



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de
emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del COVID -19, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Guia Quintanilla, Amparo Monica (ORCID: 0000-0002-4042-6976)

ASESOR:

Dr. Álvarez Gutiérrez, Sergio Alex (ORCID: 0000-0002-1388-7363)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud.

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo incondicional, por ser el motivo y la inspiración de mis metas, por creer en mí en todo momento y por su inmenso amor.

A los docentes por su tiempo, dedicación, aliento y apoyo al compartir sus conocimientos y experiencias para ayudarme en mi formación y perfeccionamiento profesional.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por ser mi creador, iluminarme, guiarme en mi camino, darme fuerzas para seguir adelante y sobre todo por dejarme disfrutar mis logros a lado de mis seres queridos.

A mis asesores por su dedicación, tiempo, paciencia, exigencia y su constante aliento en la elaboración y termino de mi investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimiento.....	14
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
4.1 Resultado descriptivo.....	16
4.2 Resultado inferencial.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1. Descriptiva de síndrome de Burnout.....	16
Tabla 2. Descriptiva de agotamiento emocional	16
Tabla 3. Frecuencias de despersonalización.....	17
Tabla 4. Realización.....	17
Tabla 5. Satisfacción laboral	18
Tabla 6. Reto del trabajo	18
Tabla 7. Condiciones de trabajo.....	19
Tabla 8. Relación trabajo empleado	19
Tabla 9. Prueba de normalidad	20
Tabla 10. Correlación de Síndrome de Burnout y satisfacción laboral.....	21
Tabla 11. Correlación de agotamiento emocional y satisfacción laboral.....	22
Tabla 12. Correlación de despersonalización y satisfacción laboral	23
Tabla 13. Correlación de realización y satisfacción laboral	24

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021 la metodología fue básica, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. Se aplicó la encuesta y el instrumento fueron 2 cuestionarios. La población fue 85 colaboradores asistenciales. En la confiabilidad se obtuvo 0,926 para el síndrome de Burnout y 0,944 para satisfacción laboral, siendo una fiabilidad alta en ambas variables. Los resultados obtenidos en la variable Síndrome de Burnout resultó bajo (45,88 %), medio (47,06 %) y alto (7,06%). En la variable satisfacción laboral fue bajo (64.71 %), medio (23.53 %) y alto (11.76 %). En conclusión, se determinó con un 95% de confianza la relación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral resultando 0.425 lo cual tienen una relación positiva media. Los resultados obtenidos en las dimensiones fueron que existe una relación positiva considerable de 0.557 entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral; también existe una relación positiva baja de 0.396 entre despersonalización y la satisfacción laboral y existe una relación positiva baja de 0.298 entre realización personal y la satisfacción laboral.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, satisfacción Laboral, COVID- 19.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction in the emergency service personnel of the Vitarte Hospital in times of covid-19, 2021. The methodology was basic, descriptive, correlational, non-experimental and cross. The survey was applied and the instrument was 2 questionnaires. The population was 85 healthcare collaborators. In reliability, 0.926 was obtained for Burnout syndrome and 0.944 for job satisfaction, with high reliability in both variables. The results obtained in the Burnout Syndrome variable were low (45.88%), medium (47.06%) and high (7.06%). In the job satisfaction variable, it was low (64.71%), medium (23.53%) and high (11.76%). In conclusion, the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction was determined with 95% confidence, resulting in 0.425, which has an average positive relationship. The results obtained in the dimensions were that there is a considerable positive relationship of 0.557 between emotional exhaustion and job satisfaction; there is also a low positive relationship of 0.396 between depersonalization and job satisfaction and there is a low positive relationship of 0.298 between personal accomplishment and job satisfaction.

Keywords: Burnout Syndrome, Job satisfaction, COVID-19.

I. INTRODUCCIÓN

Según Ershad, Javanmard y Mangolian (2020), en el mundo se considera el activo más valioso su recurso humano. Un tema importante para considerar dentro de cualquier organización es la satisfacción laboral de sus empleados. Los centros médicos tienen un papel especial en la comunidad debido a la importancia de su papel preventivo, labor de atención y tratamiento de la enfermedad. Dado que la eficiencia de las organizaciones es importante y la eficiencia organizativa es realmente significativa, algunas limitaciones y presiones ejercidas sobre el individuo afectan su satisfacción y no podría actuar como de costumbre y se verá afectado por el agotamiento laboral.

Por su parte Lauracio, C y Lauracio T. (2020), actualmente el estrés forma parte de nuestra vida y afecta nuestro trabajo profesional y personal. Para la Organización Internacional del Trabajo, el personal de salud es considerado susceptibles a sufrir estrés laboral, dada las condiciones laborales. El síndrome de Burnout vinculado con condiciones estresantes se manifiesta dada las situaciones laborales asociadas, poniéndose de manifiesto en los profesionales de la salud. Las investigaciones confirman que este síndrome se presente con más frecuencias en profesiones que están en contacto con personas con una "filosofía humanista" en el trabajo. Los profesionales diariamente tienen jornadas prologadas de trabajo, ocasionando las enfermedades mentales.

El Hospital de Vitarte ejecutora 050 de Lima Este Minsa, de nivel II – I, cuenta con un área de terreno de 1672 m². Cuando inicio la pandemia con el Covid 19, se convirtió en un centro de atención de pacientes con Covid 19 y otras enfermedades, donde se tuvo que improvisar y adecuar espacios para la atención de pacientes, dada la limitación de la infraestructura ya que no es adecuada para la alta demanda de atención, por el incremento acelerado de pacientes con Covid 19. En este contexto el personal del servicio de emergencia (Licenciados en enfermería), fueron los responsables de la atención de los pacientes contagiados por el virus. Así mismo, al no tener normas, protocolos establecidos institucionales y trabajando improvisadamente, con carencia de equipo de protección de

bioseguridad adecuado para la atención de los pacientes, el personal empezó a contagiarse, causando temor, ansiedad, depresión, angustia, además se manifestó en ellos cansancio, dolores de cabeza, irritabilidad, agotamiento, falta de apetito, afectando psicológicamente en sus actitudes, presentando sentimientos de frustración, incapacidad de concentración, trastornos del sueño, desencadenando en el síndrome de Burnout. También hubo insatisfacción laboral en el personal manifestando malestar, inseguridad, irritabilidad, atención no adecuada al paciente, por lo que muchos trabajaron por cumplir el turno, debido a la sobrecarga de trabajo, falta de reconocimiento profesional, el trabajo en condiciones inadecuadas de infraestructura y falta de equipo de protección de bioseguridad y la exigencia excesiva en el trabajo.

En tal sentido dada la problemática habida se planteó el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021?, así mismo se formularon los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021?, ¿Qué relación existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021?, ¿Qué relación existe entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021?.

Sobre la justificación, Fernández (2020), precisó que la justificación está orientada a dar alcances en la resolución de un caso problemático. Por tanto, la justificación teórica de esta investigación nos permitió recopilar información idónea y de acuerdo a ello se trazó las hipótesis de discrepancia para que nos dé la posibilidad de comprobar la hipótesis de estudio. Según los resultados hallados las entidades e instituciones tendrán la posibilidad de diseñar e implementar el desarrollo de programas de abordaje, prevención y promoción de salud mental, además crear políticas de reconocimiento y motivación al personal

que permita un mayor compromiso laboral del personal de salud, así mismo, desarrollar estrategias para poder proteger la salud de los pacientes y trabajadores, para el buen cuidado de los pacientes que son atendidos en dicho Hospital.

Sobre los objetivos Otero (2018), busca lograr un propósito mediante indagaciones para lograr resultados válidos. Por ello esta investigación está orientado a través del objetivo general: Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, y a la vez se realiza el planteamiento de los objetivos específicos: Identificar la relación entre al agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, Identificar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, Identificar la relación entre la realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.

Respecto a la hipótesis el autor Álvarez (2020), precisa que direcciona el estudio aceptando o negando hipótesis luego de los resultados obtenidos. En tal sentido se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación directa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, así mismo, las hipótesis específicas: “Existe relación directa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021”, “Existe relación directa entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021”, “Existe relación directa entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Vitarte en tiempos del covid-19”.

II. MARCO TEORICO

En estudios encontrados a nivel internacional, Según Tipián (2018), en su estudio su objetivo fue determinar que el Síndrome de Burnout tiene relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A. La investigación es relacional, no experimental, con criterio de inducción, deducción y criterio estadístico. La población fue de 30 personas. A través del coeficiente de Pearson se comprobó que el síndrome de Burnout presenta relación inversamente proporcional con la satisfacción laboral, concluyendo que es preciso efectuar evaluaciones programadas para definir con tiempo las causas que condicionan un bajo desempeño en el trabajo.

Neuro *et al.*, (2021) en su estudio, referido al cansancio emocional en médicos anestesiólogos, asociado al síndrome de burnout por el COVID 19. Se concluyó que la fatiga emocional establece un aspecto importante de prevalencia del síndrome de burnout

Rendón *et al.* (2019), en su tesis, Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidados crítico y de Hospitalización, concluyendo que el 82.2% tuvieron en el término medio de Síndrome de Burnout; cansancio emocional bajo 62.2%; bajo nivel de despersonalización 57.8% y nivel bajo en realización personal 40%. Evidenciando variabilidad entre el Síndrome de Burnout y agotamiento emocional; con despersonalización y carga laboral y también entre la carencia de realización personal y el estilo del servicio.

Álvarez Gómez *et al.* (2019) en su tesis Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en las enfermeras españolas en tiempo de crisis económicas del total de 1346 enfermeras en estudio el 36,67 % tenían síndrome de burnout, el 37, 075% estaba en riesgo de padecerlo, la satisfacción laboral era de grado medio y se asociaba negativamente al grado de burnout. Las enfermeras estaban insatisfechas con sus salarios, la oportunidad de promoción, el incremento de las horas de trabajo y el trato inadecuado entre la dirección y los trabajadores, encontrando correlación negativa entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral.

Agüero, (2018) en su tesis, Satisfacción laboral y Síndrome de burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico por imagen, concluye que hay relación valorativa con satisfacción laboral y realización personal del síndrome de burnout, de tal manera que se evidencia que el presente estudio fue de mucho aporte en el trabajo de investigación.

Torres *et al.*, (2017), en su tesis, Síndrome de burnout en profesionales del servicio móvil de urgencias. Encontrando como resultado, elevado puntaje en el desgaste emocional (28.1%), despersonalización (21,9%) e incompetencia profesional (28,1%). por lo encontrado se afirmó que esta investigación fue de mucho aporte para mi tema de investigación.

En estudios encontrados a nivel nacional, según, Molina y Palomino (2021), en su investigación su objetivo fue precisar la relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral. En el aspecto metodológico, la investigación tuvo enfoque cuantitativo, siendo básica, su alcance correlacional, ya que busca conocer el vínculo del síndrome de burnout y satisfacción laboral, con un estudio no experimental. La población integró 70 trabajadores, con 40 de ellos que conformaron la muestra. Según la prueba estadística de Pearson, se demostró que existe relación no significativa entre ambas variables ya que el valor de sig. fue mayor que 0.05.

Neciosup (2020), en su estudio de investigación su objetivo fue determinar el vínculo del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica especializada en época del COVID-19. Se consideró un estudio no experimental, descriptiva correlacional con diseño transversal, aplicando la encuesta a 55 trabajadores de la clínica. Se tiene como resultados que el agotamiento emocional fue medio (65,45%), despersonalización medio (61,8%) y realización personal medio (61,81%) y la satisfacción laboral fue favorable en un (45.5%).

Cordero y Vargas (2019), en su estudio, su objetivo fue Determinar el vínculo del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en docentes. El estudio fue correlacional, siendo descriptivo y comparativo y se consideró un diseño no

experimental sin manipulación de las variables. Las poblaciones conformaron 123 docentes y la muestra fue censal. En conclusión, hay diferencias relevantes de satisfacción laboral en el personal de la entidad educativa. Se tiene que el (43.1%) se encuentran a un nivel medio en lo que respecta a Burnout y el (44.7%) obtuvo el nivel medio respecto a satisfacción laboral.

Salazar (2020), en estudio cuyo objetivo fue precisar la relación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral del equipo de respuesta rápida del Hospital I Rio Negro, obteniendo como resultado que hay vínculo relevante tal que esta investigación fue de respaldo importante para efectuar la presente investigación.

Quimi, (2020), en su tesis cuyo objetivo fue precisar el vínculo entre compromiso laboral y síndrome de Burnout, obtuvo como resultado que hay vínculo directo con la resiliencia y compromiso laboral, y entre resiliencia y síndrome de burnout, asimismo hubo un significativo vínculo con el compromiso laboral y el síndrome de Burnout, también de manera negativa con el compromiso laboral respecto y el agotamiento emocional, por ello esta investigación fue de apoyo para mi investigación.

Canales, (2020) en su tesis, síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud, obtuvo como resultado que, el síndrome de Burnout resulta bajo y desempeño laboral esta con resultado alto, por ello esta investigación fue de utilidad para la investigación.

Rosario *et al.*, (2019). En su estudio su objetivo fue identificar el vínculo del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal de salud en dos Hospitales del Perú, obteniendo el resultado que la prevalencia del Burnout resultó alta, y hay vínculo relevante y negativo respecto al síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, por ello la investigación resultó relevante para la ejecución de la presente investigación.

Ávila, (2019), en su tesis, su objetivo fue precisar la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en la entidad de salud. El estudio fue correlacional transversal siendo 96 integrantes de la población. Se comprobó que existe una

relación de manera inversa con la satisfacción labores y el nivel del Síndrome de Burnout se con un coeficiente negativo bajo, cuyo resultado fue -0,266. Por ello esta investigación resulto importante para la ejecución de la tesis.

Respecto a la teoría del Síndrome de Burnout tuvo diversas traducciones en español como son Síndrome del quemado, Síndrome de sobrecarga emocional, entre otras (Gutiérrez, et al., 2016). El Síndrome de Burnout tiene que ver con el progresivo agotamiento físico y mental, carencia de motivación total dada sus labores realizadas, especialmente con las variaciones frecuentes en el comportar de los que están con tienen el mal. La variabilidad de actitud se asocia con "malos modales" hacia el resto y mostrando un trato inadecuado. (Fiz, 2018)

También el síndrome de Burnout se relacionó con el agotamiento tal que la persona se vuelve cínica de su valor de profesión y duda de las capacidades para ponerla en práctica. Al respecto Rodríguez, Díaz, Franco, Aguirre y Cararena (2018), precisaron que el síndrome indicado se presenta con frecuencia en el área de cuidados críticos con prevalencia que llegas hasta el 70% del personal. También Vera, Lama y De la Cruz (2019), consideran que es un trastorno dado en respuesta al estrés por jornadas prolongadas de trabajo que se da en los médicos y enfermeras.

Según Loya, Valdez, Bacardí y Jiménez (2018), este síndrome de agotamiento se presenta en el sector laboral tal que se tiene con tacto con personas. Por su parte Álvarez, Cobo, Parra, Gómez y Acosta (2019), se manifiesta como una respuesta al estrés crónico que tienen las personas siendo adversas a nivel personal y organizacional.

Respecto a la presentación del síndrome de Burnout según Saborio e Hidalgo (2015), consideran que se presentan 3 aspectos: Cansancio, despersonalización y abandono de la realización personal. Para Durán, García, Parra, Velásquez y Sánchez (2018), consideran que los síntomas frecuentes con el síndrome son: Síntomas físicos de estrés, manifestaciones mentales, físicas y conductuales. Por su parte Vidotti, Trevisan, Quina, Perfeito y Cruz (2019), el síndrome de Burnout son diversos síntomas que causan agotamiento al

trabajador y eso ocasiona que haya ausentismo del personal de salud. Por su parte Anzules, Véliz, Vincés y Menéndez (2019), considera que dicho síndrome causa sensación de estar agotado, fracaso, desgaste por exponerse a situaciones complejas en sus labores en áreas críticas.

El síndrome de Burnout (SB) considerado un componente de riesgo laboral, que afecta precisamente la salud mental y la calidad de vida, el personal que sufre de burnout brindara un servicio deficiente a los pacientes, sus funciones serán inadecuadas, presentando ausentismo laboral, poniendo a la institución en riesgo de pérdidas económicas e incumplimiento de las metas.

Maslach, describió al síndrome de Quemado como un síndrome clínico representado por reducir la labor del personal en el trabajo, agotamiento y despersonalización, observando en los profesionales sanitarios de forma inapropiada al afrontar el estrés crónico, así mismo, se encuentra dos perspectivas: la psicosocial y la clínica, para (Pines 2001; y Verhaeghe, 2003), en la clínica, su origen de atención se centró en síntomas y los cuidados en la salud mental (estado), para (Leiter 2001), en el psicosocial, el origen de atención está centrado entre la relación del medio laboral y las características de las profesionales sanitarios que laboran en los servicios (proceso).

Para Maslach (2001). El síndrome de Burnout es una practica interna que reúne actitudes y sentimientos, teniendo un aspecto negativo hacia la persona dado que incluye alteraciones, problemas, y trastornos psicofisiológicos manifestando consecuencias perjudiciales para los trabajadores y para la organización. Influyen los factores de riesgo y factores laborales, ocasionando condiciones deficientes en relación con el medio físico, a la organización laboral, al entorno humano, con salarios inadecuados, con sobrecarga de trabajo, escaso trabajo en equipo y así mismo, el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto,

Parra (2020), el inicio de la pandemia y la situación del COVID 19, que se inició globalmente, fue el comienzo de muchas innovaciones, ya que a nivel social se observó que no podía controlar las diferentes circunstancias y variables que se estaban presentado y que no estaba preparada para afrontar las complicaciones, llegando a improvisar en varios temas para poder adaptarse a los nuevos cambios

que se está viviendo. A nivel de Latinoamérica y el Caribe, se observó que integrantes en salud ubicado en la primera línea de atención, se volvieron sensibles al virus llegando a infectar los parientes. En Perú la pandemia fue propagándose rápidamente, donde el personal sanitario enfrenta muchos retos con intensas jornadas laborales, con temor a contagiarse, ocasionando estrés.

Por su parte Chilquillo, Lama y De la Cruz (2018), consideran que es un trastorno en respuesta al estrés, por tiempo largo en las labores, en especial el personal que tienen trato directo con otras. Sus dimensiones son: (1) Agotamiento emocional: Se genera como respuesta al estrés en el trabajo, (2): Despersonalización: Se presenta cuando los sentimientos son excesivos y absorbentes, interfiriendo con la vida cotidiana y (3): Relación personal: Estas asociaciones se basan en emociones y sentimientos (Chilquillo, Lama y De la Cruz, 2018).

En relación con la teoría de la satisfacción laboral los empleados deben cumplir criterios de desempeño establecidos por la organización para asegurar la cantidad y calidad de sus trabajos. Para cumplir con los estándares organizacionales, los empleados requirieron un ambiente de trabajo que les permite trabajar libremente y sin problemas que les impidan alcanzar su plenitud potencial (Raziq *et al.*, 2015). También fue necesario un superior apropiado que les proporcionará este entorno, pero, sobre todo, les motivará a trabajar en de la manera correcta, hacer que se sientan satisfechos con su trabajo. Cada persona tiene diferentes criterios para medir su propia satisfacción laboral.

El factor que influyó en él, es el estilo de gestión, pero también los pagos, las horas de trabajo, beneficios, estrés y flexibilidad. La satisfacción laboral está relacionada con la productividad, la motivación, el desempeño laboral y la satisfacción con la vida (Abuhashesh *et al.*, 2019). Debe recordarse que la insatisfacción laboral afecta la sensación de seguridad del empleado en la empresa. Un empleado satisfecho se siente mejor en la empresa, rinde mejor, pero sobre todo se siente seguro cuando se trata de su futuro y trabajo en la empresa. Es por eso por lo que satisfacer laboralmente resultó relevante en la seguridad laboral. (Wolniak *et al.*, 2019, Niciejewska, 2017).

También Olivares, Silva y Carlos (2013), consideran que se relaciona con la conformidad del personal en relación con su ámbito laboral. La satisfacción laboral tiene impacto en la remuneración económica, la labor que se realiza, relaciones humanas, seguridad, entre otras (p.55).

Según Hasan, Shipon y Kamaruzzaman (2020), consideran que un mejor entorno de trabajo garantiza una producción perfecta del resultado. Las organizaciones deben garantizar un mejor entorno para los empleados para mantenerlos alejados de las situaciones que obstaculizan la productividad y permite a los empleados trabajar en todo su potencial y conformidad. También Inayat y Khan (2021), las condiciones de trabajo son significativos para la satisfacción laboral siendo un factor decisivo en el desempeño de los empleados.

Por su parte Dzluba, Ingaldi y Zhuravskaya (2020), consideran que es preciso para cumplir con los estándares organizacionales, los empleados necesitan un ambiente de trabajo que les permite trabajar libremente sin problemas que les impidan alcanzar su plenitud potencial y por tanto estén satisfechos. También Hashim, Bakar, Noh y Mahyudin (2020), mencionaron que la satisfacción laboral al prestar servicios a nivel de entorno virtual es fundamental para el empleado y los administradores de la organización en la medida que en la empresa les brinde respaldo y autonomía para sus labores.

Sánchez y García (2017), respecto a satisfacción laboral, precisaron que se da con un trabajador, su trabajo y su entorno laboral, siendo relevante para los encargados de dirigir una empresa. Se relaciona directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización y tiene que ver con el actuar de la persona. Las dimensiones son: (1): Reto del trabajo: Es alinear los objetivos e intereses organizacionales con los particulares, (2): Condiciones de trabajo: Es un aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, teniendo también aspectos ambientales y los tecnológicos y (3): Relación trabajo empleado: Es la condición necesaria para aplicar leyes de trabajo y seguro que se considera para el trabajador.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

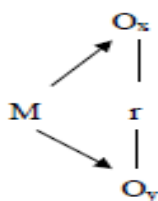
La investigación fue básica pues consideró un alcance que se da al conocimiento científico respecto al síndrome de Burnout. Al respecto, Valderrama (2020) manifestó que, en la investigación básica, el fundamento teórico es clave en estudios científicos, que buscan consolidar los estudios realizados siendo valoradas en otros estudios. También Ñaupas et. al (2018) afirmaron que la investigación básica brinda aporte a la ciencia.

El alcance fue descriptivo porque se detalló acciones del personal asistencial, (Licenciados de enfermería) facilitando el estudio y se da la correlacional al encontrar relación con las variables. Por ello, Hernández *et al.*, (2018) puntualizaron que los estudios descriptivos, describen la intervención entre las variables, visualizando y detallando actitudes de los objetivos de la investigación y correlacionales se sostienen precisando el impacto entre las variables, a través de la relación que guardan. Hernández et al, (2018) puntualizaron que los estudios correlacionales se fundamentan al determinar el impacto habido de una variable en la otra, fijando la relación que presentan.

El presente estudio fue de tipo cuantitativo porque se trata de recolectar datos en respuestas a la formulación del problema. Por ello Valderrama (2020) hizo mención que en los estudios cuantitativos se obtienen datos que son válidos para el cálculo estadístico.

En relación al diseño de investigación Frías y Pacual (2020), consideran que son actividades dirigidas a resolver una situación problemática. Al respecto se consideró como diseño no experimental y siendo transversal no habiendo manipulación de las variables tal que los fueron recopilados en un tiempo fijo. Mencionó Hernández, et al., (2018), respecto al corte transversal el obtener datos en un momento fijo y resulta no experimental porque no hay alteración de variables. El esquema es

el siguiente:



Donde:

M = Muestra

Ox = Síndrome de Burnout

Oy = Satisfacción laboral

r = Relación con las variables

El adecuado diseño de la investigación es aquel que minimiza el sesgo y la recopilación y los análisis de la información (Akhtar, 2016)

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

Es un trastorno en respuesta al estrés por largos periodos de tiempo a nivel laboral, en especial al personal que tiene trato directo con otras personas como son profesores, médicos y enfermeras (Chilquillo, Lama y De la Cruz, 2018)

Dimensiones de la variable:

Agotamiento emocional: Se genera como respuesta al estrés en el trabajo (Chilquillo, Lama y De la Cruz, 2018)

Despersonalización: Se presenta cuando los sentimientos son excesivos y absorbentes, interfiriendo con la vida cotidiana. (Chilquillo, Lama y De la Cruz, 2018).

Relación personal: Estas asociaciones se basan en emociones y sentimientos (Chilquillo, Lama y De la Cruz, 2018).

Variable 2: Satisfacción laboral

Sánchez y García (2017), Se da con el trabajador, su labor y su entorno laboral, siendo propicio para los encargados que dirigen la entidad. Se vincula con el conocimiento del trabajador en la entidad y tiene que ver con el actuar de la persona

Dimensiones:

Reto del trabajo: Alinea los objetivos e intereses organizacionales con particulares (Sánchez y García, 2017).

Condiciones de trabajo: Es un aspecto de la labor que trae consecuencias negativas en la salud del personal, teniendo también situaciones ambientales y los tecnológicos (Sánchez y García, 2017).

Relación trabajo empleado: Es la condición necesaria para aplicar leyes de trabajo y seguro que se considera para el trabajador (Sánchez y García, 2017).

3.3 Población muestra

Según lo mencionado por Andrade *Cabezas y Torres* (2018) mencionaron que los elementos que conforman tienen detalles comunes de los cuales se realiza la investigación. También Tamayo, Roca y Nápoles (2017), afirma que conforman el total de unidades estudiadas. En la investigación la población lo integró el personal asistencial (Licenciado de enfermería), que labora a nivel del servicio de emergencia del Hospital Vitarte.

Criterio de inclusión: Conformaron los colaboradores del área asistencial pertenecientes a emergencia del Hospital Vitarte, durante la emergencia sanitaria. Los trabajadores asistenciales que se interesaron en participar en el estudio.

Criterio de exclusión: El personal asistencial que no laboraron en emergencia del Hospital de Vitarte durante la emergencia sanitaria. Los trabajadores asistenciales que estuvieron vulnerables. Los trabajadores asistenciales que estuvieron en trabajo remoto.

En el estudio se consideró 85 personal asistencial integradas por enfermeras de manera censal, de tal manera que no hubo selección de muestra.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.

La técnica para obtener los datos se consideró el censo direccionada a todo el personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Vitarte, Según Arbaiza (2014), La encuesta es el método apropiado, confiable y válido y más manejable incluso puede ser virtual o por correo electrónico

Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios y estuvo conformada por preguntas con alternativas fijas, conteniendo 5 opciones de respuesta a escoger siendo Politómica estas son: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi

nunca (2), Nunca (1). Navarro, Jiménez, et al (2017), consideran que es preciso realizar mediciones y evaluar instrumentos que se toma en cuenta en el estudio, para recolectar información cuantitativa se hizo uso de la medición siendo en este caso los cuestionarios con lo cual se obtiene la información de los encuestados.

Según preciso el autor Baena (2017), los instrumentos sirven de soporte a la técnica la cual debe cumplir con su función específica (p.68), por ello se aplicó la encuesta al personal asistencial de emergencia del Hospital de Vitarte.

Respecto a la validez del instrumento Ríos (2017) manifestó que es preciso su validación sometiendo a juicio de expertos, por ello las encuestas fueron validadas por los juicios de expertos (Anexo 8). En relación a la confiabilidad el autor Yuni y Urbano (2014), preciso que se asocia al ámbito social y la información lograda se origina en el centro de estudio.

Respecto a la fiabilidad, en el presente estudio se aplicó a las dos variables teniendo los siguientes resultados: Para el síndrome de Burnout resultó 0,926 y para la satisfacción laboral fue de 0,944 (Anexo 5)

3.5 Procedimiento

Para llevar a cabo la realización del trabajo de investigación primero se realizó el proceso de validar instrumentos de medición a través del juicio de expertos, luego se realizó la carta de presentación de nuestra investigación a la institución donde se realizó dicha investigación y para efectos de la aplicación de encuestas, se procedió hacer el trámite para la autorización enviando por mesa de partes a la área correspondiente para que autoricen la aplicación al personal que conforman el área de emergencia, seguidamente se procedió con las coordinaciones con el responsable del área de Emergencia del Hospital de Vitarte y posteriormente se aplicó la encuestas.

Antes de realizar el censo se procedió a orientar a los participantes y hacerles firmar el consentimiento informado para la autorización de su participación en el estudio y manifestarles que respondan con seriedad así, mismo, se explicó la trascendencia del estudio, para que los integrantes sepan asumir con interés para el logro de los resultados esperados.

3.6 Método de análisis de datos

En relación al análisis descriptivo tuvieron que ver con el análisis descriptivo, para lo cual se generó las tablas o figuras con el software SPSS – 25, esto con el fin de tener un diagnóstico de variables.

Luego en los resultados inferenciales se procedió a calcularlos en el programa SPSS - 25, para ello se realizó previamente el análisis de normalidad (el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov) y luego el análisis de correlación haciendo uso del coeficiente de correlación de Spearman dado que los datos no tuvieron comportamiento normal (Anexo 7).

Jilcha (2019), consideró que los mecanismos de recopilación de datos están ideados y preparados con sus procedimientos adecuados.

3.7 Aspectos éticos

Se realizó de manera anónima por respeto a los participantes del área de estudio, según el consentimiento informado y confidencialidad establecida. En este caso se consideró los principios éticos de beneficencia que aportó a mejorar el servicio, autonomía en la medida que se permita realizar el estudio sin interferencia por alguna conveniencia y justicia debido a que se requiere originalidad y transparencia garantizando un trabajo propio y fidedigno.

Al respecto Koepsell y Ruiz (2015), pusieron de manifiesto que la autoría implica mucha responsabilidad respecto a la investigación, tal que se tenga el origen de la información plasmada en el estudio. También Fleming y Zegwaard (2018), considera en los estudios de investigación que la conducta ética conduce a realizar trabajos de alto nivel.

IV. RESULTADOS

Resultado descriptivo

Variable 1: Síndrome de Burnout

Tabla 1. Tabla descriptiva de síndrome de Burnout

	Personal asistencial	Porcentaje
Bajo	39	45,9
Medio	40	47,1
Alto	6	7,1
Total	85	100,0

Según tabla 1 los encuestados manifestaron sobre el Síndrome de Burnout que es bajo en un 45,88 %, resultó medio en 47,06 % y sólo el 7,06% respondió que es alto, tal que no hay un nivel medio del personal que padece del síndrome indicado.

Dimensión 1: Agotamiento emocional

Tabla 2. Tabla descriptiva de agotamiento emocional

	Personal asistencial	Porcentaje
Bajo	51	60,0
Medio	24	28,2
Alto	10	11,8
Total	85	100,0

De acuerdo con la tabla 2 los encuestados manifestaron sobre el agotamiento emocional que es bajo en un 60 %, otro grupo precisó que es medio en 28.24 % y sólo el 11.76% respondió que es alto, tal que no se tiene frecuentemente el agotamiento emocional.

Dimensión 2: Despersonalización

Tabla 3. Tabla de frecuencias de despersonalización.

	Personal asistencial	Porcentaje
Bajo	50	58,8
Medio	23	27,1
Alto	12	14,1
Total	85	100,0

Según tabla 3 los encuestados manifestaron sobre despersonalización que es bajo en un 58.52 %, otros indicaron que es medio en 27.06 % y sólo el 14.12% respondió que alto, tal que no se tiene frecuentemente la despersonalización en el personal de emergencia.

Dimensión 3: Realización

Tabla 4. Tabla de frecuencia de realización

	Personal asistencial	Porcentaje
Bajo	28	32,9
Medio	51	60,0
Alto	6	7,1
Total	85	100,0

Según la tabla 4 los encuestados manifestaron sobre realización que es bajo en un 32.94 %, otros indicaron que es medio en 60 % y sólo el 7.06 % respondió que alto, tal que se presenta en un porcentaje medio la realización en el personal de emergencia.

Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 5. Tabla de frecuencia de satisfacción laboral

	Personal asistencial	Porcentaje
Bajo	55	64,7
Medio	20	23,5
Alto	10	11,8
Total	85	100,0

De acuerdo a la tabla 5 los encuestados manifestaron sobre satisfacción laboral que es bajo en un 64.71 %, es medio en un 23.53 % y sólo el 11.76 % precisó es alto, y se verificó que hay un bajo nivel de satisfacción.

Dimensión 1: Reto del trabajo

Tabla 6. Tabla de frecuencia de reto del trabajo

	Personal asistencial	Porcentaje
Bajo	31	36,5
Medio	44	51,8
Alto	10	11,8
Bajo	85	100,0

Según la tabla 6 los encuestados manifestaron sobre reto del trabajo que es bajo en un 36.47 %, es medio en un 51,76 % y sólo el 11.76 % respondió que alto, tal que se comprueba que el personal asume medianamente los retos laborales en el área de emergencia.

Dimensión 2: Condiciones de trabajo

Tabla 7. Tabla de frecuencia de condiciones de trabajo

	Personal asistencial	Porcentaje
Bajo	65	76,5
Medio	10	11,8
Alto	10	11,8
Total	85	100,0

Según la tabla 7 los encuestados manifestaron sobre condiciones de trabajo que es bajo en un 76.47 %, medio en 11.76 % y el 11.76 % respondió que es alto, tal que se comprueba que es bajo las condiciones de trabajo favorables.

Dimensión 3: Relación trabajo empleado

Tabla 8. Tabla de frecuencia de relación trabajo empleado

	Personal asistencial	Porcentaje
Bajo	41	48,2
Medio	34	40,0
Alto	10	11,8
Total	85	100,0

Según la tabla 8 los encuestados manifestaron sobre relación de trabajo empleado que es bajo en un 48.24 %, es medio en 40 % y el 11.76 % respondió que alto, tal que se comprueba que la relación de trabajo empleado se manifiesta en un nivel bajo por las labores complejas en el área de emergencia.

Resultado inferencial

Prueba de normalidad

Ho: La distribución de la variable síndrome de Burnout sigue una distribución normal

Ha: La distribución de la variable síndrome de Burnout no sigue una distribución normal

Ho: La distribución de la variable satisfacción laboral sigue una distribución normal

Ha: La distribución de la variable satisfacción laboral no sigue una distribución normal

Ho: La distribución del agotamiento emocional sigue una distribución normal

Ha: La distribución del agotamiento emocional no sigue una distribución normal

Ho: La distribución de la despersonalización sigue una distribución normal

Ha: La distribución de la despersonalización no sigue una distribución normal

Ho: La distribución de la realización personal sigue una distribución normal

Ha: La distribución de la realización personal no sigue una distribución normal

Tabla 9. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,297	85	,000
Satisfacción laboral	,396	85	,000
Agotamiento emocional	,370	85	,000
Despersonalización	,363	85	,000
Realización personal	,343	85	,000

Según tabla 9 la prueba de normalidad realizaron con el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov, tal que según los datos recolectados la probabilidad de la variable síndrome de Burnout y satisfacción laboral resultaron menor que el 5%, también las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal tuvo el nivel de significancia menor que 0.05, en tal sentido se afirma que las variables en mención y las dimensiones, no siguen la distribución normal, por lo que se dedujo aplicar la prueba de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.

Ha: Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.

Tabla 10. Prueba de correlación de Síndrome de Burnout y satisfacción laboral

Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	Síndrome de Burnout	Satisfacción laboral
		Sig. (bilateral)	.		,425**
	N	85	85		
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,425**	Síndrome de Burnout	Satisfacción laboral
Sig. (bilateral)		,000		.	
N		85	85		

Según tabla 10 en relación a las variables Síndrome de Burnout y satisfacción laboral al respecto se encuentra que la significancia bilateral tuvo un valor de 0.000 menor que 0.05, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna comprobando que, Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021. Así mismo se logró obtener mediante Spearman = 0.425 comprobando que existe la relación positiva media de las variables

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.

Ha: Existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.

Tabla 11. Prueba de correlación de agotamiento emocional y satisfacción laboral

			Agotamiento emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Según tabla 11 en relación al agotamiento emocional y satisfacción laboral se encuentra que la significancia bilateral tuvo un valor de 0.000 menor que 0.05, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna comprobando que Existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del Covid-19, 2021. Así mismo se obtuvo mediante Spearman el valor de 0.557 comprobando que existe la relación positiva media de las variables.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.

Ha: Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.

Tabla 12. Prueba de correlación de despersonalización y satisfacción laboral

		Despersonalización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	1,000	,396**
	Satisfacción laboral	,396**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	85	85

Según tabla 12 en relación a la despersonalización y satisfacción laboral respecto a la significancia bilateral se tuvo un valor de 0.000 menor que 0.05, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna comprobando que Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, obteniendo mediante Spearman el valor de 0.396 comprobando que existe la relación positiva baja de las variables.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.

Ha: Existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.

Tabla 13. Prueba de correlación de realización y satisfacción laboral

			Realización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Realización	Coeficiente de correlación	1,000	,298**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	85	85
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,298**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	85	85

Según tabla 13 en relación a la realización y satisfacción laboral, respecto a la significancia bilateral se tuvo un valor de 0.000 menor que 0.05, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna comprobando que, Existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Vitarte en tiempos del covid-19, 2021. Además, se tiene mediante Spearman un valor de 0.,298 comprobando que existe la relación positiva baja de las variables.

V. DISCUSIÓN

Luego de lograr los resultados de las dos variables al aplicar las encuestas se tuvo los resultados relevantes respecto al síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el cual se realizó el estudio de investigación en la entidad hospitalaria de Vitarte.

En relación al objetivo general en el estudio realizado se precisó: Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, de los resultados descriptivos se tiene que respecto al Síndrome de Burnout y de la tabla 2 los encuestados manifestaron sobre el Síndrome de Burnout que es bajo en un 45,88 %, es medio en 47,06 % y sólo el 7,06% respondió que es alto, tal que no hay un nivel alto del personal que padece del síndrome indicado. Respecto a la satisfacción laboral según la tabla 6 los encuestados manifestaron sobre satisfacción laboral que es bajo en un 64.71 %, es medio en 23.53 % y sólo el 11.76 % respondió que es alto, tal que se comprueba que hay poco nivel de satisfacción. Considerando los resultados de la inferencia se tienen como correlación de Spearman el valor de 0.425 tal que se comprobó que existe relación positiva media con las variables; tal que según la significancia resultó que se aceptó la hipótesis alterna cumpliéndose que Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021. De los resultados se tiene concordancia con el estudio de Álvarez Gómez y et al, del total de 1346 enfermeras en estudio el 36,67 % tenían síndrome de burnout, el 37, 075% estaba en riesgo de padecerlo, la satisfacción laboral era de grado medio y se asociaba negativamente al grado de burnout. Las enfermeras estaban insatisfechas con sus salarios, la oportunidad de promoción, el trato entre la dirección y los trabajadores, las horas de trabajo, encontrando correlación negativa entre el síndrome de burnout y satisfacción, así mismo en el estudio de Neuro *et al.*, (2021) en su estudio, asociado al síndrome de burnout por el COVID 19. Llegó a la conclusión que la fatiga emocional tiene relevancia en la prevalencia del síndrome de Burnout, por lo que en ambos estudios se pone

énfasis en dicho síndrome como un aspecto que se da en el entorno del sector salud y que el personal en cierto porcentaje lo padece.

En relación al primer objetivo específico: Identificar la relación entre al agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, de los resultados descriptivos se tiene que de acuerdo a la tabla 3 los encuestados manifestaron sobre el agotamiento emocional que es bajo en un 60 %, es medio en 28.24 % y sólo el 11.76% respondió que alto, tal que no se tiene frecuentemente el agotamiento emocional. Respecto a la satisfacción laboral según la tabla 6 los encuestados manifestaron sobre satisfacción laboral que es bajo en un 64.71 %, es medio en 23.53 % y sólo el 11.76 % respondió que es alto, tal que se comprueba que hay poco nivel de satisfacción. En tal sentido se tiene concordancia con la investigación realizada por Rendón *et al.*, (2019), respecto al síndrome de Burnout preciso que el 82.2% tuvieron el nivel medio de Síndrome de Burnout, agotamiento emocional bajo 62.2%; nivel bajo de despersonalización 57.8% y nivel bajo de falta de realización personal 40%. En este sentido se evidencia la presencia del Síndrome de Burnout y agotamiento emocional; con despersonalización y carga laboral, lo que exige atención oportuna. También inferencialmente se comprobó que de la correlación de Spearman fue 0,557 comprobando que existe la relación positiva media de las variables; así mismo se validó la hipótesis alterna tal que Existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.

En relación al segundo objetivo específico: Identificar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, de los resultados descriptivos se tiene que en relación a despersonalización según la tabla 4 los encuestados manifestaron que es bajo en un 58.52 %, es medio en 27.06 % y sólo el 14.12% respondió que es alto. Respecto a la satisfacción laboral según la tabla 6 los encuestados manifestaron sobre satisfacción laboral que es bajo en un 64.71 %, es medio en 23.53 % y sólo el 11.76 % respondió que es alto, tal que se comprueba que hay poco nivel de satisfacción. Por otra parte,

inferencialmente se comprobó que correlación de Spearman resultó 0.396 tal que se probó que existe la relación positiva baja de las variables; así mismo se validó la hipótesis alterna tal que Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021. En tal sentido se tiene concordancia con el estudio realizado por Torres *et al* (2017) en su estudio sobre el síndrome de Burnout resultó, altas puntuaciones de desgaste emocional (28.1%), despersonalización (21,9%) e incompetencia profesional (28,1%).

En relación al tercer objetivo específico: Identificar la relación entre la realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, de los resultados descriptivos se tiene que en relación realización según la tabla 5 los encuestados manifestaron que es bajo en un 32.94 %, es medio en 60 % y sólo el 7.06 % respondió que es alto. Respecto a la satisfacción laboral según la tabla 6 los encuestados manifestaron sobre satisfacción laboral que es bajo en un 64.71 %, es medio en 23.53 % y sólo el 11.76 % respondió que es alto, tal que se comprueba que hay poco nivel de satisfacción. Inferencialmente se obtuvo mediante la correlación de Spearman el resultado de 0.298 comprobando que existe la relación positiva baja de las variables; tal que con la significancia se comprobó la hipótesis alterna tal que Existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Vitarte en tiempos del covid-19, 2021. Al respecto se tiene concordancia con el estudio realizado por Ávila, (2019), tal que en su estudio se comprobó que existe una relación de manera inversa con la satisfacción labores y el nivel del Síndrome de Burnout se con un coeficiente negativo bajo, cuyo resultado fue -0,266. En tal sentido en ambos casos se comprueba la relación de las variables en estudio.

VI. CONCLUSIONES

1. Del estudio realizado en la hipótesis general se comprobó que: Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, pues la significancia según la tabla 10 resultó 0.000 tal que se rechazó la hipótesis nula. Así mismo según el estadígrafo Spearman resultó 0.425 con lo que se demostró un vínculo positivo media con el riesgo ocupacional y actitud del personal asistencial.
2. Del estudio realizado en la primera hipótesis específica se comprobó que: Existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, pues la significancia según la tabla 11 resultó 0.000 tal que se rechazó la hipótesis nula. Así mismo según el estadígrafo Spearman resultó 0.557 comprobando la relación positiva media entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral.
3. Del estudio realizado en la segunda hipótesis específica se comprobó que: Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, pues la significancia según la tabla 12 resultó 0.000 tal que se rechazó la hipótesis nula. Así mismo según el estadígrafo Spearman resultó 0.396 comprobando la relación positiva baja entre despersonalización y la satisfacción laboral.
4. Del estudio realizado en la tercera hipótesis específica se comprobó que: Existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Vitarte en tiempos del covid-19, 2021, pues la significancia según la tabla 13 resultó 0.006 tal que se rechazó la hipótesis nula. Así mismo según el estadígrafo Spearman resultó 0.296 comprobando la relación positiva baja entre realización personal y la satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Respecto al síndrome de Burnout y la satisfacción laboral se recomienda al departamento de enfermería que es preciso que se redireccione las labores del personal de emergencia de tal manera que tenga menor presión laboral para mayor tranquilidad y de esa manera se impacte favorablemente con la satisfacción laboral.
2. Respecto a agotamiento emocional y la satisfacción laboral, es preciso que la jefatura de enfermería evalúe los servicios, constantemente para ver la presión laboral y poder incorporar más personal de apoyo en caso de alta demanda y el personal se libere del exceso de trabajo.
3. Al referirnos a despersonalización y la satisfacción laboral, se recomienda al área de recursos humanos aliviar la presión laboral con trabajos de relajamiento que se dé periódicamente con todo el personal de emergencia, con la finalidad de lograr equilibrar al personal en cuanto a sus labores y estado emocional.
4. Finalmente, sobre realización personal y la satisfacción laboral es preciso que el área de Recursos Humanos establezca reconocimientos al personal por el esfuerzo desplegado, para que se identifiquen con el área y sientan satisfacción por prestar servicios en el área de emergencia.

Referencias

- Arbaiza, L. (2014). Cómo elaborar la tesis de grado, Edic Álvarez, Cobo, Parra, Gómez y Acosta (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos iberoamericanos entre 2012 y 2018: una revisión sistemática., pp. 39-60. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dialogos/article/view/5551/5141>
- Álvarez, A. (2020). Hipótesis de investigación. Universidad de Lima. Obtenido de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/>
- Akhatar, I. (2016). Research Design. Research in Social Science: Interdisciplinary Perspectives. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/308915548_Research_Design
- Anzules, Véliz, Vínces y Menéndez (2019). Síndrome de burnout: Un riesgo psicosocial en la atención médica. 3 (6): 1-21. <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/393>
- Aranda (2019), en su tesis, Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el personal de salud de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019. Repositorio.udh.edu.pe
- ESAN. 1ra. edición: Lima, Perú.
- Abuhashesh y coll, (2019). Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions, Journal of Human Resources Management Research, 23, Article ID 354277,
- Álvarez Gómez. Síndrome de *burnout* y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. Mayo 2019, DOI: <https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2019.22.1003081406>
- Agüero (2016), Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. 2016, Venezuela.
- Baena, P. (2017). Metodología de la invdstigación. 3ra. Patria. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>

- Cordero y Vargas (2019). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle>
- Chilquillo, Lama y De la Cruz (2018). Síndrome de burnout en médicos asistentes del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima – Perú, 2018. *Rev Neuropsiquiatr.* 2019; 82(3):175-182. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.20453/rnp.v82i3.3570>
- Durán, García, Parra, Velásquez y Sánchez (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. 9(1): 27-44. Disponible en: DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>
- Dzłuba, Ingaldi y Zhuravskaya (2020). Employees' job satisfaction and their work performance as elements influencing work safety. 2 (1): 18-25. DOI: 10.2478/czoto-2020-0003
- Espinoza, E. (2018). El problema de investigación. *Revista Conrado*, 14(64), 22-32. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/335031934_EL_PROBLEMA_DE_INVESTIGACION
- Ershad, Javanmard y Mangolian (2020). Study of burnout syndrome, job satisfaction and related factors among health care workers in rural areas of Southeastern Iran. *AIMS Public Health*, 7(1): 158–168. Disponible en: DOI:10.3934/publichealth.2020014
- Frías, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia España.
- Frías y Pacual (2020). Diseño de la investigación, análisis y redacción de los resultados. Universidad de Valencia, 1ra. edic. Disponible en: DOI:10.17605/OSF.IO/KNGTP
- Fiz Aleteia. Obtenido de <https://es.aleteia.org/2018/01/29/estasquemado-conoces-los-sintomas-del-burnout/>

- Fernández (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. 4(3): 65-76.
Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Fleming y Zegwaard (2018), Methodologies, methods and ethical considerations for conducting research in work-integrated learning. Obtenido de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1196755.pdf>
- Galbán y Coll (2021). Cansancio emocional en médicos anestesiólogos, como factor asociado al síndrome de Burnout por el Covid-19. (Pp.450-465)
- Gutiérrez y Coll (2016). Medigraphic.com. Obtenido de Síndrome de Burnout.: <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Hasan, Shipon y Kamaruzzaman (2020). European Journal of Business and Management Research. 5(6): 1-5. Disponible en: <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/643/362>
- Hashim, Bakar, Noh y Mahyudin (2020). Employees' Job Satisfaction and Performance through Working from Home during the Pandemic Lockdown. 5(15): 1-7. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/344459601>
- Hernandez, y coll (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 714. México: Mc Graw Hill.
- Hernández y Carpio (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Revista Alerta. 2(1): 76-79. Disponible en: <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Editorial Mc GrawHill.
- Inayat y Khan (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. 1- 9. Disponible en: <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- Koepsell y Ruiz (2015). *Ética de la investigación*. (1ª. ed.). México: Conbioética.
- Jilcha (2019). Research Design and Methodology. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/335110374>
- Lauracio, C y Lauracio T. (2020). Burnout syndrome and job performance in health personnel. Rev. Innova Educ. (2020). Vol. 2 Núm. 4. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

- Leiter, y Coll (1988). El impacto del entorno interpersonal en el agotamiento y el compromiso de la organización. *Revista de Comportamiento Organizacional*, (9, 297-308.)
- Leiter, y Coll (2001). Burnout y calidad en un mundo acelerado. *El Diario para Calidad y Participación*, (24, 48-51).
- Loya, Valdez, Bacardí y Jiménez (2018). El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: revisión sistemática. 3(1):40-48. Disponible en: DOI: 10.19230/jonnpr.2060
- Luz LM; Síndrome de Burnout en profesionales del servicio móvil de urgencia, revista online de pesquisa rio de janeiro, junio 2017,
- Modragón (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Mov.cient.Vol.8 (1): 98-104*. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5156978.pdf>.
- Otero, A. (2018). Formulación de los objetivos de la investigación. Universidad del Atlántico. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/326905438>.
- Molina y Palomino (2021). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa, durante marzo – junio del 2021. Universidad Autónoma de Ica. Disponible en: <http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/bitstream/autonoma-de-ica/1137/1/TESIS%20PALOMINO%20-%20MOLINA.pdf>
- Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017). *Fundamentos de investigación y la innovación educativa*. 1ra. Edición. Universidad Internacional de La Rioja, S. A., Perú.
- Neciosup (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle>
- Nieciejewska, M., (2017). Difficulties in work safety management in a company producing steel flat bars, *Production Engineering Archives*, (17, 28-31),

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redaccion de tesis (5ta. ed.). Bogotá, Colombia: Edicionesde la U.
- Olivares, y coll (2013). El Compromiso Organizacional Y la Satisfacción Laboral. (1° ed.). Edit. EAE, p. 84
- Quimi (2020), en su tesis Compromiso laboral, resiliencia y síndrome de Burnout en el personal sanitario del hospital Sagrado corazón de Jesús, en tiempos de covid-19, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Salazar, (Satipo 2020), en su tesis Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal del equipo de respuesta rápida del Hospital I Rio Negro 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Raziq, Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23.
- Rendón y Coll. (2019), revista global N°59 julio 2020, (pág. 493-503) www.um.es/eglobal/.
- Ríos, R. (2017) Metodología para la Investigación y Redacción. (1ra ed.) España.
- Rodríguez, Díaz, Franco, Aguirre y Cararena (2018). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud en áreas críticas y su asociación con ansiedad y depresión. 63 (4): 246 – 254. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/abc/bc-2018/bc184b.pdf>
- Rosario y Coll (2019). En su investigación Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud en dos Hospitales del Perú, *scielo*, pag 41-49. www.scielo.org.pe
- Saborio e Hidalgo (2015). Síndrome de Burnout, 32 (1): 1-6. ISSN 1409-0015. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Sánchez y García (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica* Año XXII, Vol. 22, No. 2, junio de 2017. Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN 0122-1701. Disponible en: www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007
- Tamayo, Roca y Nápoles (2017). La modelación científica: algunas consideraciones teórico metodológicas. 79-90. Disponible en:

https://web.archive.org/web/20170430080358id_/http://revistas.uo.edu.cu:80/index.php/stgo/article/viewFile/2123/2177

Tipián, K. (2018). El Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A de la ciudad de Quito. Universidad Central del Ecuador. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/>

Valderrama, S. (2020). Pasos para elaborar los proyectos de investigación científica. 2da. Lima, Perú: San Marcos.

Vera, Lama y De la Cruz (2019). Síndrome de burnout en médicos asistentes del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima – Perú, 2018. 82(3):175-182. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v82n3/a03v82n3.pdf>

Vidotti, Trevisan, Quina, Perfeito y Cruz (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/1695-6141-eg-18-55-344.pdf>

Wolniak, (2019). The Relations Between Safety Culture and Quality Culture, System Safety: Human - Technical Facility - Environment, 1(1), 10-17, DOI: 10.2478/czoto-2019-0002.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

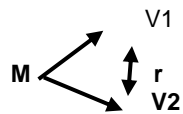
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICIÓN DE VARIABLES	RANGOS
Variable 1: Síndrome de Burnout	Es un trastorno que se genera como respuesta al estrés por largos periodos de tiempo a nivel laboral, especialmente en profesionales cuya relación se basa en el trato directo con otras personas como son profesores, médicos y enfermeras (Chilquillo, Lama y De la Cruz, 2018)	El síndrome de Bournout tiene que ver con el agotamiento emocional, cinismo o despersonalización y eficiencia profesional en las labores que realizan	Agotamiento emocional	Fatiga	1-3	Ordinal Tipo Likert:	BAJO. MEDIO ALTO (9,13) (14 ,17) (18,22)
				Pérdida de energía	4-5		
			Despersonalización	Inestabilidad	6-7		
				Indiferencia	8-10		
				Desempeño profesional	11-13		
Realización personal	Realización del trabajo	14-15	BAJO. MEDIO ALTO (9,13) (14 ,17) (18,20)				
Variable 2: Satisfacción laboral	Sánchez y García (2017), Se da con un trabajador, su trabajo y su entorno laboral, siendo relevante para los encargados de dirigir una empresa. Se relaciona directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización y tiene que ver con el actuar de la persona	La satisfacción laboral se asocia a reto del trabajo, condiciones de trabajo y relación de trabajo empleado	Reto del trabajo	Identidad	16-17	Ordinal Tipo Likert:	BAJO. MEDIO ALTO (11,14) (15 ,17) (18,21)
				Autonomía	18-20		
			Condiciones de trabajo	Oportunidad de desarrollo	21-22		
				Características del trabajo	23-25		
			Relación trabajo empleado	Compatibilidad	26-27		
	Exigencia	28-30					

Anexo 2: Matriz de consistencia

TITULO: SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE EN TIEMPOS DEL COVID -19, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADOR				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE (X): Síndrome de Burnout				
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021?,	Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021	Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
			Agotamiento emocional	Fatiga	1-3	Ordinal de orden	
				Pérdida de energía	4-5	Categorías: Tipo Likert:	Bajo
				Inestabilidad	6-7		Medio
			Despersonalización	Indiferencia	8-10	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)	Alto
				Desempeño profesional	11-13	Casi nunca (2) Nunca (1)	
			Realización persona	Realización del trabajo	14-15		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICA	VARIABLE (Y): Satisfacción Laboral				
1. ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021?,	1. Identificar la relación entre al agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021,	1. Existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
2. ¿Qué relación existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021?,	2. Identificar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021,	2. Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.	Reto del trabajo	Identidad	16-17	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert:	Bajo
				Autonomía	18-20		
			Condiciones de trabajo	Oportunidad de desarrollo	21-22	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)	Medio
				Características del trabajo	23-25	Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto
3. ¿Qué relación existe entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19-2021?	3. Identificar la relación entre la realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del covid-19, 2021	3. Existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Vitarte en tiempos del covid-19, 2021.	Relación trabajo empleado	Compatibilidad	26.27		
				Exigencia	28-30		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTO	DESCRIPTIVA
<p>Tipo de investigación: Básico</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional no experimental de corte transversal</p>	<p>Población: Estará constituida por 85 trabajadores de emergencia del Hospital Vitarte</p> <p>Muestra no se consideró porque se tomó al total de la población</p>	<p>VARIABLE 1: Síndrome de Burnout</p> <p>Técnica de producción de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento: Escala de Likert</p> <p>Estructura Está conformado por 15 ítems, las dimensiones son: - Agotamiento emocional - Despersonalización - Realización personal</p> <p>VARIABLE 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnica de producción de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento: Escala de Likert</p> <p>Estructura: Estará formada por 15 ítems las dimensiones son: - Reto del trabajo - Condiciones de trabajo - Relación trabajo empleado</p>	<p>Procesamiento de datos: se usarán tablas de frecuencia y gráficos de barra</p> <p style="text-align: center;">INFERENCIAL</p> <p>Se usará el índice de correlación de Spearman</p>



M = muestra
(personal de emergencia)

V1 = variable 1
(Síndrome de Burnout)

V2 = variable 2
(satisfacción laboral)

r = correlaciones en cada variable

Método:
Hipotético
Deductivo

Anexo 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Guia Quintanilla, Amparo Monica estudiante de la Maestría de en Gestión de los Servicios de Salud, de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, estoy desarrollando una investigación denominada: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del COVID-19,2021. Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del COVID-19,2021, por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación, es importarte indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizado como dato estadístico para el análisis de resultados y se guardara confiabilidad de la información brindada. Muchas gracias por su comprensión y participación en este estudio.

Documento de Identidad: 09836641

Vitarte, de noviembre del 2021



Lic. Guia Quintanilla Amparo Monica

DNI: 09836641

Anexo 4: Instrumento de recolección

INSTRUCCIONES: El cuestionario consta de 30 preguntas y se considera confidencial y reservado pues los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente.

CATEGORÍA	ESCALA
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL					
	FATIGA	1	2	3	4	5
1	¿Consideras que se pone de manifiesto el cansancio del personal en sus labores de manera frecuente?					
2	¿Se tiene con frecuencia personal con agotamiento por la tensión que pasan en sus labores?					
3	¿La presión laboral es un factor que causa fatiga en el personal de emergencia?					
	PÉRDIDA DE ENERGÍA	1	2	3	4	5
4	¿Existe mayor agotamiento en los turnos nocturnos?					
5	¿Considera que el trabajo intenso ocasiona en la persona decadencia física?					
	DESPERSONALIZACIÓN					
	INESTABILIDAD	1	2	3	4	5
6	¿Considera que la presión laboral es causal de desmotivación en el personal de emergencia?					
7	¿Existen evidencias en el personal que tienen alto malestar por la labor de alta responsabilidad?					
	INDEFERENCIA	1	2	3	4	5

8	¿Considera que la falta de motivación al personal de emergencia se debe a que los responsables del área no les apoyan con sus requerimientos?					
9	¿Considera que la falta de empeño del personal de emergencia se debe a alta presión personal?					
10	¿Las urgencias permanentes es motivo de cansancio y desmotivación?					
	REALIZACIÓN PERSONAL					
	DESEMPEÑO DEL PERSONAL	1	2	3	4	5
11	¿Por presión al personal el desempeño es deficiente?					
12	¿Consideras que falta personal para cubrir la alta demanda de pacientes en emergencia?					
13	¿El desempeño del personal se ve limitado por exceso de pacientes hospitalizados?					
	REALIZACIÓN DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
14	¿La labor del personal se realiza respetando los turnos y horarios asignados?					
15	¿Considera que en el trabajo el personal cumple a cabalidad sus funciones?					

CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
	RETO DEL TRABAJO					
	IDENTIDAD	1	2	3	4	5
16	¿El liderazgo existente en el área de emergencia es motivo por lo que el personal se identifique plenamente?					
17	¿El trabajo en equipo favorece las labores del personal?					
18	¿La autonomía en sus labores del personal de emergencia asegura un buen servicio?					
19	¿El personal de emergencia tiene el respaldo permanente del responsable del área?					
20	¿Las labores en el área de emergencia no tiene apoyo de la gerencia general para dotar con más personal?					
	CONDICIONES DE TRABAJO					
	OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	1	2	3	4	5

21	¿Considera que el área de emergencia las oportunidades de desarrollo profesional son limitadas?					
22	¿Cuentan con capacitaciones permanentes la personal emergencia?					
	CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
23	¿Las labores en el área de emergencia resulta compleja por limitado personal?					
24	¿Consideras que el personal de emergencia recibe buen reconocimiento económico por sus labores?					
25	¿Considera que la exigencia en el área de emergencia requiere mayor apoyo de las otras áreas?					
	RELACIÓN TRABAJO EMPLEO					
	COMPATIBILIDAD	1	2	3	4	5
26	¿Las labores que realiza el personal de emergencia es compatible con su formación profesional?					
27	¿Las buenas prácticas del personal de enfermería se debe a un amplio conocimiento de sus funciones?					
	EXIGENCIA	1	2	3	4	5
28	¿Considera que el personal está capacitado para asumir sus funciones de manera idónea?					
29	¿Consideras que el personal recibe un exceso de trabajo en el área de emergencia?					
30	¿En muchos casos la falta de equipamiento hace que el personal de emergencia realice más labores de las debidas?					

Se agradece su participación

Anexo 5: Fiabilidad de variables

Fiabilidad del Síndrome de Burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	15

Del resultado logrado se tiene que es una fiabilidad excelente para el síndrome de Burnout

Fiabilidad para satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	15

Del resultado logrado se tiene que es una fiabilidad excelente para la satisfacción laboral

Rangos del coeficiente de Alfa de Cronbach

Coeficiente de Alfa	Rango
>0.9 a 0.95	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
>0.5	Inaceptable

Fuente: Frías (2019)

Anexo 6: Equivalencias de Speraman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Mondragón (2014, p. 100)

Anexo 7: Data de las variables

Nº	PREGUNTAS RESPONDIDAS															V1	d1	d2	d3	
	SINDROME DE BURNOUT																			
	Agotamiento emocional					Despersonalización					Realización personal									
1	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64	22	21	21
2	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	2	41	11	16	14
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	49	17	17	15
5	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	32	10	11	11
6	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	36	10	13	13
7	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42	15	12	15
8	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	37	15	11	11
9	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	28	9	10	9
10	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
11	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	48	22	13	13	
12	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38	11	12	15
13	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	35	13	11	11
14	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	36	17	10	9
15	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40	10	15	15
16	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	41	15	13	13	
17	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42	15	12	15
18	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	31	9	11	11
19	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	32	13	10	9
20	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
21	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64	22	21	21	
22	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	41	11	16	14	
23	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
24	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	49	17	17	15
25	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	32	10	11	11
26	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64	22	21	21	
27	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	41	11	16	14	
28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
29	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	49	17	17	15
30	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	32	10	11	11
31	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	36	10	13	13	
32	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42	15	12	15
33	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	37	15	11	11
34	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	28	9	10	9
35	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
36	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	48	22	13	13	
37	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38	11	12	15
38	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	35	13	11	11
39	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	36	17	10	9
40	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40	10	15	15
41	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	41	15	13	13	
42	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42	15	12	15
43	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	31	9	11	11
44	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	32	13	10	9
45	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
46	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64	22	21	21	
47	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	41	11	16	14	
48	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
49	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	49	17	17	15
50	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	32	10	11	11
51	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	28	9	10	9
52	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
53	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	48	22	13	13	
54	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38	11	12	15
55	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	35	13	11	11
56	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	36	17	10	9
57	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40	10	15	15
58	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	41	15	13	13	
59	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42	15	12	15
60	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	31	9	11	11
61	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	32	13	10	9
62	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
63	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64	22	21	21	
64	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	41	11	16	14	
65	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
66	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	49	17	17	15
67	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	32	10	11	11
68	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64	22	21	21	
69	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	41	11	16	14	
70	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
71	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	49	17	17	15
72	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	32	10	11	11
73	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	36	10	13	13	
74	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42	15	12	15
75	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	37	15	11	11
76	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	28	9	10	9
77	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43	13	15	15
78	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	48	22	13	13	
79	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38	11	12	15
80	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	35	13	11	11
81	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	36	17	10	9
82	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40	10	15	15
83	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	41	15	13	13	
84	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42	15	12	15
85	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	31	9	11	11

No	PREGUNTAS RESPONDIDAS																d1	d1	d3	V2
	SATISFACCIÓN LABORAL																			
	RETO DEL TRABAJO				CONDICIONES DE TRABAJO				RELACIÓN TRABAJO EMPLEADO											
1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	21	20	21	62
2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	14	12	11	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	17	14	15	46	
5	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	16	12	11	39	
6	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	15	12	12	39	
7	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	13	13	15	41	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	15	13	15	43	
9	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	11	11	11	33	
10	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	11	13	14	38	
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	21	20	21	62	
12	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	14	12	11	37	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	
14	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	17	14	15	46	
15	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	16	12	11	39	
16	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	15	12	12	39	
17	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	13	13	15	41	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	15	13	15	43	
19	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	11	11	11	33	
20	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	11	13	14	38	
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	21	20	21	62	
22	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	14	12	11	37	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	
24	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	17	14	15	46	
25	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	16	12	11	39	
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	21	20	21	62	
27	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	14	12	11	37	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	
29	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	17	14	15	46	
30	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	16	12	11	39	
31	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	15	12	12	39	
32	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	13	13	15	41	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	15	13	15	43	
34	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	11	11	11	33	
35	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	11	13	14	38	
36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	21	20	21	62	
37	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	14	12	11	37	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	
39	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	17	14	15	46	
40	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	16	12	11	39	
41	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	15	12	12	39	
42	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	13	13	15	41	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	15	13	15	43	
44	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	11	11	11	33	
45	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	11	13	14	38	
46	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	21	20	21	62	
47	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	14	12	11	37	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	
49	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	17	14	15	46	
50	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	16	12	11	39	
51	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	11	11	11	33	
52	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	11	13	14	38	
53	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	21	20	21	62	
54	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	14	12	11	37	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	
56	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	17	14	15	46	
57	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	16	12	11	39	
58	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	15	12	12	39	
59	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	13	13	15	41	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	15	13	15	43	
61	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	11	11	11	33	
62	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	11	13	14	38	
63	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	21	20	21	62	
64	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	14	12	11	37	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	
66	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	17	14	15	46	
67	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	16	12	11	39	
68	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	21	20	21	62	
69	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	14	12	11	37	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	
71	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	17	14	15	46	
72	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	16	12	11	39	
73	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	15	12	12	39	
74	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	13	13	15	41	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	15	13	15	43	
76	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	11	11	11	33	
77	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	11	13	14	38	
78	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	21	20	21	62	
79	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	14	12	11	37	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	45	
81	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	17	14	15	46	
82	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	16	12	11	39	
83	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	15	12	12	39	
84	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	13	13	15	41	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	15	13	15	43	

Anexo 8: Validación de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Juan Máximo Santa Cruz

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresar mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título de magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El título del proyecto de investigación es: "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del COVID -19, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos de mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación de instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Lic. Guia Quintanilla Amparo Monica

DNI: 09836641

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SINDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Consideras que se pone de manifiesto el cansancio del personal en sus labores de manera frecuente?	x		x		x		
2	¿Se tiene con frecuencia personal con agotamiento por la tensión que pasan en sus labores?	x		x		x		
3	¿La presión laboral es un factor que causa fatiga en el personal de emergencia?	x		x		x		
4	¿Existe mayor agotamiento en los turnos nocturnos?	x		x		x		
5	¿Considera que el trabajo intenso ocasiona en la persona decadencia física?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Considera que la presión laboral es causal de desmotivación en el personal de emergencia?	x		x		x		
7	¿Existen evidencias en el personal que tienen alto malestar por la labor de alta responsabilidad?	x		x		x		
8	¿Considera que la falta de motivación al personal de emergencia se debe a que los responsables del área no les apoyan con sus requerimientos?	x		x		x		

9	¿Considera que la falta de empeño del personal de emergencia se debe a alta presión personal?	x		x		x		
10	¿Las urgencias permanentes es motivo de cansancio y desmotivación?							
DIMENSIÓN 3: Realización personal		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	¿Por presión al personal el desempeño es deficiente?	x		x		x		
12	¿Consideras que falta personal para cubrir la alta demanda de pacientes en emergencia?	x		x		x		
13	¿El desempeño del personal se ve limitado por exceso de pacientes hospitalizados?	x		x		x		
14	¿La labor del personal se realiza respetando los turnos y horarios asignados?	x		x		x		
15	¿Considera que en el trabajo el personal cumple a cabalidad sus funciones?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Juan Santa Cruz Carhuamaca

DNI: 09328938

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

28 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**JUAN MAXIMO
 SANTA CRUZ CARHUAMACA**
 Ingeniero Industrial
 CIP N° 243055

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Reto del trabajo		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿El liderazgo existente en el área de emergencia es motivo por lo que el personal se identifique plenamente?	x		x		x		
17	¿El trabajo en equipo favorece las labores del personal?	x		x		x		
18	¿La autonomía en sus labores del personal de emergencia asegura un buen servicio?	x		x		x		
19	¿El personal de emergencia tiene el respaldo permanente del responsable del área?	x		x		x		
20	¿Las labores en el área de emergencia no tiene apoyo de la gerencia general para dotar con más personal?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	¿Considera que el área de emergencia las oportunidades de desarrollo profesional son limitadas?	x		x		x		
22	¿Cuentan con capacitaciones permanentes la personal emergencia?	x		x		x		
23	¿Las labores en el área de emergencia resulta compleja por limitado personal?	x		x		x		

24	¿Consideras que el personal de emergencia recibe buen reconocimiento económico por sus labores?	x		x		x		
25	¿Considera que la exigencia en el área de emergencia requiere mayor apoyo de las otras áreas?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Relación trabajo empleado		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
26	¿Las labores que realiza el personal de emergencia es compatible con su formación profesional?	x		x		x		
27	¿Las buenas prácticas del personal de enfermería se debe a un amplio conocimiento de sus funciones?	x		x		x		
28	¿Considera que el personal está capacitado para asumir sus funciones de manera idónea?	x		x		x		
29	¿Consideras que el personal recibe un exceso de trabajo en el área de emergencia?	x		x		x		
30	¿En muchos casos la falta de equipamiento hace que el personal de emergencia realice más labores de las debidas?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Juan Santa Cruz Carhuamaca

DNI: 09328938

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

28 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



JUAN MAXIMO
SANTA CRUZ CARHUAMACA
 Ingeniero Industrial
 CIP N° 243055

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Panta Salazar Javier Francisco

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresar mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título de magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El título del proyecto de investigación es: "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del COVID -19, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos de mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación de instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



LIC. Guia Quintanilla Amparo Monica

DNI: 09836641

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SINDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Consideras que se pone de manifiesto el cansancio del personal en sus labores de manera frecuente?	x		x		x		
2	¿Se tiene con frecuencia personal con agotamiento por la tensión que pasan en sus labores?	x		x		x		
3	¿La presión laboral es un factor que causa fatiga en el personal de emergencia?	x		x		x		
4	¿Existe mayor agotamiento en los turnos nocturnos?	x		x		x		
5	¿Considera que el trabajo intenso ocasiona en la persona decadencia física?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Considera que la presión laboral es causal de desmotivación en el personal de emergencia?	x		x		x		
7	¿Existen evidencias en el personal que tienen alto malestar por la labor de alta responsabilidad?	x		x		x		
8	¿Considera que la falta de motivación al personal de emergencia se debe a que los responsables del área no les apoyan con sus requerimientos?	x		x		x		

9	¿Considera que la falta de empeño del personal de emergencia se debe a alta presión personal?	x		x		x		
10	¿Las urgencias permanentes es motivo de cansancio y desmotivación?							
DIMENSIÓN 3: Realización personal		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	¿Por presión al personal el desempeño es deficiente?	x		x		x		
12	¿Consideras que falta personal para cubrir la alta demanda de pacientes en emergencia?	x		x		x		
13	¿El desempeño del personal se ve limitado por exceso de pacientes hospitalizados?	x		x		x		
14	¿La labor del personal se realiza respetando los turnos y horarios asignados?	x		x		x		
15	¿Considera que en el trabajo el personal cumple a cabalidad sus funciones?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Panta Salazar Javier Francisco

DNI: 02636381

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Publica

28 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Javier Francisco Panta Salazar
DNI. 02636381

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Reto del trabajo		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿El liderazgo existente en el área de emergencia es motivo por lo que el personal se identifique plenamente?	x		x		x		
17	¿El trabajo en equipo favorece las labores del personal?	x		x		x		
18	¿La autonomía en sus labores del personal de emergencia asegura un buen servicio?	x		x		x		
19	¿El personal de emergencia tiene el respaldo permanente del responsable del área?	x		x		x		
20	¿Las labores en el área de emergencia no tiene apoyo de la gerencia general para dotar con más personal?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	¿Considera que el área de emergencia las oportunidades de desarrollo profesional son limitadas?	x		x		x		
22	¿Cuentan con capacitaciones permanentes la personal emergencia?	x		x		x		
23	¿Las labores en el área de emergencia resulta compleja por limitado personal?	x		x		x		

24	¿Consideras que el personal de emergencia recibe buen reconocimiento económico por sus labores?	x		x		x		
25	¿Considera que la exigencia en el área de emergencia requiere mayor apoyo de las otras áreas?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Relación trabajo empleado		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
26	¿Las labores que realiza el personal de emergencia es compatible con su formación profesional?	x		x		x		
27	¿Las buenas prácticas del personal de enfermería se debe a un amplio conocimiento de sus funciones?	x		x		x		
28	¿Considera que el personal está capacitado para asumir sus funciones de manera idónea?	x		x		x		
29	¿Consideras que el personal recibe un exceso de trabajo en el área de emergencia?	x		x		x		
30	¿En muchos casos la falta de equipamiento hace que el personal de emergencia realice más labores de las debidas?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Panta Salazar Javier Francisco

DNI: 02636381

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

28 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Javier Francisco Panta Salazar
DNI. 02636381

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Gerónimo Blas Chávez

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresar mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título de magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El título del proyecto de investigación es: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del COVID -19, 2021” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos de mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación de instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Lic. Guia Quintanilla Amparo Monica

DNI: 09836641

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SINDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Consideras que se pone de manifiesto el cansancio del personal en sus labores de manera frecuente?	x		x		x		
2	¿Se tiene con frecuencia personal con agotamiento por la tensión que pasan en sus labores?	x		x		x		
3	¿La presión laboral es un factor que causa fatiga en el personal de emergencia?	x		x		x		
4	¿Existe mayor agotamiento en los turnos nocturnos?	x		x		x		
5	¿Considera que el trabajo intenso ocasiona en la persona decadencia física?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Considera que la presión laboral es causal de desmotivación en el personal de emergencia?	x		x		x		
7	¿Existen evidencias en el personal que tienen alto malestar por la labor de alta responsabilidad?	x		x		x		
8	¿Considera que la falta de motivación al personal de emergencia se debe a que los responsables del área no les apoyan con sus requerimientos?	x		x		x		

9	¿Considera que la falta de empeño del personal de emergencia se debe a alta presión personal?	x		x		x	
10	¿Las urgencias permanentes es motivo de cansancio y desmotivación?						
DIMENSIÓN 3: Realización personal		Sí	No	Sí	No	Sí	No
11	¿Por presión al personal el desempeño es deficiente?	x		x		x	
12	¿Consideras que falta personal para cubrir la alta demanda de pacientes en emergencia?	x		x		x	
13	¿El desempeño del personal se ve limitado por exceso de pacientes hospitalizados?	x		x		x	
14	¿La labor del personal se realiza respetando los turnos y horarios asignados?	x		x		x	
15	¿Considera que en el trabajo el personal cumple a cabalidad sus funciones?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gerónimo Blas Chávez

DNI: 098210403

Especialidad del validador: Magister en Ingeniería de sistemas

28 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Gerónimo Blas Chavez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Reto del trabajo		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿El liderazgo existente en el área de emergencia es motivo por lo que el personal se identifique plenamente?	x		x		x		
17	¿El trabajo en equipo favorece las labores del personal?	x		x		x		
18	¿La autonomía en sus labores del personal de emergencia asegura un buen servicio?	x		x		x		
19	¿El personal de emergencia tiene el respaldo permanente del responsable del área?	x		x		x		
20	¿Las labores en el área de emergencia no tiene apoyo de la gerencia general para dotar con más personal?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	¿Considera que el área de emergencia las oportunidades de desarrollo profesional son limitadas?	x		x		x		
22	¿Cuentan con capacitaciones permanentes la personal emergencia?	x		x		x		
23	¿Las labores en el área de emergencia resulta compleja por limitado personal?	x		x		x		

24	¿Consideras que el personal de emergencia recibe buen reconocimiento económico por sus labores?	x		x		x		
25	¿Considera que la exigencia en el área de emergencia requiere mayor apoyo de las otras áreas?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Relación trabajo empleado		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
26	¿Las labores que realiza el personal de emergencia es compatible con su formación profesional?	x		x		x		
27	¿Las buenas prácticas del personal de enfermería se debe a un amplio conocimiento de sus funciones?	x		x		x		
28	¿Considera que el personal está capacitado para asumir sus funciones de manera idónea?	x		x		x		
29	¿Consideras que el personal recibe un exceso de trabajo en el área de emergencia?	x		x		x		
30	¿En muchos casos la falta de equipamiento hace que el personal de emergencia realice más labores de las debidas?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gerónimo Blas Chávez

DNI: 098210403

Especialidad del validador: Magister en Ingeniería de sistemas

28 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Gerónimo Blas Chavez

Anexo 9: Agrupación por niveles e intervalos (rangos)

Variable/Dimensión	BAJO	MEDIO	ALTO
Variable 1: Síndrome de Burnout	(28 – 40)	(41 – 52)	(53, 66)
Dimensión 1: Agotamiento emocional	(9, 13)	(14, 17)	(18,22)
Dimensión 2: Despersonalización	(10 – 13)	(14 – 16)	(17 – 21)
Dimensión 3: Realización personal	(9 – 13)	(14 - 17)	(18 – 20)
Variable 2: Satisfacción laboral	(33 – 43)	(44 – 53)	(54 – 64)
Dimensión 1: Reto del trabajo	(11 – 14)	(15 – 17)	(18 – 21)
Dimensión 2: Condiciones de trabajo	(11 – 14)	(15 – 17)	(18 – 20)
Dimensión 3: Relación trabajo empleado	(11 – 14)	(15 – 17)	(18 – 21)

