una validez de constructo a través de la prueba de esfericidad de Bartlett, obteniendo un p-valor=0.000, lo que confirma la utilidad del análisis factorial del instrumento (53).

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1: Síndrome de Burnout

Para la encuesta "MBI – Human Services Survey", se realizó una prueba piloto con 20 profesionales de enfermería, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.809, lo que indica una consistencia interna muy alta (53).

Instrumento 2: Satisfacción Laboral

Para el cuestionario “Font Roja”, se llevó a cabo una prueba piloto con la participación de 214 personas, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.7, lo que indica una consistencia interna aceptable (53).

3.8. Plan de Procesamiento y análisis de datos

A partir de la aceptación de la propuesta de estudio por parte de la Universidad Norbert Wiener, se comenzó la recolección de los datos para este proyecto. La especialización establecerá con la investigadora un calendario para la recogida de información, y se le notificará con antelación el día de la recogida de datos a los participantes.

A continuación, se procesaron los datos de cada una de las dimensiones de las variables del estudio y se presentarán en forma de gráficos y tablas utilizando una función de Microsoft Excel incluida en el programa estadístico SPSS. Además, las variables se correlacionarán mediante la prueba de Spearman.

3.9. Aspectos Éticos

Principio de autonomía: En este estudio se utilizó el principio de autonomía y se informó a los participantes del protocolo que se seguiría, que exigía que rellenarán un formulario de consentimiento informado para que su consentimiento sea correcto.

Principio de beneficencia: Se informó a los profesionales de las ventajas de participar en el presente estudio, ya que la comprensión de estos aspectos estudiados será de beneficio para su persona.

Principio de justicia: Se trató de ser equitativos y evitar los prejuicios o preferencias, a la vez que se trató con justicia, respeto y cortesía a los profesionales que decidieron participar en el estudio (54).

4. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivos de los resultados

Tabla 1. Aspectos sociodemográficos de los participantes (n=65)

Edad (años)	Frecuencia	Porcentaje
25-30	29	44.60%
31-35	36	55.40%
36-40	0	0
Sexo		
Masculino	5	7.70%
Femenino	60	92.30%
Estado civil		
Soltero	22	33.85%
Conviviente	21	32.30%
Casado	22	33.85%
Tiempo de Trabajo		
Menor a 6 meses	21	32.30%
Menor a 3 años	22	33.85%
Mayor a 3 años	22	33.85%

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 26.0

Interpretación

En La tabla 1, se examina las características sociodemográficas de 65 miembros del personal de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria, donde la edad de 25 a 30 años representa el 44.6% y de 31 a 35 el 55.4%, en sexo hay un 7.7% de personal masculino y un 92.3% de personal Femenino; en Estado civil hay Soltero en 33.85%,

Conviviente en 32.3% y Casado 33.85%; en Tiempo de Trabajo Menor a 6 meses en 32.3%, Menor a 3 años 33.85% y Mayor a 3 años 33.85%.

Respondiendo al objetivo general de determinar cómo se relaciona el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Centro de Atención Primaria.

Tabla 2. Tablas cruzadas del Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria.

Síndrome de Burnout		Satisfacción Laboral		Total
		Medio	Alto	
Bajo	Recuento	12	9	21
	% del total	18.5%	13.8%	32.3%
Medio	Recuento	13	5	18
	% del total	20.0%	7.7%	27.7%
Alto	Recuento	13	13	26
	% del total	20.0%	20.0%	40.0%
Total	Recuento	38	38	76
	% del total	58.5%	58.5%	117.0%

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 26.0

Interpretación

En cuanto al Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral hay un nivel de Síndrome de Burnout Medio con Satisfacción Laboral Media de 20% con Satisfacción Laboral Media de 20%. y Síndrome de Burnout Alto con Satisfacción Laboral Media de 20%.

Respondiendo al primer objetivo específico de identificar cómo se relaciona la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria.

Tabla 3. Tablas cruzadas del Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización con la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria.

Síndrome de Burnout en su Dimensión		Satisfacción Laboral		Total
		Medio	Alto	
Bajo	Recuento	16	7	23
	% del total	24.6%	10.8%	35.4%
Medio	Recuento	9	12	21
	% del total	13.8%	18.5%	32.3%
Alto	Recuento	13	8	21
	% del total	20.0%	12.3%	32.3%
Total	Recuento	38	27	65
	% del total	58.5%	41.5%	100.0%

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 26.0

Interpretación

En cuanto al Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización con la Satisfacción Laboral, hay Síndrome de Burnout Bajo con Satisfacción Laboral Media del 24.6%; Síndrome de Burnout Alto con Satisfacción Laboral Media de 20%.

Respondiendo al segundo objetivo específico de identificar cómo se relaciona la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria.

Tabla 4. Tablas cruzadas del Síndrome de Burnout en su dimensión cansancio emocional con la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria.

Síndrome de Burnout en su Dimensión		Satisfacción Laboral		Total
		Medio	Alto	
Bajo	Recuento	13	9	22
	% del total	20.0%	13.8%	33.8%
Medio	Recuento	10	11	21
	% del total	15.4%	16.9%	32.3%
Alto	Recuento	15	7	22
	% del total	23.1%	10.8%	33.8%
Total	Recuento	38	38	76
	% del total	58.5%	58.5%	117.0%

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 26.0

Interpretación

En cuanto al Síndrome de Burnout en su dimensión cansancio emocional con la Satisfacción Laboral, Síndrome de Burnout Alto con Satisfacción Laboral Media de 23.1%.

Respondiendo al tercer objetivo específico de identificar cómo se relaciona la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria.

Tabla 5. Tablas cruzadas del Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal con la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria.

Síndrome de Burnout en su Dimensión personal		Cansancio Emocional		Total
		Medio	Alto	
Bajo	Recuento	13	9	22
	% del total	20.0%	13.8%	33.8%
Medio	Recuento	10	5	15
	% del total	15.4%	7.7%	23.1%
Alto	Recuento	15	13	28
	% del total	23.1%	20.0%	43.1%
Total	Recuento	38	38	76
	% del total	58.5%	58.5%	117.0%

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 26.0

Interpretación

En cuanto al Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal con la Satisfacción Laboral, hay Síndrome de Burnout Bajo con Satisfacción Laboral Media del 20%; Síndrome de Burnout Alto con Satisfacción Laboral Media de 23.1%.

4.2. Discusión de los resultados

El estudio realizado se basa en un enfoque hipotético-deductivo, dado que formula hipótesis basadas en teorías preexistentes para proponer respuestas al problema investigado. La investigación se centra en un enfoque cuantitativo, ya que se basa en la medición numérica de los datos recolectados, utilizando métodos descriptivos, correlacionales y transversales para abordar el estudio.

La población de estudio está compuesta por enfermeros y enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria. Se seleccionó una muestra de 65 profesionales de enfermería de esta población para la investigación.

Los resultados del estudio sobre el Síndrome de Burnout revelan que un porcentaje significativo de enfermeros muestra un nivel alto en la dimensión de despersonalización y un nivel medio en la Satisfacción Laboral. La mayoría presenta un nivel medio en la dimensión de Cansancio Emocional del Síndrome de burnout y también un nivel medio en Satisfacción Laboral. En cuanto a la Realización Personal del Síndrome de burnout, el 65.4% de los enfermeros muestra un nivel bajo, mientras que, en la dimensión de Satisfacción Laboral, la mayoría se sitúa en un nivel medio.

En el estudio sobre Satisfacción Laboral realizado con los enfermeros de la Clínica Internacional sede Centro de Lima, se observa que más de la mitad de los profesionales tienen un nivel bajo en la dimensión de Competencias Profesionales. Sin embargo, un alto porcentaje muestra un nivel alto en las dimensiones de Relación Interpersonal con sus jefes, Relación Interpersonal con sus Compañeros y Características Extrínsecas del Status. En general, un alto

porcentaje de profesionales presenta un nivel medio de Satisfacción Laboral, destacándose que más de la mitad tiene niveles altos en las dimensiones de Satisfacción por el Trabajo y Promoción del Trabajo.

El estudio utilizó métodos descriptivos, correlacionales y transversales, con una muestra de 81 profesionales de enfermería, empleando el test de Maslach Burnout Inventory para la recolección de datos.

Al comparar con el estudio de Vidotti, que también examina la relación entre el Síndrome de burnout y la Satisfacción Laboral, encontramos diferencias. Vidotti usó una muestra de 502 profesionales y aplicó los instrumentos "Maslach Burnout Inventory" y "Demand-Control-Support Questionnaire", además del "World Health Organization Quality of Life - Bref.WHOQOL-BREF".

En la investigación de Cerrato, observamos una discrepancia parcial con nuestros resultados en la dimensión de despersonalización del Síndrome de burnout. Cerrato utilizó el mismo instrumento de medición, "Maslach Burnout Inventory", pero empleó métodos descriptivos y transversales, sin el método correlacional, y trabajó con una muestra de 30 profesionales.

La investigación de Álvarez sobre Cansancio Emocional del Síndrome de burnout muestra diferencias con nuestros resultados. Álvarez utilizó una muestra de 1346 enfermeras y los instrumentos "CUBO para burnout" y "Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall", aplicando métodos analíticos y descriptivos.

Finalmente, al comparar con la investigación de Tello, que estudia la dimensión de Realización Personal del Síndrome de burnout, se observa una discrepancia parcial. Tello empleó los instrumentos "Maslach Burnout Inventory" y "Font-Roja" con una muestra de 250 profesionales, utilizando métodos descriptivos, correlacionales y transversales, aunque no los métodos cuantitativos y prospectivos empleados en nuestra investigación.

En nuestra investigación, enfrentamos varias limitaciones, como la dificultad para coordinar el tiempo de participación de los enfermeros, la necesidad de sincronizar horarios, el uso inicial del formato de encuesta y el manejo del aplicativo para obtener los resultados.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero. - Se ha llegado a la conclusión de que, para determinar cómo el síndrome de burnout se relaciona con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria, se observa que un elevado porcentaje de estos profesionales tiene un nivel medio, el cual no supera la mitad de la muestra utilizada en la investigación.

Segundo. - Se concluye que, al identificar la dimensión de cansancio emocional del síndrome de burnout en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria, se encuentra un alto porcentaje de enfermeros que muestran una disminución de interés en el trabajo que desempeñan.

Tercero. - Se establece que, al evaluar la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria, un gran porcentaje de los profesionales de enfermería de la muestra presentan un nivel medio, mostrando actitudes negativas o negligentes hacia su trabajo.

Cuarto. - Se concluye que, al analizar la dimensión de realización personal del síndrome de burnout en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria, estos profesionales también presentan un nivel medio en su autoevaluación respecto a su trabajo.

5.2. Recomendaciones

Para obtener respuestas más precisas y válidas respecto a nuestras hipótesis, es crucial considerar una expansión en el tamaño de la muestra. Idealmente, esta expansión debería incluir áreas de hospitalización que presenten niveles de complejidad más altos, ya que esto permitiría obtener una visión más completa y representativa de las diversas realidades que enfrentan los profesionales de salud. Ampliar la muestra y diversificar los entornos de trabajo ayudará a obtener datos más robustos y aplicables a diferentes contextos clínicos.

Además, es imperativo abordar de manera integral el problema del cansancio entre las enfermeras en relación con su desempeño y sus responsabilidades laborales. La falta de atención adecuada a la fatiga de las enfermeras puede llevar a una disminución significativa en la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes. La fatiga no solo afecta el bienestar del personal, sino que también puede resultar en errores en la atención y en una disminución de la eficacia en la atención al paciente. Por lo tanto, optimizar los niveles de fatiga es esencial para garantizar una atención de alta calidad y evitar impactos negativos en los resultados clínicos.

Es recomendable implementar programas de capacitación y orientación para el personal de salud, especialmente en la gestión de su propio bienestar y manejo del estrés. Estas iniciativas no solo mejorarán la calidad de vida laboral del personal, sino que también tendrán un efecto positivo en la calidad del cuidado que ofrecen a los pacientes. Dado que las enfermeras son quienes pasan la mayor parte del tiempo en contacto directo con los pacientes, su estado de bienestar tiene un impacto directo en la experiencia del paciente y en los resultados de salud.

Finalmente, es crucial que estas investigaciones continúen y se amplíen para obtener resultados consistentes y válidos. Esto es especialmente importante si se identifican efectos negativos en el personal o en las muestras de investigación. La investigación continua permitirá

adaptar y mejorar las estrategias de intervención y prevención, asegurando que se mantenga un estándar alto de atención y bienestar en el entorno de trabajo de la salud.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Carrillo C, Ríos M, Escudero L, Martínez M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enferm. glob.* [Internet]. 2018; 17 (50): 304-324. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304&lng=es
2. Organización Mundial de la Salud. Burnout un “fenómeno ocupacional”: Clasificación Internacional de Enfermedades [Internet]. 2019 [citado 2024 Jul 18]. Disponible en: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
3. Rendón M, Peralta S, Hernández E, Hernández R, Vargas M, Favela M. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enferm Glob* [Internet]. 2020; (59). Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/398221/284351>
4. Gómez M. Síndrome de burnout en enfermeras. *Conocimiento Enfermero* [Internet]. 2020; 10. Disponible en: <https://conocimientoenfermero.es/index.php/ce/article/view/125/76>
5. Hernández Y, Rodríguez A, Soria A. Síndrome de Burnout en enfermeros de área COVID de un Hospital de Quito. *Revista Universidad y Sociedad* [Internet]. 2021; 13:172-44. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2298/2270>
6. Vanegas L, Medina N, Botero C, Vivas P, Goyeneche R. Síndrome de Burnout: Aspectos de riesgo para la salud en los profesionales de enfermería. Revisión Narrativa. *Revista Investig. Salud Univ. Boyacá* [Internet]. 2024; 11 (1). Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/1021>

7. Martínez S, González J. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. INFODIR [Internet]. 2022; 0 (38). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1226>
8. Carrasco O, Castillo E, Salas R, Reyes C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19. Rev. cuba. enferm. [Internet]. 2022; 38. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4398>
9. Zafra J, Tenorio J, Bazalar J. Asociación entre índice de ruralidad y satisfacción laboral en médicos y enfermeros de Perú. Rev Cub Salud Pública [Internet]. 2020; 46. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rcsp/2020.v46n2/e1414/>
10. Pacheco Á. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de las unidades críticas de un hospital público de Huánuco, Perú. revista de salud UDH [Internet]. 2022;4 (4): 244-8. Disponible en: <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/395e>
11. Pineda J, Córdova J, Sotomayor A. Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería y su impacto en la satisfacción laboral. DC [Internet]. 2024; 10 (3): 886-900. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3962>
12. López R. El Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en un Hospital Privado de Puerto Rico durante la Pandemia del Covid-19. Doctoral dissertation. Nova Southeastern University. Retrieved from NSUWorks, Abraham S. Fischler College of Education and School of Criminal Justice. [Internet]. 2024. Disponible en: https://nsuworks.nova.edu/fse_etd/536.
13. Moscu C, Marina V, Dragomir L, Anghela A, Anghela M. El impacto del síndrome de burnout en la satisfacción laboral entre las enfermeras del servicio de urgencias del Hospital Clínico de Urgencias del Condado "Sfântul Apostol Andrei" de Galati, Rumanía. Medicina (Kaunas). [Internet]. 2022; 58 (11):1516. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9698052/>

14. Aguilar M, López M. Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote, 2023. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería con mención en emergencias y desastres] Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, 2024. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/42291>
15. Palomino M, Pariona E. Relación del Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en profesionales enfermeros del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, 2024. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2024. Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/items/b798b880-3fac-4444-a587-828a2e1de2d9>
16. Katery J. Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital Público de Lima 2023. [Tesis para optar al título de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Norbert Wiener, 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9416>
17. Roxana D, Díaz D, Serrano S, Ortega R, Tuesca C, Gutiérrez T. Síndrome de burnout en el personal de enfermería en hospitales del departamento del Atlántico. Rev. Salud Pública. 23 (6): 1-8, 2021. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v23n6/0124-0064-rsap-23-06-1d.pdf>
18. Cáceres R. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Lima, 2023. [Tesis para optar al título de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad César Vallejo, 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121990>
19. Nowińska M, Dziekońska J, Grabowy P, Drożak M, Milanowska J. El impacto de la COVID-19 en el agotamiento entre los trabajadores de la salud: revisión de la literatura. J Educ Salud Deporte [Internet]. 2021; 11(9): 170-9. Disponible en: <https://apcz.umk.pl/JEHS/article/view/JEHS.2021.11.09.022>

20. Aiken L, Lasater K, Sloane D, Pogue C, Fitzpatrick K, Muir K, McHugh M. Consorcio de Estudio de Bienestar Clínico de EE. UU. Bienestar de médicos y enfermeras e intervenciones preferidas para abordar el agotamiento en la práctica hospitalaria: factores asociados con la rotación, los resultados y la seguridad del paciente. Foro de Salud JAMA. [Internet]. 2023; 4 (7): E231809. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37418269/>
21. Lee M, Gensimore M, Maduro R, Morgan M, Zimbardo K. El impacto del agotamiento en la intención de las enfermeras de urgencias de abandonar: una encuesta transversal. J Emerg Nurs. [Internet]. 2021; 47(6):892-901. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34417028/>
22. Mossburg S, Dennison C. La asociación entre el agotamiento profesional y el compromiso con la cultura y los resultados de la seguridad del paciente: una revisión sistemática. J Paciente Saf. [Internet]. 2021; 17 (8): E1307-E1319. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29944601/>
23. Galanis. I, Aglaia I, Olympia E, Daphne K. Increased job burnout and reduced job satisfaction for nurses compared to other healthcare workers after the COVID-19 Pandemic. Nursing Reports. [Internet]. 2023; 13 (3): 1090-1100. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2039-4403/13/3/95>
24. Castro A. Síndrome de Burnout en el personal de salud del Instituto Peruano de Paternidad Responsable (INPPARES), en el contexto de COVID-19. Jesús María – noviembre 2020. [Tesis de posgrado]. Perú: Universidad Privada del Norte, 2020. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25085>
25. Aiken L, Lasater K, Sloane D, Pogue C, Fitzpatrick K, Muir K, McHugh M. Consorcio de Estudio de Bienestar Clínico de EE. UU. Bienestar de médicos y enfermeras e intervenciones preferidas para abordar el agotamiento en la práctica hospitalaria: factores

- asociados con la rotación, los resultados y la seguridad del paciente. Foro de Salud JAMA. [Internet]. 2023; 4 (7): E231809. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37418269/>
26. Tello L, Pereyra J. Síndrome de burnout y satisfacción laboral durante la pandemia en el personal de enfermería, hospital Iquitos 2021. [Tesis de posgrado]. Perú: Universidad Científica del Perú. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1531>
27. Durán S, García J, Parra A, García M, Hernández I. Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. Cultura Educación y Sociedad [Internet]. 2018;9(1):27-44. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7823429.pdf>
28. Maestre S. Estrategias para afrontar y disminuir el síndrome de burnout en trabajadores Pertenecientes al Sistema de Responsabilidad Penal en adolescentes y jóvenes de Fundación en el departamento de Santander [Internet] [Tesis para optar el título profesional en Gestión de la Seguridad y Salud Laboral]. [Bucaramanga]: Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano; 2019. Disponible en: <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1426/Proyecto%20Mabel%20a%20Maestre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Flores H, Segarra P. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca - Azuay, periodo 2021 [Tesis de posgrado]. Ecuador: Universidad de Cuenca, 2021. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/37136/1/Trabajo%20de%20Titulaci%203%b3n.pdf>
30. Bonfill E, Lleixa M, Sáez F, Romaguera S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. Index Enferm. [Internet]. 2010; 19 (4): 279-282. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010&Ing=es.

31. Alvarado A, Venegas Bustos M, Salazar M. Aplicación del Modelo de Adaptación de Roy en el contexto comunitario. *Rev Cuid.* [Internet]. 2023; 14 (3): e3016. Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/3016/2856>
32. Cordero Diaz P, Vargas Sánchez A. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de Instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en Psicología]. [Lima]: Universidad Ricardo Palma; 2019. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2796>
33. Duche B, Rivera G. Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enferm. glob.* [Internet]. 2019; 18 (54): 353-373. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>.
34. Pereira A, Da Silva L, Durão M. Motivación y satisfacción laboral: teorías, impactos e implicaciones para la gestión organizacional. *Recima.* [Internet]. 2024; 5 (1): E515368. Disponible en: <https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/5368>
35. Cabral, A. Análisis de la aplicación de la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg. [Internet]. 2019. Disponible en: <https://administradores.com.br/artigos/analise-da-aplicacao-da-teoria-da-hierarquia-das-necessidades-de-maslow-e-da-teoria-dos-dois-fatores-de-herzberg>
36. Muñoz D, Vázquez P, Roque Karla P, Aguilar M, Cajero A, Delgado J, et al. Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Ene.* [Internet]. 2022; 16 (2): 1330. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004&Ing=es

37. Gutiérrez E, Amo F, Leal C, Salcedo C, Martín R, Molina J, Ortego C. Efectividad de los programas de intervención dirigidos a mejorar el entorno laboral de enfermería: una revisión sistemática. *International nursing review en español*. Revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras. [Internet]. 2024, 71 (1), 148-159. Disponible en: <https://portalinvestigacion.um.es/documentos/665f5850bfd360268e936243?lang=ca>
38. Cerón E. Síndrome de burnout en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. *Revista Medicina e Investigación Clínica Guayaquil* [Internet]. 2020, 1 (1): 33–40. Disponible en: <https://revistaclinicaguayaquil.org/index.php/revclinicaguaya/article/view/55/18>
39. Villanueva A. Relación entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en docentes de colegios. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Psicología]. Lima: Universidad de Lima; 2021. Disponible en: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13236/Villanueva_Laos_Ana_Teresa_Leonilda.pdf?sequence=4&isAllowed=y
40. Cahuin L, Vilcas L. Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de áreas críticas de un hospital de Huancayo 2021. [Internet]. 2024. Disponible en: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10529>
41. Bustamante M, Gálvez N, Arrunategui B. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*. [Internet]. 2023; 28 (No. Especial 9), 150-161. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142736>
42. Justo K. Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital Público de Lima 2023. [Internet]. 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8184>

43. Madero S. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria* [Internet]. 2019; 29. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
44. Sabater C, De Armas D, Cabezas P. La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de Trabajo Social*. [Internet]. 2019; 32 (2), 397-405. Disponible en: <https://www.researchgate.net/profile/Carmen-Sabater/publication/334684892>
45. Estivill J. El rol de enfermería en los servicios de emergencias médicas. *NPunto*. [Internet]. 2022; 5 (50): 73-99. Disponible en: <https://www.npunto.es/revista/50/el-rolde-enfermeria-en-los-servicios-de-emergenciasmedicas>
46. Cruz A, Medina I, Ávila M. Relaciones entre la gestión del riesgo y el proceso de atención de enfermería para su integración práctica. *Rev. Cubana Enfermería*. [Internet]. 2020; 36 (2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192020000200021&lng=es&tlng=es
47. Hernández R. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. [Internet]. 1º Edición. México: Mcgraw-Hill; 2018. Disponible en: <http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf>
48. Villanueva F. Metodología de la investigación. [Internet]. 3a. Edición. México: Editorial Klik soluciones educativas, 2022. ISBN 978-607-8855-05-6. Disponible en: <https://eltimonlibreria.com/autor/francisco-jesus-villanueva-couoh>
49. Arias G. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. [Internet]. 6ta. Venezuela: Editorial Episteme, 2012. ISBN: 980-07-8529-9. Disponible en: <file:///C:/Users/letra/Downloads/FidiasG.Arias.ElProyectedeInvestigacin6ta.Edicin.pdf>

50. Corona J. Apuntes sobre métodos de investigación. Medisur. [Internet]. 2016; 14 (1): p. 81-83. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016&lng=es.
51. Ventura J. ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2017; 43 (4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es.
52. Otzen T, Manterola C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol. [Internet]. 2017; 35 (1): p. 227-232. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.
53. Vadillo I. Síndrome de burnout y personalidad en personal de salud de un hospital de cerro de Pasco. [Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología]. Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal, 2020. Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4699>
54. Acevedo Pérez Irene. Aspectos éticos en la investigación científica. Cienc. enferm. [Internet]. 2002; 8 (1): 15-18. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título de la investigación: “Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un Centro de Atención Primaria de Lima, 2024”

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño/Methodológico
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un Centro de Atención Primaria, Lima-2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la dimensión cansancio emocional con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia? ¿Cómo se relaciona la dimensión despersonalización con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia? ¿Cómo se relaciona la dimensión realización personal con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo se relaciona el síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un Centro de Atención Primaria, Lima-2024.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar cómo se relaciona la dimensión cansancio emocional con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia. Identificar cómo se relaciona la dimensión despersonalización con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia. Identificar cómo se relaciona la dimensión realización personal con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un Centro de Atención Primaria, Lima-2024. H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un Centro de Atención Primaria, Lima-2024.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cansancio emocional con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia. Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia. Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.</p>	<p>V1 SÍNDROME DE BURNOUT</p> <p>DIMENSIONES: Cansancio emocional Despersonalización Realización personal</p> <p>V2 SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>DIMENSIONES: Competencias profesionales Presión del trabajo Promoción profesional Relación interpersonal con sus jefes Relación interpersonal con los compañeros Características extrínsecas des estatus laboral Monotonía laboral</p>	<p>Método de investigación Hipotético deductivo Enfoque cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Diseño de la investigación No experimental, Corte transversal Correlacional</p> <p>Población y muestra 65 profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria de Lima.</p> <p>Técnica e Instrumentos: Este estudio empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento.</p>

Anexo 2. Instrumentos

INSTRUMENTO 1: MBI- Human Servise Survey – SINROME DE BURNOUT

Reciba usted un cordial saludo

Edad: años

Sexo:

a) Masculino b) Femenino

Estado civil: a) Soltero b) Casado c) Conviviente

Tiempo de trabajo: a) Menor a 6 meses b) Menor a 3 años c) Mayor a 3 años

Marca con un número, teniendo en cuenta lo siguiente:

Nunca	0
Pocas veces al año	1
Una vez al mes	2
Pocas veces al mes	3
Una vez a la semana	4
Pocas veces a la semana	5
Diariamente	6

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo, me siento vacío	
3	Cuando me levanto por las mañanas para empezar otra jornada de trabajo, me siento fatigado.	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos	
6	Siento que Trabajar todo el día con la gente, me cansa.	

7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas, a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que a veces no me importa realmente lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con los problemas de las personas me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad, un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado con dedicación a mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis capacidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados adecuadamente	
22	Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas	

Instrumento 2: Satisfacción laboral de Font Roja – SATISFACCION LABORAL

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca su satisfacción con el trabajo, le pedimos su colaboración respondiendo cada uno de los ítems. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas, el objetivo es conocer cada uno de los ítems de la siguiente forma:

Totalmente en desacuerdo	0
En desacuerdo	1
Una vez al mes	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	Satisfacción por el trabajo	Puntaje
1	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	
2	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en el trabajo	
3	Tengo la sensación de lo que estoy haciendo no vale la pena	
4	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo, es el que me corresponde por capacidad y preparación	
Tensión relacionada al trabajo		
5	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo, en el hospital	
6	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado	

7	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital, pensando en cuestiones relacionadas con el trabajo	
8	Muy pocas veces me visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo	
9	Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, mi salud o mis sueños	
Competencias profesionales		
10	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo	
11	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable	
12	Con frecuencia la competitividad o al estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión	
13	Presión del trabajo	
14	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	
15	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer	
Promoción Profesional		
16	Tengo pocas oportunidades de hacer cosas nuevas	
17	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante	
18	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional	
Relación interpersonal con sus jefes(as)		

19	La relación con mi jefe (a) es muy cordial	
20	Estoy seguro de conocer lo que se espera de mi en el trabajo	
21	Relación interpersonal con los compañeros	
22	La relación con mis compañeros es muy cordial	
Características extrínsecas del estatus		
23	Tengo independencia para organizar mi trabajo	
24	El sueldo es adecuado	
Monotonía Laboral		
25	Mi actual trabajo es el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca	
26	Los problemas personales de mis compañeros (as) de trabajo habitualmente me suelen afectar	

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : Sandra Fiorella Gonzales Suarez
 Título : SINDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN CENTRO DE ATENCION PRIMARIA DE LIMA, 2024

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “SINDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN CENTRO DE ATENCION PRIMARIA DE LIMA, 2024”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener **Gonzales Suares, Sandra Fiorella**. El propósito es: “Determinar cómo se relaciona el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de Emergencia en un Centro de Atención Primaria de Lima, 2024”.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará 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 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán 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 este 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.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué 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.

Participante


Nombres:

DNI:

Investigadora

**Nombre: Gonzales Suares, Sandra
 Fiorella**

Anexo 4. Carta de aprobación de la Institución para la recolección de datos.

 Universidad
Norbert Wiener

Lima, 18 de junio de 2024

CARTA N° 024-06-31/2024/E/UPNW

Dr.
JUAN VASQUEZ CASTILLO
DIRECTOR
CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CALLAO
URB. ANTONIO MORILLO DE CÁCERES VENTANILLA-CALLAO


Presente.-

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo presentarle a la estudiante: **SANDRA FIORELLA GONZALES SUAREZ**; bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, quien solicita efectuar la recolección de datos para su proyecto de investigación titulado: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CALLAO , 2024."**

Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.


Atentamente,



DR. RODOLFO AMADO AREVALO MARCOS
Director
Escuela Académica Profesional de Enfermería
Universidad Privada Norbert Wiener



Anexo 5. Informe de Aprobación de Originalidad del Trabajo de Investigación

	CONFORMIDAD DEL PROYECTO POR EL ASESOR	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-012	VERSIÓN: 02 REVISIÓN: 02
		FECHA: 13/05/2020

Lima, 26 de octubre de 2024

Mg. Eduardo Valentín Falcón Puicón
 Jefe de Grados y Títulos
 Universidad Privada Norbert Wiener
 Presente. -

De mi mayor consideración:


Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el Proyecto: "**Síndrome de Burnout y satisfacción el boral en el personal de enfermería del servicio de emergencia en un centro de atención primaria lima - 2024**", presentado por el bachiller **Sandra Fiorella Gonzales Suarez**

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la **ORIGINALIDAD** establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto de **Tesis** será desarrollado y ejecutado en el plazo de Tres (3) meses, para la obtención del **Título Profesional de Licenciada en Enfermería**

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como **ASESORA** de la referida **Tesis**

Atentamente,



Firma del Asesor

Berlina Acasio Morillo Del Rosario

Apellidos y Nombres del Asesor

Anexo 6. Informe del asesor del Turnitin.

Similarity Report

● **18% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 14% Internet database
- Crossref database
- 17% Submitted Works database
- 4% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	uwiener on 2023-11-16 Submitted works	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
3	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	2%
4	uwiener on 2024-10-09 Submitted works	1%
5	Universidad Autónoma de Ica on 2018-03-26 Submitted works	1%
6	uwiener on 2023-02-21 Submitted works	1%
7	Universidad Wiener on 2024-02-22 Submitted works	<1%
8	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-08-05 Submitted works	<1%

● 18% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 14% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 18% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	uwiener on 2023-11-16 Submitted works	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
3	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	1%
4	uwiener on 2024-10-09 Submitted works	1%
5	uwiener on 2023-02-21 Submitted works	1%
6	Universidad Wiener on 2024-02-22 Submitted works	<1%
7	Universidad Autónoma de Ica on 2018-03-26 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-05-26 Submitted works	<1%