



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de
enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE.
Maestra en Gestión de los servicios de la Salud**

AUTORA.

Caceres Vasquez, Rocio Elena (orcid.org/0009-0007-4465-4435)

ASESORES.

Mg. Sanchez Coronel, Danilo (orcid.org/0000-003-0697-7683)

Dra. Meneşe Şa Riça, Monica Orla (orcid.org/0000-000F-688Í -9007)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

Calificación de la Úreación Económica y Opción del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA.

Promoción de la salud, nutrición y Salud Alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios. Por darme fortaleza y su bendición

A mis padres Santo y Lucia por motivarme para continuar creciendo en lo profesional y personal.

A mis hijos Alexis Sair y María Paz, son mi razón y motivo

Y a mi Familia gracias por ayudarme a lograr mis sueños y éxito profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de seguir estudiando un posgrado a los que trabajamos. Y así seguir siendo mejores profesionales.

De igual manera a mi queridos formadores que con su experiencia y paciencia me guiaron a realizar el presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. MÉTODO	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	21
3.5. Procedimiento.	24
3.6. Método de análisis de datos.	24
3.7. Aspectos éticos.	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	
VIII. ANEXO 4: bases de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Validez según juicio de expertos	23
Tabla 2	Valores para niveles de confiabilidad	23
Tabla 3	Estadística de fiabilidad por el Alfa de Cronbach	23
Tabla 4	Resultados frecuenciales de la variable Síndrome de Burnout	25
Tabla 5	Resultados de frecuencia de la dimensión cansancio emocional	26
Tabla 6	Resultados de la dimensión despersonalización	27
Tabla 7	Resultados de frecuencia de la dimensión realización personal	28
Tabla 8	Resultados Fx de la variable satisfacción laboral	29
Tabla 9	Resultados Fx de la dimensión tensión con el trabajo	30
Tabla 10	Resultados Fx de la dimensión competencia profesional	31
Tabla 11	Resultados Fx de la dimensión relación interpersonal	33
Tabla 12	Pruebas de normalidad	34
Tabla 13	Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis general	36
Tabla 14	Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1	37
Tabla 15	Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 2	38
Tabla 16	Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 3	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados porcentuales de la variable Síndrome de Burnout	25
Figura 2. Resultados porcentuales de la dimensión cansancio emocional	26
Figura 3. Resultados porcentuales de la dimensión despersonalización	27
Figura 4. Resultados porcentuales de la dimensión personal	29
Figura 5. Resultados porcentuales de la variable satisfacción laboral	30
Figura 6. Resultados porcentuales de la dimensión tensión con el trabajo	31
Figura 7. Resultados porcentuales de la dimensión Competencia profesional	32
Figura 8. Resultados porcentuales de la dimensión Competencia profesional	33

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la interrelación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción en el trabajo del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2023. La investigación se enmarcó en un enfoque no experimental de diseño transversal, donde se recopiló la información en una sola ocasión para su posterior análisis. La muestra utilizada en este estudio estuvo compuesta por 68 colaboradores del servicio de emergencia de un hospital de Lima. La selección de la muestra fue fundamental para realizar los cálculos estadísticos y contrastar las hipótesis planteadas. Se emplearon encuestas y cuestionarios como métodos de recolección de información, que permitieron obtener datos en una escala y garantizar una secuencia ordenada y lógica. Los resultados revelaron que aproximadamente el 28.4% de los participantes presentaron niveles altos de síndrome de Burnout, correspondiendo al nivel "Alto". Por otro lado, el 71.6% de los encuestados se ubicaron en el nivel "Medio" de síndrome de Burnout, lo que indica que la mayoría experimentaba niveles moderados de agotamiento laboral. No se registraron casos en el nivel "Bajo" de síndrome de Burnout en esta muestra. En conclusión, Existe correlación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción en el trabajo en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Lima. Se recomienda implementar estrategias que promuevan la satisfacción laboral y prevengan el agotamiento emocional en el ámbito de la enfermería, con el objetivo de mejorar el bienestar y la calidad de vida de los profesionales de enfermería.

Palabras clave: Agotamiento, estrés, bienestar laboral, relación laboral, salud mental.

ABSTRACT

The objective of this study was to establish the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction of nursing staff in the emergency service of a hospital in Lima, 2023. The research was framed in a non-experimental approach of cross-sectional design, where The information was collected on a single occasion for subsequent analysis. The sample used in this study consisted of 68 employees of the emergency service of a hospital in Lima. The selection of the sample was essential to perform the statistical calculations and contrast the hypotheses. Surveys and questionnaires were used as information collection methods, which allowed obtaining data on a scale and guaranteeing an orderly and logical sequence. The results revealed that approximately 28.4% of the participants presented high levels of Burnout syndrome, corresponding to the "High" level. On the other hand, 71.6% of those surveyed were located at the "Medium" level of Burnout syndrome, which indicates that the majority experienced moderate levels of job exhaustion. There were no cases in the "Low" level of Burnout syndrome in this sample. In conclusion, there is a correlation between Burnout syndrome and job satisfaction in the nursing staff of the Emergency service of a hospital in Lima. It is recommended to implement strategies that promote job satisfaction and prevent emotional exhaustion in the field of nursing, with the aim of improving the well-being and quality of life of nursing professionals.

Keywords: Burnout, stress, occupational well-being, employment relationship, mental health.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, habitamos un mundo complejo y cambiante que está siendo transformado rápidamente por el avance tecnológico, impactando en el entorno político, económico y social. Cambios que han generado un nivel alto de competitividad en el mercado laboral, lo que exige a los trabajadores un grado mayor de iniciativa, de flexibilidad, de autonomía y adaptabilidad a situaciones nuevas. Sin embargo, estas transformaciones han provocado patologías nuevas en el trabajo son además factores de riesgo hacia la salud psicológica y física de los que laboran en el ámbito de la salud como el síndrome burnout.

En la actualidad este trastorno afecta a las empresas generando enormes costos económicos medidos en billones de dólares a nivel mundial observándose ausentismo, la pérdida de productividad y la afección en la salud mental de los trabajadores que laboran en el ámbito de la salud. Y que compromete la satisfacción laboral de los trabajadores.

Análisis llevados a cabo en la Unión Europea (UE) han identificado al Síndrome Burnout como una situación problemática importante en el ámbito laboral. De acuerdo con la 5ta. encuesta efectuada por la UE acerca las condiciones laborales de enfermeros, aproximadamente el 60% de los encuestados manifestaron haber experimentado una sobrecarga de trabajo, el 19% señaló una falta de apoyo social en el trabajo, el 40% reportó haber enfrentado obstáculos emocionales, y un 20% de quienes fueron encuestados en 27 naciones de UE afirmaron que su condición laboral les arriesgaba a desarrollar inconvenientes a su salud mental (Rondon et al., 2020). Estos resultados evidencian la magnitud del impacto que el Síndrome Burnout tiene sobre el bienestar de los colaboradores y la necesidad de implementar acciones de prevención para atacar estos inconvenientes en el lugar de trabajo.

Investigaciones realizadas en naciones Latinoamericanas y del Caribe, como Costa Rica, Brasil y Argentina han demostrado una prevalencia mayor del Síndrome Burnout comparándolo con otras naciones regionales. En enfermeras, se ha observado que el Síndrome afecta alrededor del 43-55% en estos países, mientras que en Perú el porcentaje es del 11%. En Argentina, por encima de la mitad de los profesionales enfermeros (un 55%) padecen de este Síndrome por las prolongadas jornadas de trabajo y por las condiciones en las que desempeñan su trabajo. Estos hallazgos destacan la importancia de prever y abordar el Síndrome Burnout en colaboradores en salud en el Caribe y Latinoamérica y (OMS 2018).

El Síndrome de Burnout afecta el desarrollo de las tareas en enfermería. Los estudios muestran que el recurso humano de enfermería está sometido a un estrés en el trabajo más alto que los demás tipos de trabajadores

La Organización de la Salud Panamericana (OPS) y la Organización Mundial para Salud (OMS) han señalado que el Síndrome Burnout representa un peligro importante a la salud mental y física de enfermeras que trabajan en el sector salud. Según la OMS, para el año 2020 se esperaba que la autoestima baja y la depresión sean las causas principales de las incapacidades, ubicándose únicamente por debajo de enfermedades tales como accidentes cerebrovasculares, insuficiencia coronaria o infartos (OMS 2018).

Exactamente, la OMS enfatiza en lo importante que un manejo adecuado del recurso humano en salud para lograr un equilibrio en la inversión en salud. La satisfacción con respecto a la remuneración económica, las posibilidades de desarrollarse profesionalmente y las condiciones laborales son factores fundamentales para el bienestar y para la satisfacción del recurso humano de la salud, incluyendo las enfermeras. Además, la OMS también destaca la importancia de promover un ambiente laboral saludable y respaldar el bienestar físico y de la psiquis de los colaboradores en salud a fin de prevenir y abordar el Síndrome Burnout y otras patologías laborales (OMS 2020).

El síndrome de burnout se refiere a un fenómeno de salud mental que ha sido tema de estudio desde la década de 1970. La idea de conservación de personal, propuesta por Macias et al. (2022), sugiere que la despersonalización, el agotamiento emocional y la disminución de la realización personal que caracterizan el síndrome de burnout pueden ser el resultado de la pérdida o amenaza de recursos personales, como la energía, el tiempo, el dinero o las relaciones interpersonales. La teoría de la justicia organizacional de Nelson, et al., (2019) también ha sido aplicada en el análisis del Síndrome Burnout, argumentando que los trabajadores que perciben una falta de justicia en sus organizaciones tienen más propensión a experimentar el Síndrome Burnout.

Estos estudios en Perú reflejan la importancia de Síndrome Burnout en el recurso humano de salud, especialmente en enfermeras. Los niveles altos de despersonalización y cansancio emocional son indicadores del síndrome que puede afectar la salud física y mental de los empleados, al igual que, la excelencia en la atención que brindan a usuarios. Es relevante que se implementen medidas de prevención y tratamiento.

o del Síndrome Burnout en el sector salud, como la promoción de un ambiente laboral saludable, el apoyo emocional y psicológico para el personal, y la capacitación en habilidades de afrontamiento del estrés y la resiliencia (Lozano, 2021).

Las enfermeras que trabajan en áreas críticas de servicios de emergencia se enfrentan a un ambiente laboral considerado de alto riesgo debido a las exigencias físicas y emocionales de su trabajo. Su constante contacto con usuarios en situaciones de peligro vital y la intensidad emocional que experimentan requieren una gran capacidad de adaptación, lo cual puede poner en riesgo su bienestar psicológico y físico (Antonietti et al., 2020).

La satisfacción laboral juega un papel fundamental en la prestación de una atención de calidad. Cuando el personal de enfermería experimenta insatisfacción en su entorno de trabajo, es poco probable que puedan desempeñar su labor con excelencia y eficacia. Por lo tanto, resulta crucial establecer un ambiente laboral adecuado que promueva condiciones justas, actividades significativas y mejoras en la seguridad y salud, a fin de fomentar la satisfacción laboral (De la Cruz, 2020). La insatisfacción laboral puede impactar negativamente en la excelencia en la atención y la imagen institucional (Hoyos, 2022).

Por otra parte, la satisfacción en el trabajo es un constructo importante en literatura de psicología organizacional, que ha sido ampliamente estudiado en cuanto a la salud y al bienestar del trabajador. La investigación sobre el Síndrome Burnout y la satisfacción en el trabajo en el recurso humano de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital en Lima es importante por varias razones prácticas. En primer lugar, el Síndrome Burnout puede afectar negativamente la excelencia en la atención a los usuarios que reciben de los empleados en salud, y a su vez es posible que tenga consecuencias graves a la salud y al bienestar de usuarios. En segundo lugar, los trabajadores de enfermería que experimenta el Síndrome Burnout pueden estar en riesgo de dejar su trabajo, lo que podría generar una falta de trabajadores en salud del servicio de emergencia de un hospital en Lima. En tercer lugar, la investigación sobre la satisfacción en el trabajo del recurso humano de enfermería puede ayudar a identificar las áreas en las que la gestión del hospital puede mejorar a fin de generar un ámbito de trabajo mayormente sano y satisfactorio para los trabajadores de la salud.

El síndrome de Burnout concede como el síndrome del desgaste profesional, es un fenómeno que ha ganado reconocimiento en el ámbito laboral, especialmente en

profesionales de alta exigencia emocional, como es el caso del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

En cuanto a la **justificación teórica** es fundamental comprender y abordar el síndrome de Burnout en el personal de enfermería, ya que tiene repercusiones significativas tanto para los profesionales de la salud como para la calidad de atención brindada a los pacientes. La investigación sobre este tema es relevante para identificar los factores de riesgo asociados al síndrome de Burnout y desarrollar estrategia de prevención y mitigación

Además, la satisfacción laboral es un aspecto esencial de la vida profesional de una enfermera. Un nivel adecuado de satisfacción laboral contribuye a la motivación, el compromiso y la calidad de la atención. Por lo tanto, la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral entre las enfermeras de emergencia del Hospital de Lima es fundamental para identificar posibles intervenciones para promover un ambiente de trabajo saludable y satisfactorio. Así que tiene sentido práctico. En primer lugar, este estudio proporcionará información valiosa sobre las condiciones laborales y emocionales de las enfermeras en entornos exigentes y de alto estrés.

De modo que la validez práctica del estudio se centra en que las autoridades sanitarias y los responsables de la gestión hospitalaria podrían utilizar los resultados del estudio para implementar medidas preventivas y de intervención que ayuden a reducir la incidencia de brotes del síndrome de burnout en el personal de enfermería. Esto puede incluir mejoras en la organización preventivas y de intervención que ayuden a reducir la incidencia y el impacto del síndrome de Burnout en el personal de enfermería.

Esto puede incluir mejoras en la organización del trabajo, programas de apoyo emocional, capacitación en habilidades de afrontamiento y promoción de un ambiente laboral saludable. Además, los hallazgos de esta investigación podrán ser compartidos con la comunidad académica y científica, lo que contribuirá al conocimiento y comprensión del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el contexto específico del hospital de Lima. Esto a su vez puede ayudar y servir como base para las futuras investigaciones y estudios en el campo de la salud y la gestión hospitalaria.

La **justificación metodológica** del estudio se aborda bajo un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional para analizar el síndrome de Burnout y la

satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima. Se utilizarán cuestionarios estandarizados y válidos para recopilar datos numéricos sobre las variables de interés. El análisis estadístico permitirá identificar relaciones y patrones entre las variables. Este enfoque proporcionará información precisa y objetiva sobre la situación actual y las posibles asociaciones entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.

Por ello se formuló el problema general de la investigación: ¿Cuál es la relación entre síndrome Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en Lima, 2023?

Teniendo como objetivo determinar la relación entre síndrome Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en Lima, 2023 , se propuso en forma específica a) determinar la relación entre el Cansancio emocional y la satisfacción laboral b) determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción c) determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral

Como hipótesis general: Existe relación entre el síndrome Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en Lima, 2023. Siendo los específicos, a) Existe relación entre el cansancio y la satisfacción en el trabajo. b) Existe relación entre despolarización y la satisfacción en el trabajo. c) Existe relación entre realización de la persona y la satisfacción en el trabajo.

II. MARCO TEÓRICO

Para los antecedentes nacionales tenemos a los autores Tello y Pereyra (2021) en su investigación tuvieron como propósito general el examinar la asociación dentro de la satisfacción laboral y la manifestación del burnout en recurso humano de enfermeros durante la pandemia en Hospital Iquitos en 2021. La investigación empleó un método cuantitativo y utilizó un diseño correlacional, transversal, prospectivo y descriptivo. La porción muestral constó de 150 trabajadores de enfermería, y los resultados indicaron que el 79,3% de ellos presentaron una escala media de síndrome burnout. Además, el 74,0% experimentó cansancio emocional a un muy disminuido nivel, el 72,7% experimentó despersonalización a un bajo nivel, y el 49,3% experimentó una realización personal en un alto nivel. En relación con satisfacción en el trabajo, se observó que el 80,0% de los trabajadores de enfermería manifestó tener una complacencia laboral respecto a complacencia en el trabajo. En lo que respecta a la tensión vinculada a la labor desempeñada, el 54,7% presentó una satisfacción laboral regular, mientras que el 42,7% expresó una satisfacción laboral parcialmente insatisfecha en competencias profesionales. El 42,0% de los trabajadores presentó una satisfacción en el trabajo insatisfecha en forma parcial en cuanto a presión en el puesto laboral. En cuanto a la promoción profesional, el 39,3% expresó regular satisfacción en el trabajo, mientras que el 44,7% manifestó una satisfacción en el trabajo parcial en cuanto a vinculaciones interpersonales con los superiores. Respecto a vinculaciones interpersonales con compañeros, el 41,3% presentó una satisfacción en el trabajo parcial, y en cuanto a las particularidades del estatus extrínsecas el 43,3% expresó una satisfacción en el trabajo parcial. En relación con la monotonía laboral, el 44,7% de los trabajadores presentó una satisfacción laboral regular, y en promedio, el 84,7% manifestó una satisfacción en el trabajo regular.

De manera similar un estudio realizado por Carrasco, Castillo, Salas, y Reyes, (2020) investigaron la interrelación dentro de los estresores en el trabajo y satisfacción en enfermeras de Perú en el marco de pandemia COVID-19. El estudio, que empleó un diseño analítico, correlacional transversal, incluyó una porción muestral representada por 60 enfermeras que trabajan en servicios graves en un establecimiento hospitalario colectivo en Chimbote. La resulta del estudio indicó que la escala media predominó entre los estresores del ambiente, del trabajo y de las personas de profesionales de enfermería. Fue hallada una significativa relación dentro de la satisfacción en el trabajo y los estresores del ambiente y de las personas. Los autores concluyeron que los

factores del ambiente y de las personas se encuentran vinculados con la satisfacción en el trabajo de enfermeras de Perú trabajadoras en directa atención al usuario en marco de la pandemia COVID-19.

También se tiene a Jiménez (2020), el cual llevo a cabo un análisis investigativo e objetivo fue determinar la magnitud de la satisfacción en el trabajo y la salud psicológica en expertos en salud de la primera línea y segunda línea mientras iniciaba la endemia de SARS-COV-2 en Centro Hospitalario Daniel Alcides Carrión III de EsSalud. La investigación fue epidemiológica, observacional, transversal, prospectiva y relacional, teniendo en cuenta una muestra que estuvo conformada por 99 enfermeras salud en Centro Hospitalario Daniel Alcides Carrión III – EsSalud de Tacna, de los cuales el 71% eran mujeres, la más común edad estuvo entre los 30 y 40 años y el 58% pertenecían a la primera línea. Los resultados indicaron que la magnitud "Interrelaciones personales con compañeros" arrojó satisfacción en el trabajo. El recurso humano en salud de línea primera mostró satisfacción en el trabajo (3.47%) y bienestar mental (2.34%), mientras que el de línea segunda presentó satisfacción en el trabajo (3.54%) y bienestar psicológico (2.33%). para finalizar, se infiere en, el recurso humano en salud colaboradores del Centro Hospitalario Daniel Alcides Carrión III – EsSalud en Tacna, año 2020, demuestra complacencia en el trabajo (3.5%) y psicológico bienestar (2.33%).

Saboya (2019) tuvo como objetivo general de investigación el establecer la predominancia de la manifestación del Burnout en expertos en salud trabajadores del área de urgencia. Para ello, fue realizado un análisis transversal descriptivo cuya porción muestral fue 60 enfermeros colaboradores en el área de emergencia de Hospital de Iquitos. Fue utilizado cuestionario Maslach Burnout Inventory y una encuesta, como instrumento validado internacionalmente a fin de estudiar la manifestación del Burnout. En cuanto a la resulta del estudio, el 66% de los participantes eran mujeres y el 43% tenía entre 31 y 40 años. La mayoría tenía una antigüedad de entre 6 y 20 años en el puesto de trabajo y el 36.6% tenía entre 6 y 10 años de antigüedad en la emergencia. El 80% de los profesionales realizaba 12 turnos al mes y el 35% tenía un segundo empleo además de el del hospital. En cuanto a la resulta del cuestionario, el 48.3% de los trabajadores evaluados mostró una baja realización personal, el 20% despersonalización y el 8.3% agotamiento emocional. Al finalizar la predominancia la manifestación de Burnout en población de estudio, se encontró un solo caso (1,6%). No obstante, al estudiar los elementos del cuestionario, fue hallado un porcentaje alto de realización personal baja, lo cual indica un riesgo elevado de que los colaboradores expresen el síndrome Burnout. En conclusión, aunque la predominancia de síndrome

Burnout fue baja en la población de estudio, el alto porcentaje de baja realización personal indica que los colaboradores de servicio de urgencia del Hospital de Iquitos están en riesgo de desarrollar el síndrome. Este hallazgo resalta la relevancia de atender y prevenir la manifestación del Burnout en los profesionales en salud para aplicar mejoras su bienestar y la excelencia del cuidado que brindan a los pacientes.

Por último, Toribio (2022) en su investigación se enfocó en determinar cómo se relacionan las magnitudes de la manifestación del Burnout y satisfacción en el trabajo de los teleoperadores de un centro de contacto en 2020, tomando en cuenta los factores higiénicos y motivadores de la satisfacción laboral. Fue usado un método mixto descriptivo no experimental y para recopilar datos de una muestra de 237 teleoperadores que se encontraban trabajando, mediante la aplicación de Encuesta de Satisfacción en el Trabajo y cuestionario de Síndrome de Maslach. Las dimensiones de Despersonalización, Realización de la Persona y Cansancio emocional, se utilizaron para analizar la información. Fue encontrado que las magnitudes del Síndrome de Burnout con una relación mayor respecto a satisfacción en el trabajo son la despersonalización y el cansancio emocional. Para concluir, los teleoperadores experimentan manifestaciones del Síndrome de Burnout, lo que les genera frustración, cansancio y dureza en lo personal y en el trabajo, afectando la productividad y desmotivando su crecimiento. Por lo tanto, es recomendado implementar un plan de acción.

En cuanto a los antecedentes internacionales tenemos Morales (2021) se propuso en forma general el examinar la prevalencia de la manifestación del burnout respecto a la complacencia en trabajo en la organización de servicios de medicina Life and Hope S.A. de Quito, la cual se especializa en la atención a los usuarios que padecen crónicas enfermedades, catastróficas, huérfanas y complejas, especialmente en tratamientos oncológicos. Para recolectar datos, se consideró a la población total de la compañía, compuesta por 30 empleados de diferentes edades, sexos, niveles educativos, áreas operativas, jerarquías, entre otros aspectos. Se establecieron dos variables y se utilizaron dos herramientas comúnmente utilizadas en estudios de este tipo: la primera, el conteo de Maslach para síndrome burnout, y la segunda, el cuestionario 20/23 para satisfacción en el trabajo. Una vez recopilados y analizados los datos, se encontró información valiosa tanto para el estudio como para la organización. En cuanto a variable síndrome burnout (con sus tres magnitudes), se encontró una escala alta para realización de la persona, una escala media para cansancio emocional y baja para despersonalización. Por otro lado, en variable satisfacción en el trabajo (con

cinco magnitudes), se observaron escalas medias para todos sus factores, tales, como: participación, intrínseca, prestaciones, ambiente y supervisión. Como resultado de los hallazgos, se planteó una propuesta o plan de acción destinado a mejorar las condiciones laborales para evitar el síndrome burnout y las bajas escalas de satisfacción en el trabajo de los empleados, según los resultados obtenidos.

También se tiene Castañeda y Sánchez (2022) tuvo como tema general evaluar y detallar la escala de la satisfacción en el Trabajo (SL), la frecuencia del Síndrome Burnout (SB) y su interrelación. Es un análisis no experimental, cuantitativo, correlacional y transversal. Fueron utilizadas pruebas con niveles cuantitativos y cuestionarios, como también análisis de estadísticas inferenciales y descriptivas. La muestra estuvo conformada por 61 profesores titulares de una universidad pública de San Luis Potosí, México. Se utilizaron el cuestionario de factores SL, la Escala de Burnout de Maslach y el cuestionario sociodemográfico. Los resultados mostraron que el SL de los profesores estaba en la escala media y la escala de propensión al SB era de leve a moderada. Además, SL también se vio influenciado por el estado, el género y la antigüedad de los maestros de secundaria. Estadísticamente, no se encontró correlación entre las tendencias SL y SB. Para resumir el segundo artículo, el género y el entorno organizacional influyen en el estrés mientras promueven el SB. Es muy importante evaluar y mejorar las condiciones de trabajo de los socios educativos para crear un ambiente de trabajo saludable que beneficie tanto a los estudiantes como a ellos mismos.

Del mismo modo, Fontova, Suñer, y Juvinyà (2020) se propuso en forma general establecer la escala de satisfacción laboral y el nivel de desgaste profesional en los profesionales que trabajan en el servicio de urgencias. Se ha utilizado un diseño de estudio transversal y una metodología de encuesta en la que se ha evaluado información sobre variables sociodemográficas y laborales. Utilizando la escala MBI, se utilizaron cuestionarios para evaluar el deterioro de la carrera, la satisfacción general y la motivación laboral. De los trabajadores de emergencia, 71,4 participaron en la encuesta. Los resultados mostraron una puntuación media de satisfacción laboral de 6,98 y una puntuación media de satisfacción general de 68,26. La antigüedad se correlacionó con el agotamiento emocional en el MBI, siendo la antigüedad más alta entre los profesionales experimentados ($p=0,024$) y una relación inversa entre el desempeño individual y la antigüedad ($p=0,024$). Por lo que el optimismo se relacionó negativamente con el agotamiento emocional ($p=0,023$) y positivamente con el logro personal ($p=0,018$). Además, se encontró una correlación entre el MBI y la satisfacción laboral

($p < 0,05$). En conclusión, las enfermeras de urgencias obtuvieron calificaciones de burnout de satisfacción laboral similares a las encontradas en la literatura, y las dos variables se correlacionaron.

También se tiene a Malander (2019) examinar si la satisfacción en el trabajo y ciertas particularidades sociodemográficas y de trabajo de profesores de la secundaria podrían afectar la manifestación del burnout de una manera negativa y positiva. El estudio contó con intervención de 123 profesores correspondientes a seis instituciones educativas privadas de la provincia de Misiones, en Argentina. Con la finalidad de evaluar el burnout, fue empleado el Conteo del Burnout de Jackson y Maslach, y a fin de medir la complacencia laboral se empleó la escala de Complacencia Laboral para Profesores, de Main y de Oros. Se recopilaron datos sobre las variables sociales y de demografía y del trabajo. El análisis de estadísticas incluyó una múltiple regresión en línea. La resulta indicó que la satisfacción baja en el trabajo predice relevantemente el burnout y sus magnitudes. Los intrínsecos factores de la satisfacción en el trabajo fueron los que mejor predijeron la realización de las personas, la despersonalización y el agotamiento emocional. Los extrínsecos factores sólo predijeron en forma significativa la dimensión agotamiento emocional. Las personas más satisfechas con su trabajo, motivados y autorrealizados tienen menor propensión para avanzar el Síndrome. La edad fue la variable sociodemográfica única y del trabajo que pudo predecir de manera significativa el burnout, y quienes presentaron la predisposición mayor al síndrome fueron los profesores de menor edad.

Por último, se tiene a Pullatasig (2021), que examinó de manera general si el burnout afecta la satisfacción laboral de los empleados de Sanavid en general. Se utilizó el modelo de intercambio social de Peter Blau y George Homans para sustentar el concepto de burnout, mientras que las variables de satisfacción laboral se basaron en el concepto de factores motivacionales de Herzberg. Se realizó un análisis transversal y cuantitativo en Quito en septiembre y diciembre de 2020, con la participación de 25 colaboradores de diferentes partes de la organización. La hipótesis que sustenta el estudio confirma que, en el caso del burnout, éste afecta a la satisfacción laboral de los compañeros. La escala de Burnout de Maslach se utilizó para comprender la escala de burnout, mientras que el cuestionario SL-SPC se utilizó para evaluar la escala de satisfacción laboral. Correlacionar estas variables da como resultado un valor de 0,002,

lo que sustenta la pregunta de investigación. Cabe señalar que este estudio fue no experimental.

En la década de 1970, el término "Síndrome de Burnout" fue acuñado por Freudenberg, un médico de una clínica en Estados Unidos que observó cambios en el personal que trabajaba allí. Notó que aquellos que habían estado trabajando allí durante mucho tiempo presentaban ciertos síntomas, como pérdida de energía, desmotivación para trabajar, depresión, ansiedad, diferencias en la forma de tratar a los usuarios y desmejora en las interrelaciones con sus colegas laborales.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019), el término agotamiento se limita a situaciones laborales y no debe usarse para describir experiencias detalladas en otros entornos de la vida. Además, se identificaron tres síntomas característicos: fatiga o falta de energía, "desapego mental" del trabajo y productividad reducida en el trabajo.

El síndrome de Burnout se caracteriza por agotamiento emocional, físico y mental, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, así como baja autoestima y falta de entusiasmo. Esto sucede cuando estás en situaciones emocionalmente exigentes durante mucho tiempo. Para abordar este síndrome, desarrollamos una escala unidimensional para indicar 3 factores: pérdida de motivación, baja moral y fatiga Martínez (2016).

Según el Programa de Salud Ocupacional de la OMS (2018) la salud y el estrés en el trabajo se define como la respuesta de un individuo a demandas y responsabilidades en el trabajo que no se corresponden con sus habilidades y capacidades, y demostrar su capacidad para adaptarse a sus necesidades y situaciones. El estrés laboral puede ser causado por una variedad de situaciones y puede volverse severo si los empleados no reciben el apoyo de sus superiores o colegas.

La Organización del Trabajo Internacional (OIT) (2016) describe el estrés en el trabajo como una enfermedad que representa un riesgo económico de naciones

industrializadas en camino a desarrollarse, debido a que impacta en la salud tanto física como mental de los colaboradores y disminuye la productividad.

Se han formulado diversas teorías contemporáneas sobre el síndrome de burnout en los últimos años. Una de ellas, llamada enfoque de la interacción laboral-individual, plantea que el síndrome de burnout surge cuando no existe una adecuada adaptación entre el empleado y su trabajo. Esta situación puede deberse a diferentes factores, como una carga laboral excesiva, falta de control en el trabajo, escasa red de apoyo social en el entorno laboral o la ausencia de reconocimiento por el trabajo realizado (Vinueza et al., 2020)

El precepto de pérdida de medios sugiere que el síndrome burnout se produce cuando los trabajadores experimentan una pérdida de recursos personales, como la energía, el tiempo, la identidad y la autoestima. Esta pérdida de recursos puede ser el resultado de factores como un exceso de actividades laborales, una carencia en el respaldo social en la empresa, o una falta de equilibrio dentro de los medios personales y la demanda en el trabajo (Demerouti, Bakker 2021).

Según el precepto de autodeterminación, se argumenta que el síndrome de burnout ocurre cuando los trabajadores experimentan una falta de autonomía y control en relación con su trabajo. Esta situación puede surgir debido a una estructura organizativa inflexible o a la ausencia de oportunidades para tomar decisiones (Muñoz et al., 2019).

La teoría de la cognición emocional sostiene que el síndrome de Burnout surge cuando los empleados experimentan una desconexión emocional en relación con su trabajo. Esta desconexión puede ser el resultado de la falta de significado o propósito en el trabajo, así como de la ausencia de emociones positivas asociadas al mismo (Barrios et al., 2020). En última instancia, esta teoría sugiere que el síndrome de Burnout se produce cuando los empleados enfrentan una desconexión emocional con su trabajo, lo cual puede ser atribuido a la carencia de significado o propósito en el trabajo, así como a la ausencia de emociones positivas asociadas a él (García et al., 2023).

Primera dimensión Barreto y Salazar, (2021) nos dicen cansancio emocional refiere a la sensación de cansancio emocional y psicológico que experimentan los empleados teniendo como resultado la exposición prolongada a situaciones estresantes en el entorno laboral. Este agotamiento se manifiesta como una falta de energía, interés y motivación para realizar las tareas laborales, lo que a su vez puede afectar negativamente el bienestar físico y psíquico de los trabajadores y la calidad de su trabajo.

Fernández (2022) refirió que el cansancio emocional afecta el bienestar general, la calidad de vida y la capacidad para enfrentar los desafíos cotidianos de manera efectiva.

Segunda dimensión la despersonalización es otro aspecto del síndrome de burnout que se refiere a la actitud distante, indiferente y desapegada que los trabajadores pueden desarrollar hacia su trabajo, compañeros y clientes como resultado de estar expuestos durante un largo período de tiempo a situaciones estresantes en el entorno laboral. Esta actitud se manifiesta como una falta de empatía, compasión y consideración hacia los demás, lo que puede tener un impacto negativo en las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo y en la calidad general del trabajo (Vilchez et al., 2019).

La realización de la persona es un aspecto clave del síndrome burnout que se refiere a la sensación de logro y satisfacción que los trabajadores experimentan en relación con su trabajo. Se trata de la percepción que tiene el trabajador de que su trabajo es significativo, importante y valioso, y que su desempeño laboral tiene un impacto positivo en su entorno laboral y/o en la sociedad generalmente. La no realización de la persona es posible que resulte en varias causas, tales como la falta de reconocimiento por parte de los superiores, la carencia de posibilidades de desarrollo profesional o la carencia de sentido de propósito en el trabajo (Pizarro, 2018).

Las tres magnitudes del síndrome burnout, incluyendo la realización de la persona, la despersonalización y el agotamiento emocional, son importantes para comprender la complejidad de este fenómeno en el ámbito laboral. Estas dimensiones pueden impactar significativamente en la salud emocional y física de colaboradores, al igual que en el rendimiento en el trabajo y en la excelencia en servicios que proporcionan (Villagrán et al 2022).

Tercera dimensión el cansancio emocional, por ejemplo, puede llevar a una disminución en la capacidad de los trabajadores para gestionar y regular sus emociones, lo que puede tener un efecto negativo en la calidad de su trabajo y en su bienestar emocional. La despersonalización, por otro lado, puede llevar a una actitud distante y fría con compañeros del trabajo y con pacientes o clientes, lo cual es posible que afecte la excelencia en el servicio prestado (Osorio et al 2023).

La realización personal es crucial para el bienestar y la satisfacción de los colaboradores, ya que están relacionados con la percepción de que su trabajo es significativo y valioso. Cuando los trabajadores sienten que no están logrando sus objetivos y que su trabajo no tiene sentido, pueden experimentar una sensación de desesperanza y desmotivación que puede llevar a la despersonalización y al agotamiento emocional (Espín et al 2022).

En general, es importante prestar atención a estas tres dimensiones del síndrome burnout para prevenir su aparición y abordar sus efectos negativos al bienestar y a la salud de los colaboradores, al igual que en la excelencia en los servicios que proporcionan.

Montoya et al., (2016) refiere que una percepción subjetiva positiva o placentera del estado emocional asociado a las experiencias laborales del individuo es un indicador relevante para anticipar comportamientos tales como, el cambio de cargo o de empresa, el absentismo en el trabajo, las cuales pueden verse influenciadas por distintos factores, como la estabilidad en el trabajo, el estado físico del ambiente, el nivel de sueldo, y el ambiente de la organización en general.

Según la teoría de satisfacción en el trabajo, una emoción positiva o de placer a la subjetiva percepción experiencial en el trabajo de la persona predice significativamente los comportamientos tales como la organización, la rotación del puesto y el absentismo. Estos factores pueden ser influidos por factores distintos, tales como, el clima de la organización, la estabilidad en el trabajo, el sueldo y las condiciones medio ambientales (Cauna, 2019)

Recientes teorías sobre la satisfacción en el trabajo incluyen el precepto del ajuste persona-trabajo, que sugiere que la satisfacción laboral se produce cuando hay una

concordancia entre las características personales del trabajador y las demandas del trabajo. Además, la teoría de las expectativas establece que la satisfacción en el trabajo se relaciona con la apreciación que las recompensas obtenidas son justas y adecuadas a los esfuerzos realizados (Gabriel, 2021).

Por otra parte, la teoría de la autodeterminación señala que la satisfacción en el trabajo está relacionada con la percepción que tiene el empleado sobre el control y la autonomía que tiene en su trabajo y en la toma de decisiones. Además, la teoría del enriquecimiento del trabajo sugiere que la satisfacción laboral aumenta cuando las tareas son significativas y desafiantes, y cuando el trabajador tiene la oportunidad de aprender y crecer profesionalmente (Jiménez et al., 2020).

Respecto a los aspectos de la variante satisfacción en el trabajo se tiene la tensión con el trabajo se refiere al estrés o presión que puede experimentar el personal de enfermería debido a la naturaleza exigente y demandante de su trabajo.

Primera dimensión la tensión en el trabajo se refiere a un estado de estrés o presión emocional experimentado por los empleados en el entorno laboral. Es una respuesta física y mental ante las demandas y desafíos asociados a las tareas, responsabilidades y condiciones laborales (De la rosa et al 2023). La tensión en el trabajo puede surgir debido a diversos factores, como altas cargas de trabajo, plazos ajustados, falta de recursos, conflictos interpersonales, falta de autonomía o control sobre el trabajo, entre otros (Gabriel, 2021).

Segunda dimensión la competencia profesional se refiere a la percepción que tienen las enfermeras sobre su capacidad para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y satisfactoria (Ferreira et al 2023). Esta competencia puede estar relacionada con su formación académica, experiencia laboral, así como con el apoyo y la retroalimentación recibidos por parte del equipo de trabajo (Berrío et al., 2022).

Tercera dimensión la relación interpersonal es referente a la excelencia en las vinculaciones que el personal de enfermería tiene con sus compañeros de trabajo, superiores y pacientes (Cevallos 2023). Una buena relación interpersonal se caracteriza por el respeto, la comunicación efectiva y la colaboración. Esto puede contribuir a un ambiente laboral más positivo y a una mayor satisfacción laboral (Cordero et al., 2019).

Es importante que los empleadores y los líderes en el campo de la enfermería tomen en cuenta estas dimensiones para poder mejorar la satisfacción en el trabajo del recurso humano de enfermeras, lo cual puede a su vez contribuir a un mejor cuidado de los pacientes y a una mayor eficiencia en el trabajo.

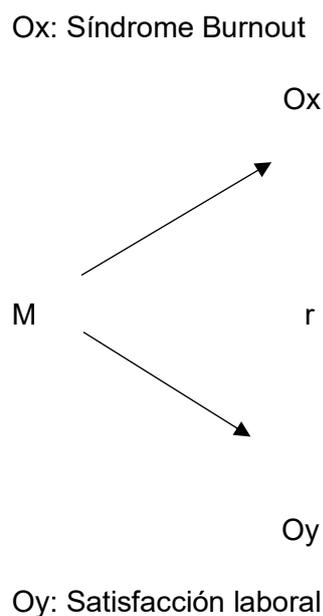
III. MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Es de tipo básico en tanto implica adquirir un entendimiento más profundo al comprender los elementos fundamentales de los eventos, los hechos que pueden ser observados y las conexiones que los objetivos que se establecen entre las variables del estudio (Ñaupas, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación: Esta investigación adopta un enfoque no experimental cuyo diseño es transversal, lo que significa que se recopiló la información solo una vez para analizarla posteriormente durante la investigación (Manterola, et al., 2019).

Diagrama del diseño de investigación es el siguiente:



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

- **Definición conceptual:** Organización mundial de la Salud refiere que es exclusivamente a situaciones laborales y debería no ser utilizado para detallar vivencias que correspondan a los demás ámbitos existentes. Además, se identifican tres manifestaciones características: "alejamiento mental" respecto al trabajo, cansancio o carencia energética y disminución de la eficacia en el rendimiento en el trabajo OMS. (2019)
- **Definición operacional:** El síndrome burnout se caracteriza por una condición de cansancio físico, mental y emocional incluyendo la inutilidad y la impotencia, así como autoestima baja y poco de entusiasmo.
- **Indicadores:** Sensación de agotamiento emocional después de un día de trabajo, Falta de energía para afrontar las responsabilidades laborales, Sentimientos de frustración e impotencia al no poder realizar el trabajo de manera efectiva. Tratamiento impersonal y distante con pacientes y colegas de trabajo. Sensación de indiferencia hacia el trabajo y sus responsabilidades. Reducción de la capacidad para sentir empatía hacia los demás. Sentirse satisfecho y motivado con el trabajo que se realiza. Sentir que se está haciendo una influencia positiva en cada uno de los pacientes. Tener una sensación de crecimiento y desarrollo profesional.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual:** Montoya et al., (2016) nos dicen que se trata de una percepción subjetiva positiva o placentera del estado emocional asociado a las experiencias laborales del individuo es un indicador relevante para predecir comportamientos tales como, rotación de puesto, el ausentismo las cuales pueden verse influenciadas por distintos aspectos, como, la estabilidad en el trabajo, el nivel de sueldo, las características físicas del ámbito y el ambiente empresarial en general.

- **Definición operacional:** se refiere a un estado emocional positivo que vive el trabajador con respecto a su labor y que es posible medirse a través de la evaluación de diversos aspectos del trabajador como la remuneración, el clima organizacional, las oportunidades de desarrollo profesional, las relaciones interpersonales con sus compañeros y la apreciación de logro en el trabajo.
- **Indicadores:** Sentimiento de frustración constante en el trabajo. Preocupación excesiva por el trabajo incluso fuera del horario laboral. Dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre. Sentimiento de satisfacción y logro al completar tareas relacionadas con el trabajo. Confianza en la capacidad para realizar las tareas asignadas. Búsqueda de nuevas oportunidades de aprendizaje para mejorar en el trabajo. Capacidad para comunicarse efectivamente con colegas y pacientes. Sentimiento de apoyo y cooperación por parte de los colegas en el trabajo. Sensación de satisfacción y bienestar en el ámbito laboral debido a las positivas vinculaciones interpersonales.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.1.1 Población: De acuerdo con Ventura (2017), el universo poblacional se refiere a una agrupación de componentes que tienen particularidades compartidas y que son objeto de investigación. Si se conoce con precisión el número de elementos, se considera que la población es finita. En el presente estudio, la población está compuesta por 81 trabajadores en servicio de emergencia de un hospital de Lima.

3.3.2 Muestra: López y Fachelli (2015) definen que la porción muestral es una fracción del universo poblacional, que se utiliza para realizar los cálculos estadísticos y contrastar suposición. Según estos autores, la porción muestral representa el universo poblacional y es clave para la investigación. Por ello es que la muestra está conformada por 68 colaboradores en servicio de emergencia de un hospital de Lima.

Muestreo:

Por lo tanto, la muestra es de 68 trabajadores servicio de emergencia de un hospital de Lima.

Para el presente estudio, se llevó a cabo un muestreo probabilístico

utilizando la técnica de muestreo aleatorio simple. La población objeto de investigación estuvo conformada por 81 trabajadores en servicio de emergencia de un hospital en Lima, según lo establecido por Ventura (2017). Siguiendo la metodología propuesta por López y Fachelli (2015), se seleccionó una muestra representativa de 68 trabajadores del mismo hospital de Lima.

El procedimiento de selección se realizó asignando un número único a cada uno de los 81 trabajadores de la población. Posteriormente, se empleó un método aleatorio para elegir al azar 68 números, correspondientes a los trabajadores que conformarían la muestra. De esta manera, se garantizó que cada elemento de la población tuviera una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado, asegurando la representatividad de la muestra.

Determinado por esta fórmula es la que se la dice muestra

Hay que saber cómo es de muestra de aleatorio simple

Como se hace

$$n = \frac{Nz^2 * pq}{(N - 1) e^2 + z^2 * pq}$$

En el estudio se consideran los siguientes parámetros: n, que representa la dimensión de la porción muestral; N, que es la dimensión del universo poblacional de 81 usuarios; z, que es la valoración de la normal distribución con un grado de confiabilidad del 95% y un valor de 1,96; P y q, que representan la probabilidad a favor y en contra, respectivamente, con un valor de 0,5 para ambos; y E, que representa el margen de error de muestreo y tiene un valor de 0,05.

Sustituyendo valoraciones en la ecuación:

$$n = \frac{81 (1.95^2) (0.50) (0.5)}{(82 - 1) 0.05^2 + 1.95^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 68$$

Por lo tanto, la muestra es de 68 trabajadores servicio de emergencia de

un hospital de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Según Arias y Covinos (2021), la encuesta es una herramienta que permite al investigador obtener datos relevantes para su estudio a través de una serie de preguntas que se ajustan a los intereses de la investigación. Esta técnica se lleva a cabo mediante cuestionarios que contienen un conjunto específico de preguntas relacionadas con todos los aspectos de la investigación. Estas preguntas, como mencionan Hernández y Mendoza (2018), son cerradas, lo que significa que ya tienen opciones predefinidas por el investigador, y los entrevistados deben seleccionar una de estas opciones como respuesta.

Ficha técnica 1

Nombre:	Cuestionario para evaluar el Síndrome Burnout
Autor:	Cáceres Vasquez Rocio Elena (2023)
Aplicación:	Cáceres Vasquez Rocio Elena
Administración:	Directa
Significación:	Es una herramienta utilizada para medir la presencia y el nivel de agotamiento profesional y emocional en las enfermeras de un servicio de emergencia.
Descripción:	El instrumento consta de 15 preguntas el cual responderá según su elección: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre. Consta de tres dimensiones; cansancio emocional, despersonalización y realización personal.
Calificación:	Suma del valor atribuido a cada ítem.

Ficha técnica 2

Nombre:	Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral
Autor:	Cáceres Vasquez Rocio Elena (2023)
Aplicación:	Cáceres Vasquez Rocio Elena
Administración:	Directa
Significación:	Evaluar la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un servicio de emergencia.
Descripción:	El instrumento consta de 15 preguntas el cual responderá según su elección: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre. Consta de tres dimensiones; tensión en el trabajo, competencia profesional y relación interpersonal.
Calificación:	Suma del valor atribuido a cada ítem.

Validación

Se procedió a validar el instrumento por la junta de expertos, mostrados como sigue.

Tabla 1*Validez según juicio de expertos.*

Especialista	Pertinencia	Precisión	Claridad
	100%	100%	100%
	100%	100%	100%
Total	100%	100%	100%

Confiabilidad**Tabla 1***Valores para niveles de confiabilidad.*

Valores	Nivel de confiabilidad
-1 a 0	Nada de confiabilidad
0.01 a 0.49	Baja Confiabilidad
0.5 a 0.75	Moderada Confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte Confiabilidad
0.9 a 1	Alta Confiabilidad

Fuente: Hernández y Mendoza (2018).

Tabla 2*Estadística de fiabilidad por el Alfa de Cronbach.*

Variable	Alfa Cronbach	N Elementos	No. Evaluados
Síndrome de Burnout	0.860	15	10
Satisfacción laboral	0.920	315	10

3.5. Procedimiento.

Para analizar la información recopilada, se utilizó la metodología de razón de verosimilitud, que consta de tres fases.

En la primera fase o etapa, se recolectará la información relevante sobre las variables de estudio y otros aspectos pertinentes a través del diseño de la encuesta.

La segunda fase, llamada fase de campo, se enfocará en la recolección de datos en el campo de estudio.

En la última fase, la fase práctica, se analizará e interpretará la información recopilada tanto de campo como de fuentes bibliográficas utilizando el software estadístico SPSS 26 para presentar un informe final.

3.6. Método de análisis de datos.

Una vez obtenidos los datos mediante los instrumentos, se creará una base de datos en Excel y se utilizará el programa SPSS 26 para llevar a cabo el análisis estadístico inferencial y contrastar las hipótesis.

Además, se realizará la comprobación de normalidad para determinar si la distribución es paramétrica o no paramétrica y así decidir qué estadístico aplicar para identificar la relación entre las variables objeto de estudio.

3.7. Aspectos éticos

El estudio destacó el consentimiento informado obtenido de cada participante de forma voluntaria, brindando una explicación completa sobre el propósito, procedimientos, riesgos y beneficios.

Se preservó la confidencialidad y privacidad de los participantes, analizando los datos de forma agregada para proteger su identidad. Se priorizó la beneficencia, buscando beneficios superiores a los riesgos y contribuyendo al conocimiento científico y bienestar social.

Además, se aseguró la no maleficencia, implementando procedimientos seguros y protegiendo la seguridad de los participantes.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Variable Síndrome de Burnout

A continuación, presentaremos los resultados relacionados con el Síndrome de Burnout, tanto en términos de niveles, frecuenciales y porcentuales. Esto nos permitirá analizar y comprender mejor los datos obtenidos sobre este síndrome.

Tabla 4.

Niveles del Síndrome de Burnout

Nivel	Fx	%
Alto	20	28.4%
Medio	48	71.6%
Bajo	0	0.0%
Total	68	100%

Nota: elaboración propia.

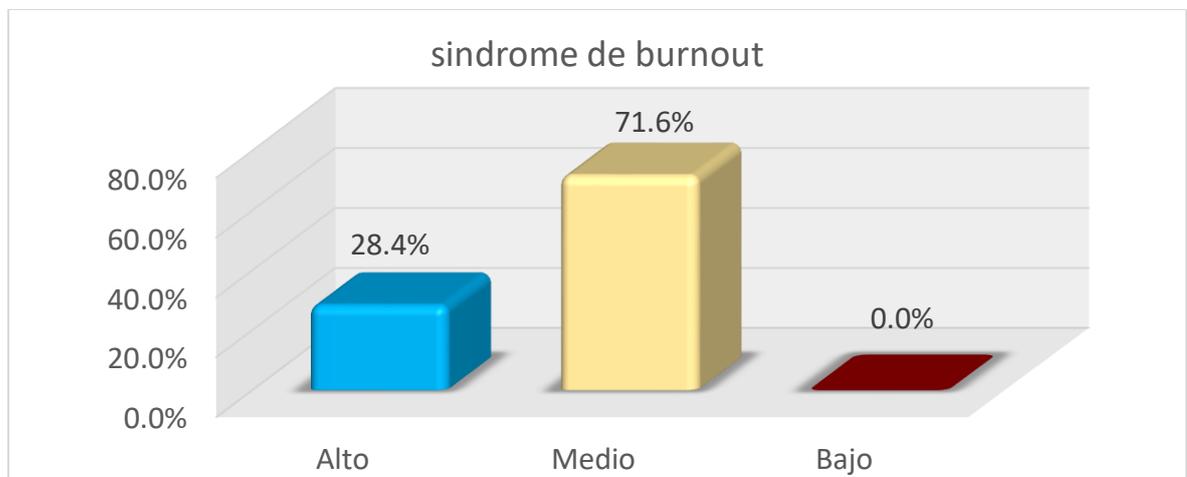


Figura 1. Resultados porcentuales de los niveles del Síndrome de Burnout.

Interpretación

En la tabla 4 presentada, se observa que, de los participantes incluidos en este estudio, un total de 20 individuos corresponden al nivel "Alto" de Síndrome de Burnout. Esta cifra representa aproximadamente el 28.4% de la muestra analizada, lo cual indica que un porcentaje considerable de los participantes experimenta niveles altos de burnout. Por otro lado, se encontró que 48 de los encuestados, lo

cual equivale al 71.6% de la muestra, se ubicaron en el nivel "Medio" de Síndrome de Burnout. Esto sugiere que la mayoría de los participantes presentan niveles moderados de burnout. En cuanto al nivel "Bajo" de Síndrome de Burnout, no se registraron casos en esta muestra, lo que implica que ninguno de los participantes se encuentra en esta categoría.

4.1.1.1. Dimensión Cansancio emocional

A continuación, en la tabla 4 podemos observar los resultados relacionados con la dimensión de Cansancio Emocional. La figura 2 muestra los resultados porcentuales de esta dimensión.

Tabla 5.

Niveles de la dimensión cansancio emocional

Nivel	Fx	%
Alto	5	7.4%
Medio	63	92.6%
Bajo	0	0.0%
Total	68	100%

Nota: elaboración propia.

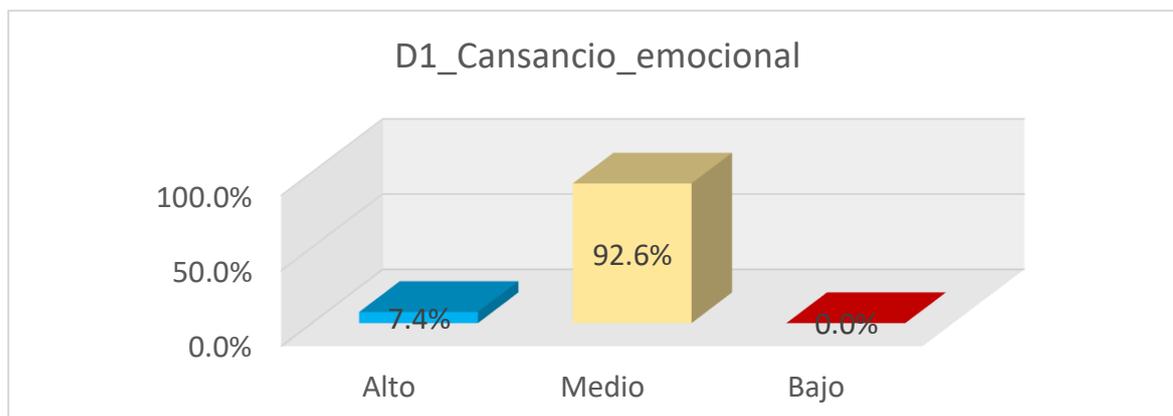


Figura 2. Resultados porcentuales de los niveles de dimensión del cansancio emocional

Interpretación:

Estos resultados indican lo siguiente: en el nivel "Alto" de Cansancio Emocional, se encontraron 5 casos, lo que representa aproximadamente el 7.4% del total de la muestra. Esto sugiere que un pequeño grupo de participantes experimenta un nivel destacado de cansancio emocional. Por otro lado, en el nivel "Medio" de Cansancio Emocional, se registraron 63 casos, lo que representa aproximadamente el 92.6% del total. Esta cifra es significativamente mayor que la del nivel "Alto", lo que indica que la mayoría de los participantes se encuentran en una situación intermedia en términos de cansancio emocional. En cuanto al nivel "Bajo" de Cansancio Emocional, no se encontraron casos en la muestra analizada, lo que indica que ninguno de los participantes se encuentra en esta categoría.

4.1.1.2. Dimensión Despersonalización

A continuación, en la tabla 5 se presentan los resultados relacionados con la dimensión de Despersonalización. Además, la figura 3 muestra los resultados porcentuales de esta dimensión.

Tabla 6.

Niveles de la dimensión de Despersonalización

Nivel	Fx	%
Alto	11	16.2%
Medio	51	83.8%
Bajo	0	0.0%
Total	68	100%

Nota: elaboración propia.

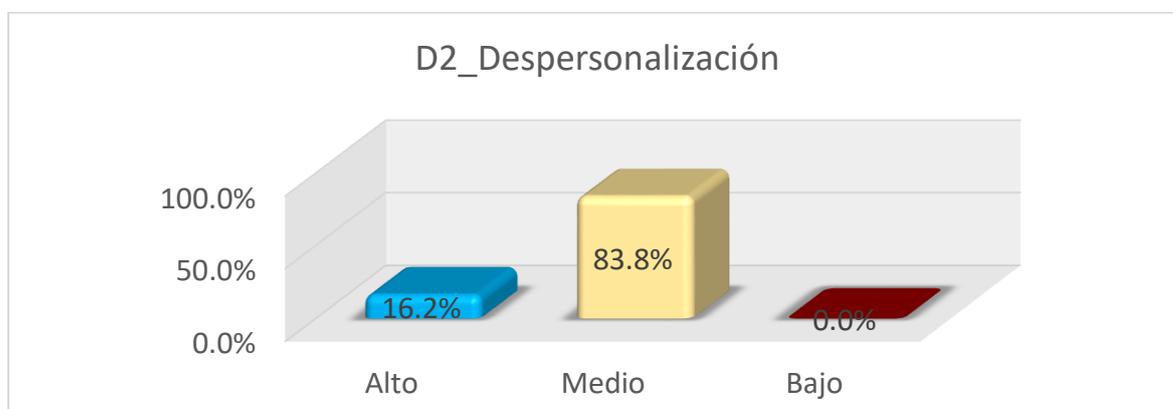


Figura 3. Resultados porcentuales de la dimensión de Despersonalización

Interpretación:

Estos resultados indican lo siguiente: en el nivel "Alto" de Despersonalización, se encontraron 11 casos, lo que representa aproximadamente el 16.2% del total de la muestra. Esto sugiere que un número significativo de participantes experimenta un nivel elevado de despersonalización. Por otro lado, en el nivel "Medio" de Despersonalización, se registraron 57 casos, lo que representa aproximadamente el 83.8% del total. Esta cifra es considerablemente mayor que la del nivel "Alto", lo que indica que la mayoría de los participantes se encuentran en una situación intermedia en términos de despersonalización. En cuanto al nivel "Bajo" de Despersonalización, no se encontraron casos en la muestra analizada, lo que indica que ninguno de los participantes se encuentra en esta categoría.

4.1.1.3. Dimensión Realización personal

A continuación, se presentarán los resultados de la dimensión de Realización Personal en términos de frecuencia y porcentaje.

Tabla 7.

Niveles de la dimensión realización personal

Nivel	Fx	%
Alto	59	86.6%
Medio	19	13.4%
Bajo	0	0.0%
Total	68	100%

Nota: elaboración propia.

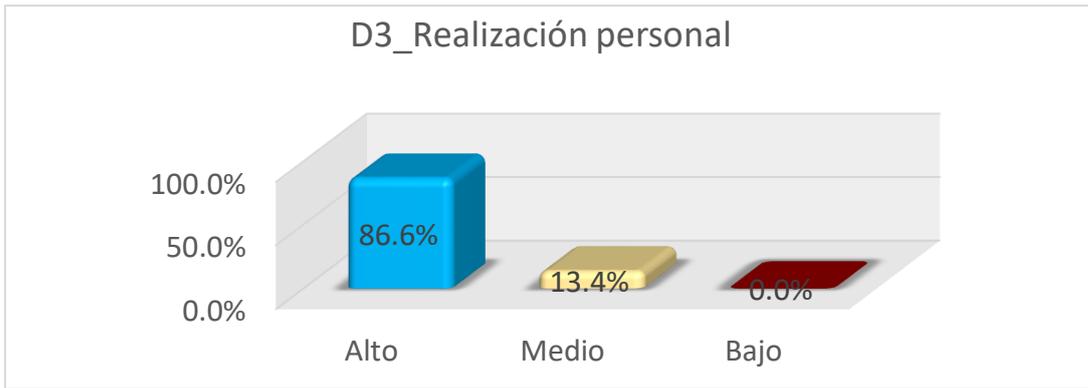


Figura 4. Resultados porcentuales de la dimensión realización personal

Interpretación:

Estos resultados indican lo siguiente: en el nivel "Alto" de Realización Personal, se encontraron 59 casos, lo que representa aproximadamente el 86.6% del total de la muestra. Por otro lado, en el nivel "Medio" de Realización Personal, se registraron 19 casos, lo que representa aproximadamente el 13.4% del total. En cuanto al nivel "Bajo" de Realización Personal, no se encontraron casos en la muestra analizada

4.1.2. Variable Satisfacción laboral

A continuación, se presentarán los resultados de la variable de Satisfacción Laboral en términos de frecuencia y porcentaje

Tabla 8.

Niveles de variable satisfacción laboral

Nivel	Fx	%
Alto	2	2.9%
Medio	58	85.3%
Bajo	8	11.8%
Total	68	100%

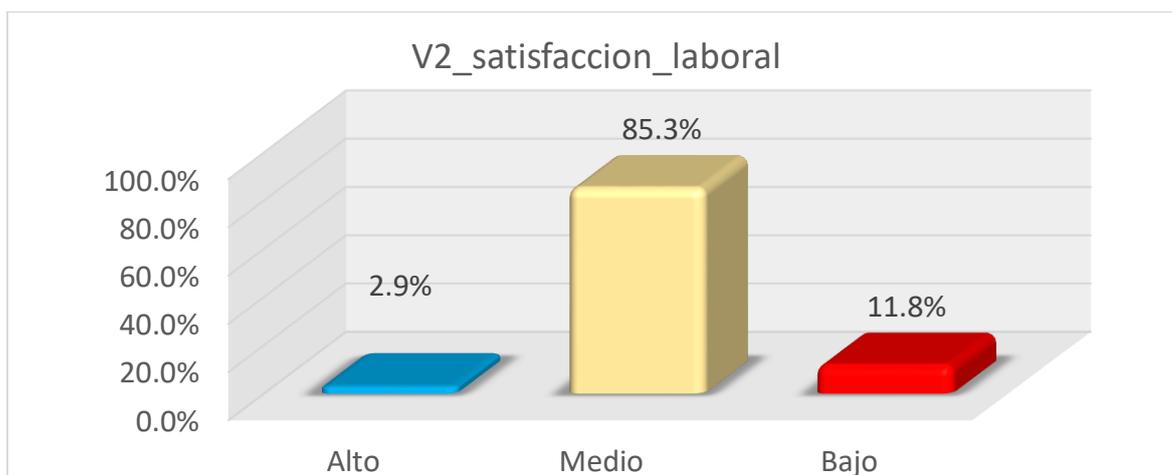


Figura 5. Resultados de los Niveles de la variable satisfacción laboral.

Estos resultados indican lo siguiente: en el nivel "Alto" de Satisfacción Laboral, se encontró 2 caso, lo que representa aproximadamente el 2.9% del total de la muestra. En el nivel "Medio" de Satisfacción Laboral, se registraron 58 casos, lo que representa aproximadamente el 85.3% del total. Por último, en el nivel "Bajo" de Satisfacción Laboral, se encontraron 8 casos, lo que representa aproximadamente el 11.8% del total de la muestra. Estos resultados nos brindan información sobre la distribución de los niveles de satisfacción laboral entre los encuestados.

4.1.2.1. Dimensión tensión con el trabajo

A continuación, se presentarán los resultados de la dimensión de Tensión con el Trabajo en términos de frecuencia y porcentaje.

Tabla 9.

Niveles de la dimensión tensión con el trabajo

Nivel	Fx	%
Alto	47	69.1%
Medio	21	30.9%
Bajo	0	0.0%
Total	68	100%

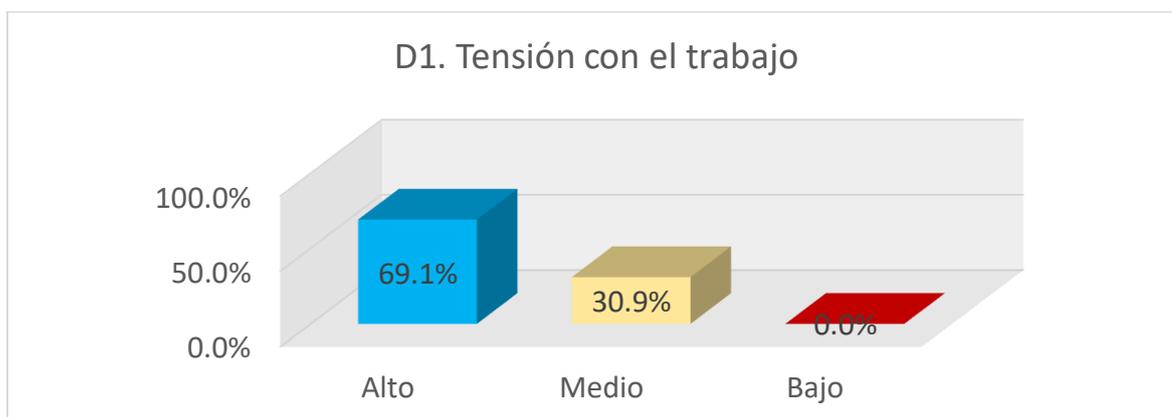


Figura 6. Resultados de los niveles de la dimensión tensión con el trabajo

Estos resultados indican lo siguiente: aproximadamente el 69.1% de los encuestados experimentan un alto nivel de tensión laboral. Por otro lado, aproximadamente el 30.9% de los encuestados reportan un nivel intermedio de tensión laboral. No se encontraron casos en el nivel "Bajo" de Tensión Laboral, lo que indica que ninguno de los encuestados se encuentra en esta categoría. Estos resultados nos proporcionan una visión más detallada de la situación actual con relación a la Tensión Laboral.

Dimensión Competencia profesional

A continuación, se presentarán los resultados de la dimensión de Competencia Profesional en términos de frecuencia y porcentaje. Estos resultados nos permitirán obtener una visión más detallada y comprensión de la situación actual en relación con esta dimensión específica de Competencia Profesional.

Tabla 10.

Niveles de la dimensión de competencia profesional

Nivel	Fx	%
Alto	5	7.4%
Medio	6	8.8%
Bajo	57	83.8%
Total	68	100%

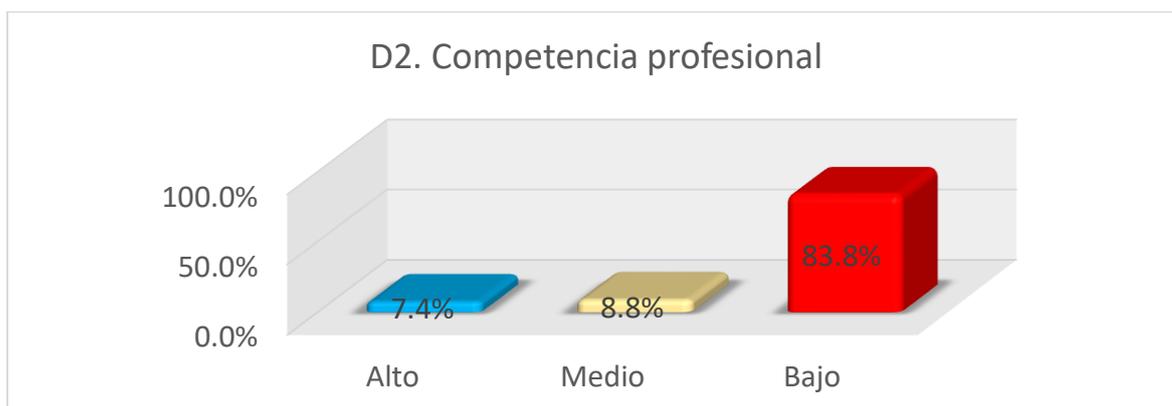


Figura 7. Resultados porcentuales de la dimensión Competencia profesional

Interpretación:

Estos resultados muestran que hay 5 casos con un nivel de competencia profesional “alto”, lo que supone unos 7,4 casos del total de la muestra. En el nivel “promedio” de competencia profesional, se registraron 6 casos, lo que corresponde aproximadamente a 8,8 del total.

Finalmente, hubo 57 casos con un nivel de competencia profesional “bajo”, lo que representa aproximadamente el 83,8% del total de la muestra. Estos resultados aportan información sobre la distribución de los niveles de competencia profesional de los encuestados.

4.1.2.2. Dimensión relación interpersonal

Los resultados para la dimensión de relaciones interpersonales se presentan a continuación en forma de frecuencia y porcentaje. Estos resultados nos permitirán obtener una comprensión y comprensión más detallada del estado actual de esta dimensión particular de las relaciones interpersonales.

Tabla 11.

Niveles de la dimensión de relación interpersonal.

Nivel	Fx	%
Alto	6	9.0%
Medio	27	40.3%
Bajo	35	50.7%
Total	68	100%

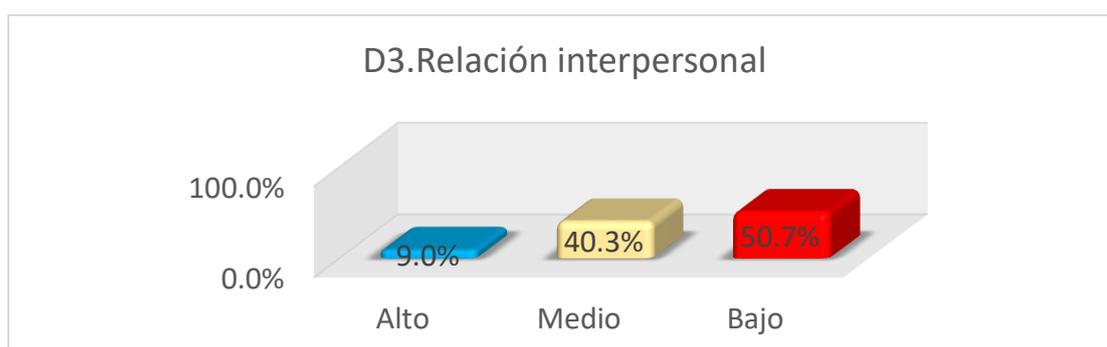


Figura 8. Resultados de los niveles porcentuales de la dimensión relación interpersonal

Interpretación:

Estos resultados muestran que: En el nivel “Alto” de relaciones interpersonales se encontraron 6 casos que representan aproximadamente 9 casos en el total de la muestra. En el nivel "promedio" de relaciones interpersonales, hubo 27 casos, que representan aproximadamente 40,3 del total. Finalmente, hubo 35 casos de relaciones interpersonales “bajas”, que representan aproximadamente el 50,7% del total de la muestra. Estos resultados nos proporcionaron información sobre la distribución de los niveles de relación interpersonal entre los encuestados

4.2. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1_cansancio_emocional	,121	80	,006	,964	80	,024
D2_Despersonalización	,171	80	,000	,950	80	,003
D3_Realización personal	,247	80	,000	,464	80	,000
V1_Síndrome de Burnout	,107	80	,025	,829	80	,000
V2_Satisfacción laboral	,161	80	,000	,691	80	,000

Se realizó una corrección de significación de Lilliefors para validar los datos recopilados del cuestionario. El software SPSS V.26 fue utilizado para recopilar y analizar los datos. El análisis estadístico nos proporcionó resultados y conclusiones relevantes sobre las variables examinadas en el cuestionario.

Interpretación:

Los resultados obtenidos de la prueba de normalidad indican que los valores de p (p-valor) calculados son menores que el nivel de significancia establecido (p-valor < 0.05) para todas las variables analizadas. Esto nos lleva a la conclusión de que los datos de las dimensiones y variables examinadas, como "D1_Cansancio emocional" (Síndrome de Burnout) y "D2_Despersonalización", no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se requiere el uso de pruebas no paramétricas para examinar las hipótesis correspondientes. En este caso, se utilizará la prueba de correlación de Rho de Spearman, que es apropiada cuando los datos no cumplen con el supuesto de normalidad.

La tabla proporciona los resultados específicos para cada dimensión y variable. Para la dimensión "D1_Cansancio emocional" (Síndrome de Burnout), se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de 0.121, con un valor de p de 0.006. Esto indica una correlación débil y significativa entre el cansancio emocional y las variables relacionadas.

En cuanto a la dimensión "D2_Despersonalización", se encontró un coeficiente de correlación de Rho de 0.171, con un valor de p de 0.000, lo que indica una correlación moderada y altamente significativa entre la despersonalización y las variables analizadas.

Para la dimensión "D3_Realización personal", se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de 0.247, con un valor de p de 0.000, indicando una correlación moderada y altamente significativa con relación a la realización personal y las variables estudiadas.

En relación con la variable "V1_Síndrome de Burnout", se encontró un coeficiente de correlación de Rho de 0.107, con un valor de p de 0.025, lo que indica una correlación débil pero significativa entre el síndrome de burnout y las variables relacionadas.

Por último, para la variable "V2_Satisfacción laboral", se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de 0.161, con un valor de p de 0.000, lo que indica una correlación moderada y altamente significativa entre la satisfacción laboral y las variables examinadas.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general

En el ámbito estadístico, la hipótesis H_i se refiere a la afirmación propuesta por el investigador que será objeto de análisis y evaluación. Por otro lado, la hipótesis nula H_0 establece que no existe una relación o diferencia significativa entre las variables o fenómenos que están siendo investigados.

H_i : Existe relación entre satisfacción en el trabajo y síndrome Burnout del recurso humano de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

H₀: No existe relación entre satisfacción en el trabajo y síndrome Burnout del recurso humano de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

Tabla 13.

Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis general.

Correlaciones

		V1_ Síndrome de Burnout	
Rho de Spearman	V1_ Síndrome de Burnout	de	1,000
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	80
		N	
	V2_ Satisfacción laboral	de	,723**
		Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	80
		N	

Nota: Se realizó una corrección de significación de Lilliefors para validar los datos recopilados del cuestionario. El software SPSS V.26 fue utilizado para recopilar y analizar los datos. El análisis estadístico nos proporcionó resultados y conclusiones relevantes sobre las variables examinadas en el cuestionario.

Interpretación:

El p-valor obtenido de 0.000, inferior al nivel de significancia establecido de 0.05, lo cual rechaza la H₀ y proporciona una sólida evidencia estadística para respaldar la aceptación de la hipótesis planteada por el investigador (H_i).

El significativo coeficiente de correlación Rho de 0.723** revela una muy fuerte relación positiva entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima durante el año 2023.

Esto implica que existe una asociación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar la satisfacción laboral como parte integral de la prevención y gestión del síndrome de Burnout en el ámbito de la enfermería.

4.3.1.1. Hipótesis Específica 1

En el contexto estadístico, la hipótesis H_1 se refiere a la afirmación formulada por el investigador que será sometida a un análisis y evaluación rigurosos. Por otro lado, la hipótesis nula H_0 establece que no hay una relación o diferencia significativa entre las variables o fenómenos que están siendo investigados.

H_1 : Existe relación entre satisfacción en el trabajo y cansancio emocional del recurso humano de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

H_0 : No existe relación entre satisfacción en el trabajo y cansancio emocional del recurso humano de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

tabla 14.

Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1.

Correlaciones

Rho de Spearman	D1_Cansancio emocional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	D1_Cansancio emocional
		N	1,000 80
	V2_Satisfacción en el trabajo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,698** ,000 80
		N	

Nota: Se realizó una corrección de significación de Lilliefors para validar los datos recopilados del cuestionario. El software SPSS V.26 fue utilizado para recopilar y analizar los datos. El análisis estadístico nos proporcionó resultados y conclusiones relevantes sobre las variables examinadas en el cuestionario.

Interpretación:

El análisis del valor de p mostró que el resultado es menor a 0.05, lo que indica que existe una relación significativa entre la satisfacción en el trabajo y el cansancio emocional del personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Lima - 2023. El coeficiente de correlación Rho obtenido fue de 0.698, lo que indica una correlación positiva entre ambas variables.

Por lo tanto, los resultados del análisis sugieren que la hipótesis alternativa (H_1) propuesta por el investigador, que postula una correlación positiva entre la satisfacción en el trabajo y el cansancio emocional, está respaldada por la evidencia estadística obtenida. Los datos sugieren que ambas variables están relacionadas,

y esto puede tener implicaciones importantes para la comprensión del bienestar del personal de enfermería en el servicio de Emergencia.

4.1.1.2. Hipótesis Específica 2

En el ámbito estadístico, la hipótesis H_i representa la afirmación planteada por el investigador que será sometida a un análisis y evaluación detallada. Por otro lado, la hipótesis nula H_0 establece que no existe una relación o diferencia significativa entre las variables o fenómenos bajo investigación.

H_2 : Existe relación entre satisfacción en el trabajo y Despersonalización del recurso humano de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

H_0 : No existe relación entre satisfacción en el trabajo y Despersonalización del recurso humano de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

Tabla 15.

Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 2.

Correlaciones

Rho de Spearman	de	D2_ Despersonalización	de	D2_ Despersonalización
				1,000
			Coeficiente correlación	
			Sig. (bilateral)	
			N	80
		V2_ Satisfacción en el trabajo	Coeficiente correlación	de ,691**
			Sig. (bilateral)	,000
			N	80

Nota: Se realizó una corrección de significación de Lilliefors para validar los datos recopilados del cuestionario. El software SPSS V.26 fue utilizado para recopilar y analizar los datos.

Interpretación:

El valor de p obtenido fue de 0.000, lo cual es menor al nivel de significancia establecido de $p < 0.05$. Esto indica que existe una correlación significativa entre la satisfacción en el trabajo y la despersonalización del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima - 2023.

Además, el análisis de los datos reveló una correlación positiva entre ambas variables, como se evidencia en el coeficiente de correlación Rho de 0.691. Este valor sugiere una relación consistente entre la satisfacción en el trabajo y la despersonalización.

En conclusión, los resultados del análisis demuestran una correlación significativa y positiva entre la satisfacción en el trabajo y la despersonalización del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Lima - 2023. Estos hallazgos pueden tener implicaciones importantes para la comprensión del bienestar y el ambiente laboral de los profesionales de enfermería en esta unidad hospitalaria.

Hipótesis específica 3.

Dentro del contexto estadístico, la hipótesis H_i se refiere a la afirmación formulada por el investigador que será sometida a un análisis y evaluación detallados. Por otro lado, la hipótesis nula H_0 establece que no existe una relación o diferencia significativa entre las variables o fenómenos que están siendo investigados.

H_3 : Existe relación entre satisfacción en el trabajo y realización personal de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

H_0 : No existe relación entre satisfacción en el trabajo y Realización personal de enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima – 2023.

Tabla 16.

Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 3.

Correlaciones

			D3_ Realización personal
Rho de Spearman	D3_ Realización personal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000
		N	80
	V2_ Satisfacción en el trabajo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,661**
		N	,000 80

Nota: Se realizó una corrección de significación de Lilliefors para validar los datos recopilados del cuestionario.

Interpretación:

El análisis estadístico reveló una correlación positiva entre la satisfacción en el trabajo y la realización personal de las enfermeras del servicio de Emergencia de un hospital de Lima en el año 2023. Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de 0.661, lo cual indica una relación entre estas dos variables.

Además, el valor de p calculado de 0.000 es menor que el nivel de significancia establecido de $p < 0.05$. Esto significa que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa.

DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el síndrome Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en Lima en el año 2023.

Como primer resultado para la variable síndrome de burnout, observamos que aproximadamente el 28,4% de la muestra analizada experimentó niveles "altos" de síndrome de burnout. Además, el 71,6 % tenía niveles "moderados" de agotamiento, lo que indica que la mayoría de los participantes tenían niveles moderados de agotamiento. No se produjo ningún caso de agotamiento "bajo". Comparando los resultados con el estudio de Tello y Pereira (2021), se encontraron diferencias significativas. En su estudio, en 2021, el 79,3% del personal de enfermería del Hospital de Iquitos experimentó un desgaste moderado, mientras que las proporciones en este estudio fueron diferentes. Asimismo, Tello y Pereyra (2021) reportaron una tasa de burnout "baja" del 0%, y a diferencia de este estudio, no hubo casos en este nivel. Los resultados de la correlación mostraron una relación significativa entre el agotamiento y la satisfacción laboral en las enfermeras de emergencia. Los resultados confirman una

relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermeras de urgencias de un hospital de Lima. Es importante considerar los pasos para lidiar con el agotamiento y crear un ambiente de trabajo más satisfactorio para el bienestar del personal de enfermería.

En cuanto a los resultados de la investigación, se observó que un pequeño grupo de participantes, aproximadamente el 7.4% del total de la muestra, experimentaba un nivel "Alto" de Cansancio Emocional. Esto sugiere que este grupo de individuos enfrentaba un nivel destacado de agotamiento emocional. Por otro lado, la gran mayoría de los participantes, alrededor del 92.6% del total, se encontraban en el nivel "Medio" de Cansancio Emocional. Esta cifra significativamente mayor que la del nivel "Alto" indica que la mayoría de los participantes se situaban en una condición intermedia en términos de cansancio emocional. Cabe mencionar que no se registraron casos en el nivel "Bajo" de Cansancio Emocional, lo que implica que ninguno de los participantes se encontraba en la categoría bajo. Por lo tanto, el agotamiento emocional y el agotamiento emocional experimentado por algunos participantes fueron el resultado de una situación estresante o exigente prolongada en el trabajo o en el entorno personal. Por el contrario, un estudio realizado por Morales (2021) mostró una alta satisfacción personal, un moderado agotamiento emocional y una baja despersonalización en el burnout. Los factores relacionados con la satisfacción laboral incluyen la participación, los factores intrínsecos, los factores de bienestar, los factores ambientales y los factores de supervisión. Estas coincidencias demuestran que los paramédicos del centro de emergencias del Hospital Lima - 2023 y la empresa Life and Hope S.A. tienen empleados que enfrentan los desafíos del agotamiento, experimentan una satisfacción laboral moderada similar. Sin embargo, al interpretar los resultados, es importante considerar las diferencias en los escenarios y las muestras de los dos estudios.

Los resultados para la dimensión Despersonalización, fue que en el nivel "Alto" de se registraron 11 casos, lo que representa aproximadamente el 16.2% del total de la muestra. Esto sugiere que un número significativo de participantes experimenta un nivel elevado de despersonalización. Por otro lado, en el nivel "Medio" de Despersonalización, se encontraron 57 casos, lo que representa aproximadamente el 83.8% del total. Esta cifra es considerablemente mayor que la del nivel "Alto", lo que indica que la mayoría de los participantes se encuentran en una situación intermedia en términos de despersonalización. No se encontraron casos en el nivel "Bajo" de Despersonalización, lo que implica que ninguno de los participantes se encuentra en esta categoría.

Comparando estos resultados con el estudio realizado por Pullatasig (2021), ella obtuvo resultados que mostraron una correlación positiva significativa de 0,002 entre el burnout y la satisfacción laboral, lo que apoya la hipótesis de investigación de que la presencia de burnout afecta la satisfacción laboral de los compañeros de trabajo. Al comparar estos hallazgos con los resultados de este estudio, se puede enfatizar que ambos estudios encontraron niveles significativamente "altos" de despersonalización, mientras que la mayoría de los participantes se encontraban en niveles "medios". Esto sugiere que los participantes experimentaron un nivel de despersonalización de moderado a alto tanto en los servicios de emergencia del hospital Lima-2023 como en la empresa Sanavid, lo que podría afectar su satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos en el estudio indican lo siguiente: en el nivel "Alto" de Realización Personal, se encontraron 59 casos, lo que representa aproximadamente el 86.6% del total de la muestra. Por otro lado, en el nivel "Medio" de Realización Personal, se registraron 10 casos, lo que representa aproximadamente el 13.4% del total. Esta cifra es considerablemente menor que la del nivel "Alto", lo que sugiere que existe una proporción relativamente pequeña de participantes que experimentan una gestión urbana intermedia en el contexto de la vivienda social. En cuanto al nivel "Bajo" de Realización Personal, no se encontraron casos en la muestra analizada.

Estos hallazgos pueden ser comparados con el estudio realizado por Saboya (2019) en el que se investigó la predominancia del síndrome de Burnout en profesionales de la salud que trabajan en el servicio de urgencia. En dicho estudio, se encontró que el 48.3% de los trabajadores evaluados mostró una baja realización personal. Aunque la prevalencia del síndrome de Burnout fue baja en la población de estudio, el alto porcentaje de baja realización personal indicó un riesgo elevado de que los colaboradores desarrollen el síndrome. Los resultados son semejantes a los obtenidos en el presente trabajo, estudio, donde se encontró un nivel "Alto" de Realización Personal en la mayoría de los participantes de la muestra.

Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar y prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores profesionales de la salud, así como en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Lima. Mejorar la realización personal y promover condiciones laborales saludables puede contribuir a aumentar la satisfacción laboral y prevenir el agotamiento emocional en este grupo de trabajadores.

Para la variable satisfacción laboral, se tuvieron que los resultados en cuanto al nivel "Alto" de Satisfacción Laboral, se encontraron únicamente 2 casos, lo que representa

aproximadamente el 2.9% del total de la muestra. En el nivel "Medio" de Satisfacción Laboral, se registraron 58 casos, lo que equivale a aproximadamente el 85.3% del total. Por último, en el nivel "Bajo" de Satisfacción Laboral, se encontraron 8 casos, lo que representa aproximadamente el 11.8% del total de la muestra. Estos resultados proporcionan información sobre la distribución de los niveles de satisfacción laboral entre los participantes.

Estos hallazgos pueden ser comparados con el estudio realizado por Fontova, Suñer y Juvinyà (2020) los resultados mostraron una puntuación media de 6.98 en satisfacción laboral y 68.26 en la escala de satisfacción general. Se encontró una correlación significativa entre la antigüedad y el cansancio emocional, donde los profesionales con más experiencia obtuvieron puntuaciones más altas en cansancio emocional. Además, se observó una relación inversa entre la realización personal y la antigüedad. También se encontró una relación inversa entre el optimismo y el cansancio emocional, y una relación positiva con la realización personal, mayor satisfacción laboral. Además, se encontró una asociación significativa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral

Los resultados obtenidos en el presente estudio revelan lo siguiente: aproximadamente el 69.1% de los encuestados experimentan un alto nivel de tensión laboral. Por otro lado, aproximadamente el 30.9% de los encuestados reportan un nivel intermedio de tensión laboral. No se encontraron casos en el nivel "Bajo" de Tensión Laboral, lo que indica que ninguno de los encuestados se encuentra en esta categoría. Estos hallazgos proporcionan una visión más detallada de la situación actual en relación a la Tensión Laboral.

Los hallazgos pueden ser comparados con el estudio de Malander (2019). El análisis estadístico incluyó una regresión. Lo que mostraron que la insatisfacción laboral tiene un impacto significativo en la aparición del síndrome de burnout y sus diferentes dimensiones. Específicamente, se encontró que los factores internos relacionados con la satisfacción laboral fueron los que mejor predijeron el nivel de, despersonalización, realización personal y agotamiento emocional en los participantes. Los factores extrínsecos solo predijeron de manera significativa la dimensión del agotamiento emocional. Aquellas personas que están más satisfechas con su trabajo, motivadas y autor realizadas tienen una menor propensión a desarrollar el síndrome de burnout. En cuanto a las variables sociodemográficas, la edad fue la única que pudo predecir de

manera significativa el burnout, y los profesores más jóvenes presentaron una mayor predisposición al síndrome.

Para la dimensión tensión laboral los resultados obtenidos en el presente estudio indican que aproximadamente el 69.1% de los encuestados experimentan un alto nivel de tensión laboral, mientras que aproximadamente el 30.9% reportan un nivel intermedio de tensión laboral. No se encontraron casos en el nivel "Bajo" de Tensión Laboral, lo que sugiere que ninguno de los encuestados se encuentra en esta categoría. Estos resultados proporcionan una visión más detallada de la situación actual en relación a la Tensión Laboral.

Estos hallazgos pueden ser comparados con el estudio realizado por Jiménez (2020), Los resultados del estudio indicaron que la magnitud de "Interrelaciones personales con compañeros" arrojó satisfacción en el trabajo. El recurso humano en salud de primera línea mostró satisfacción en el trabajo (3.47) y bienestar mental (2.34), mientras que el de segunda línea presentó satisfacción en el trabajo (3.54) y bienestar psicológico (2.33). En conclusión, se puede inferir que el recurso humano en salud, específicamente los colaboradores del Hospital III Daniel Alcides Carrión - EsSalud, Tacna, durante el año 2020, demostraron un nivel satisfactorio de satisfacción en el trabajo (3.5) y bienestar psicológico (2.33).

Los presentes estudios revelan un alto nivel de tensión laboral en la muestra estudiada, con una predominancia de niveles altos de tensión. Estos resultados pueden ser comparados con el estudio de Jiménez (2020), donde se encontraron niveles satisfactorios de satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en profesionales de la salud durante el inicio de la pandemia de SARS-CoV-2 en el Hospital III Daniel Alcides Carrión - EsSalud, Tacna.

En el estudio realizado, se analizaron los niveles de Competencia Profesional entre los encuestados. En el nivel "Alto" de Competencia Profesional, se encontraron 5 casos, lo que representa aproximadamente el 7.4% del total de la muestra. Esto indica que un pequeño porcentaje de los participantes se percibe a sí mismos como altamente competentes en su trabajo.

En el nivel "Medio" de Competencia Profesional, se registraron 6 casos, lo que representa aproximadamente el 8.8% del total. Esto sugiere que otro grupo de participantes se sitúa en un nivel intermedio de competencia en su desempeño profesional. Por último, en el nivel "Bajo" de Competencia Profesional, se encontraron 57 casos, lo que representa aproximadamente el 83.8% del total de la muestra. Este

resultado indica que la gran mayoría de los encuestados perciben tener un nivel bajo de competencia en su trabajo. Estos hallazgos nos brindan información valiosa sobre la distribución de los niveles de competencia profesional entre los participantes del estudio. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la competencia profesional no solo se basa en la autopercepción, sino que también puede influir la formación académica, la experiencia laboral y otros factores externos. Comparando con Berrío et al., (2022) mencionado, se destaca que la competencia profesional es una percepción que las enfermeras tienen sobre su capacidad para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y satisfactoria. Este enfoque coincide con el estudio realizado, en el cual se evaluaron los niveles de competencia profesional de los participantes en función de sus respuestas y autopercepciones.

En el estudio realizado, se examinaron los niveles de Relación Interpersonal entre los encuestados. En el nivel "Alto" de Relación Interpersonal, se encontraron 6 casos, lo que representa aproximadamente el 9% del total de la muestra. Esto indica que un pequeño porcentaje de los participantes perciben tener una relación interpersonal sólida y positiva en su entorno laboral. En el nivel "Medio" de Relación Interpersonal, se registraron 27 casos, lo que representa aproximadamente el 40.3% del total. Esto sugiere que un número significativo de los encuestados informaron tener una relación interpersonal moderada en su lugar de trabajo. Por último, en el nivel "Bajo" de Relación Interpersonal, se encontraron 34 casos, lo que representa aproximadamente el 50.7% del total de la muestra. Este resultado indica que la mayoría de los participantes perciben tener una relación interpersonal deficiente o poco satisfactoria en su entorno laboral. Estos resultados nos brindan información sobre la distribución de los niveles de relación interpersonal entre los encuestados, destacando una proporción considerable de participantes con niveles medios y bajos en este aspecto laboral. Comparando con Carrasco, Castillo, Salas, y Reyes, (2020), se evidencia que la relación interpersonal en el entorno de trabajo es un tema relevante en el ámbito de la enfermería. En el estudio mencionado, se encontró que los factores del ambiente y de las personas estaban relacionados con la satisfacción laboral de las enfermeras en el contexto de la pandemia COVID-19.

Esta relación entre los estresores del ambiente y las personas, así como la satisfacción laboral, coincide en cierta medida con los hallazgos del presente estudio, donde se evaluaron los niveles de relación interpersonal entre los encuestados. Ambos estudios destacan la importancia de un entorno de trabajo favorable y relaciones interpersonales positivas para la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

CONCLUSIONES

Primera: mediante el coeficiente de correlación Rho obtenido (0.723**) indica una asociación significativa entre ambas variables. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar la satisfacción laboral como parte integral de la prevención y gestión del síndrome de Burnout en el ámbito de la enfermería.

Segunda: mediante el coeficiente de correlación Rho (0.698) indica una asociación significativa entre satisfacción laboral y el nivel de cansancio emocional. Estos resultados respaldan la hipótesis alternativa planteada y subrayan la importancia de promover la satisfacción laboral para mitigar el cansancio emocional en los profesionales de enfermería.

Tercera: mediante el coeficiente de correlación Rho (0.661) demuestra una relación entre la satisfacción en el trabajo y la realización personal de las enfermeras. Estos hallazgos sugieren la importancia de abordar la satisfacción laboral como un factor clave para prevenir y reducir la despersonalización en el personal de enfermería.

Cuarta: mediante el coeficiente de correlación Rho (0.661) demuestra una relación entre la satisfacción en el trabajo y la realización personal de enfermería. Estos hallazgos resaltan la importancia de promover la satisfacción en el trabajo como un factor clave para fomentar la realización personal y el bienestar laboral de las enfermeras en el servicio de Emergencia de un hospital de Lima.

RECOMENDACIONES

Primera Se recomienda proporcionar un espacio seguro donde los profesionales de enfermería puedan expresar sus preocupaciones y recibir el apoyo necesario puede contribuir a mejorar su bienestar emocional y prevenir el síndrome de Burnout.

Segunda Fomentar un ambiente laboral positivo: de forma colaborativa y respetuosa puede aumentar la satisfacción en el trabajo y reducir la despersonalización. Se deben reconocer y valorar los esfuerzos y logros del personal de enfermería. Además, se deben establecer políticas y prácticas que promuevan un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y el tiempo de descanso, evitando la sobrecarga laboral y facilitando el autocuidado.

Tercera Ofrecer oportunidades en el desarrollo y el crecimiento profesional en el campo de enfermería. Esto puede incluir programas de capacitación y formación continua, promoción de la participación en conferencias y eventos relacionados con la enfermería, y facilitar la actualización de conocimientos y habilidades. Estas oportunidades permiten a los profesionales de enfermería sentirse valorados y empoderados en su trabajo.

Cuarta Es esencial proporcionar a los profesionales de enfermería herramientas y estrategias para gestionar el estrés y fomentar el autocuidado. Esto puede incluir la promoción de actividades de relajación y mindfulness, la fomentación de la actividad física regular, la facilitación de espacios de descanso adecuados, y la promoción de hábitos de sueño saludables. Al brindar a los profesionales de enfermería recursos y estrategias para cuidarse a sí mismos, se contribuye a su bienestar y a la prevención del agotamiento y el desgaste emocional.

REFERENCIAS

- Antonietti, L., Ortiz, Z., Esandi, M. E., Duré, I., & Cho, M. (2020). Condiciones y medio ambiente de trabajo en salud: modelo conceptual para áreas remotas y rurales. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7518646/>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Barreto, D. y Salazar, H. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39. Epub January 01, 2021. <https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Barrios Tao, H., & Gutiérrez de Piñeres Botero, C. (2020). Neurociencias, emociones y educación superior: una revisión descriptiva. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 46(1), 363-382. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052020000100363>
- Berrió, L., Osorio, D., & Díaz, N. (2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales: un análisis preliminar. *Revista eleuthera*, 23(2), 101-123. Epub February 10, 2022. <https://doi.org/10.17151/eleu.2021.23.2.6>
- Carrasco, O., Castillo, E., Salas, R. y Reyes, C. (2020) Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468/2323>
- Castañeda, L. y Sánchez, A. (2022) Satisfacción laboral y burnout en personal docente. <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/6482>
- Cauna, E. (2019) Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la Región Tacna – 2018. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3677>
- Cevallos, P. A. E. (2023). Inteligencias múltiples en relaciones interpersonales e intrapersonales. *Domino de las Ciencias*, 9(3), 1563-1573.

- Cordero, E., García, J., Romero, G., Flores, L. y Trejo, J. (2019) Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-de-enfermeria-del-instituto-mexicano-del-seguro-social/articulo/dimensiones-de-la-relacion-interpersonal-del-profesional-de-enfermeria-en-una-unidad-de-segundo-nivel>
- De la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8083728>
- De la Rosa Gonzalez, D. B., Magallanes, K. I. H., & Zapata, A. J. C. (2023). Factores que influyen en el estrés laboral dentro de los despachos contables en la ciudad de Chihuahua. *Excelencia Administrativa Online*, 2(4), 40-58.
- Demerouti, E., Bakker, A. y Leiter, M. (2021). *Burnout: An interdisciplinary perspective on a modern pandemic*. Routledge. https://pure.tue.nl/ws/portalfiles/portal/194383605/New_directions_in_burnout_research.pdf
- Espín, A. D. P. V., González, I. Á. G., & Pérez, M. L. R. (2022). Relación entre el Burnout, Engagement, Afrontamiento al estrés y Optimismo en personal de organización no gubernamental. *Revista Imaginario Social*, 5(1).
- Ferreira, K. M., Balsanelli, A. P., & Santos, J. L. G. D. (2023). Competencia profesional de enfermeros en unidades de urgencias y emergencias: estudio
- Fontova, A., Suñer, R., y Juvinyà, D. (2020). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de un servicio de urgencias. *TESELA, Liderazgo Y Gestión*, (26). <http://ciberindex.com/c/ts/e12286>
- Gabriel, V. (2021). Nivel de satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias. *Revista Enfermería Herediana*, 12, 26-32. <https://doi.org/10.20453/renh.v12i0.3962>
- García Pizarro, M. A., Novo Muñoz, M. M., Rodríguez Novo, Y. M., Cuellar-Pompa, L., Pérez Raya, F., & Rodríguez Gómez, J. A. (2023). Relaciones entre el empoderamiento estructural y psicológico y el síndrome de burnout: revisión bibliográfica (2010-2020). *Ene*, 17(1).

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hoyos, W. (2022) Satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Luján, Bagua 2022. https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/123/TESIS_HOYOS_QUIROZ_WILMER_JES%C3%9AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, A. (2020) satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primera y segunda línea durante el inicio de la pandemia por sars-cov-2 en el hospital III Daniel Alcides Carrión – Essalud, Tacna – 2020”. Perú.2020.
- López, P. y Fachelli, S. (2015) Metodología de la investigación social cuantitativa. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Lozano, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19.. Revista de Neuro-Psiquiatría, 84(1), 1-2. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v84i1.3930>
- Macías, J., Anzules, J. y Milian, E. (2022) Síndrome de burnout en médicos durante la pandemia covid-19, una visión de Latinoamérica. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8632938>
- Malander, N. (2019) Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. <https://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/56523>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, p. y Garcia, N. (2019) Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>
- Martínez, A. (2016). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia, 0(112), 42. <https://doi.org/10.15178/va.2016.112.42-80>
- Montoya, P., Bello, N., I Bermúdez, N., Burgos, F., Sandoval, M., y Padilla, A. (2016), Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Chile. 2016. DOI:10.4067/S0718-24492017000100007

- Morales, F. (2021) Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/T3626-MDTH-Morales-Analisis.pdf>
- Muñoz, A., Arias, W. & Caycho, T. (2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 57(2), 139-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272019000200139>
- Nelson, J., Hegtvedt, K., Haardörfer, R., Y Hayward, J. (2019). Trust and Respect at Work: Justice Antecedents and the Role of Coworker Dynamics. *Work and Occupations*, 46(3), 307–338. <https://doi.org/10.1177/0730888419835261>
- Ñaupá, J. (2018) Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis / Humberto Ñaupás Paitán, Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palacios Vilela, Hugo Eusebio Romero Delgado -- 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2018
- OMS (2018) Burnout según la OMS. Clasificando el sufrimiento. <https://proyectohuci.com/es/burnout-segun-la-oms-clasificando-el-sufrimiento/>
- OMS (2020) Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
- Organización Mundial de la Salud (2018). Organización Panamericana de Salud, Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de la salud en Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú. OMS. OPS [Sede web]. Estados Unidos: Escritorio Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud [citado el 16 de enero del 2018]. Disponible en: <http://www.who.int/workforcealliance/knowledge/resources/condiciones-trabajo/es/>.
- Organización Mundial de la Salud (2018) Organización Panamericana de Salud. Publimetro de enfermedades laborales, una epidemia escondida abril: OMS. OPS [Sede web]. Valencia: Publimetro vida sana [actualizada 25 de mayo del 2018; acceso el 16 de abril del 2018]. Disponible en: <http://www.paho.org/per/images/stories/OPS-medios/2013/30042013-4.pdf>.

- Osorio-Spuler, X., Illesca-Pretty, M., Gonzalez-Osorio, L., Masot, O., Fuentes-Pumarola, C., Reverté-Villarroya, S., ... & Rascón-Hernán, C. (2023). Cansancio emocional en estudiantes de enfermería. Estudio multicéntrico. Revista da Escola de Enfermagem da USP, 57, e20220319.
- Pizarro, M. (2018) Clima Laboral en los trabajadores de CONADIS ubicado en el Distrito del Cercado de Lima.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2495/TRAB.SUF.PROF.Melchor%20Baltazar%20Pizarro%20Rodr%C3%ADguez.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Pullatasig, R. (2021) Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los empleados de una empresa purificadora de agua en Quito.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/25683>
- Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M. y Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. Enfermería Global, 19(59), 479-506. Epub 10 de agosto de 2020.
<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Saboya, B. (2019) Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del servicio de emergencia del Hospital Iquitos – 2019.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAP_4675901cb179f6783997789f35c6ecb3
- Tello, L. y Pereyra, J. (2021) “Síndrome De Burnout Y Satisfacción Laboral Durante La Pandemia En El Personal De Enfermería, Hospital Iquitos 2021”.
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1531/LOURDES%20DEL%20PILAR%20TELLO%20CALAMPA%20Y%20JUDITH%20ESTHER%20PEREYRA%20SANGAMA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toribio, P. (2022) Relación del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10132>
- Ventura, J. (2017) ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria.
<https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>

- Vilchez, J., Romaní, L., Ladera, K. & Marchand, M. (2019). Burnout Syndrome in physicians of a hospital in the peruvian amazon. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(4), 60-67. <https://dx.doi.org/10.25176/RFMH.v19i4.2220>
- Villagran, C. A., Dalmolin, G. D. L., Barlem, E. L. D., Greco, P. B. T., Lanes, T. C., & Andolhe, R. (2023). Asociación del Sufrimiento Moral y Síndrome de Burnout en enfermeros de un hospital universitario. *Revista Latino-americana de Enfermagem*, 31.
- Vinueza, A., Aldaz-, N., Mera, C., Pino, D., Tapia, E., & Vinueza, M. (2020). Burnout syndrome among Ecuadorian medical doctors and nurses during COVID-19 pandemic. In *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.708>

ANEXOS

Anexo 1:

Variable Síndrome de Burnout

Estimado/a

A continuación, le presentamos una encuesta para evaluar el Síndrome de Burnout en el ámbito laboral.

Sus respuestas son anónimas y confidenciales, y serán utilizadas únicamente con fines de investigación ninguna respuesta es incorrupta.

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

N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión cansancio emocional						
1	¿Con qué frecuencia siente que está emocionalmente agotado después de un día de trabajo?					
2	¿En qué medida cree que tiene la energía suficiente para afrontar sus responsabilidades laborales?					
3	¿Con qué frecuencia siente frustración e impotencia al no poder realizar el trabajo de manera efectiva?					
4	¿Qué tanto cree que su cansancio emocional afecta su desempeño laboral?					
5	¿Cree que el nivel de exigencia en su trabajo contribuye a su cansancio emocional?					
Dimensión despersonalización						
6	¿Con qué frecuencia tiende a tratar de manera impersonal y distante a sus pacientes o colegas de trabajo?					
7	¿Siente que tiene una actitud indiferente hacia el trabajo y sus responsabilidades?					
8	¿Cree que ha reducido su capacidad para sentir empatía hacia los demás?					
9	¿Qué tanto cree que su despersonalización afecta su relación con los pacientes o colegas de trabajo?					
10	¿Considera que los factores laborales, como la falta de recursos o el exceso de trabajo, contribuyen a su despersonalización?					
Dimensión realización personal						

11	¿Se siente satisfecho y motivado con el trabajo que realiza?					
12	¿Cree que su trabajo tiene un impacto positivo en la vida de los pacientes?					
13	¿Siente que su trabajo le ha permitido crecer y desarrollarse profesionalmente?					
14	¿Qué tan satisfecho está con las oportunidades de crecimiento					
15	¿Sientes que tienes oportunidades para desarrollarte profesionalmente en tu trabajo actual?					

Anexo 2:

Variable satisfacción laboral

Estimado/a

A continuación, le presentamos una encuesta para evaluar la satisfacción.

Sus respuestas son anónimas y confidenciales, y serán utilizadas únicamente con fines de investigación ninguna respuesta es incorrupta.

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

N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión tensión con el trabajo						
1	¿Con qué frecuencia siente frustración constante en su trabajo?					
2	¿Con qué frecuencia se preocupa excesivamente por el trabajo incluso fuera del horario laboral?					
3	¿Con qué frecuencia tiene dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre?					
4	¿Con qué frecuencia te sientes agobiado/a por las demandas laborales?					
5	¿Con qué frecuencia te sientes abrumado/a por la cantidad de trabajo que tienes que hacer?					
Dimensión competencia profesional						
6	¿Con qué frecuencia te sientes satisfecho/a y orgulloso/a después de completar tareas relacionadas con tu trabajo?					
7	¿Con qué frecuencia confías en tu capacidad para realizar las tareas asignadas en tu trabajo?					
8	¿Con qué frecuencia buscas nuevas oportunidades de aprendizaje para mejorar en tu trabajo?					
9	¿Con qué frecuencia sientes que tus habilidades y conocimientos son valorados en tu trabajo?					
10	¿Con qué frecuencia te sientes capaz de enfrentar nuevos retos en tu trabajo?					

Dimensión relación interpersonal						
11	¿Con qué frecuencia te comunicas efectivamente con tus colegas y pacientes?					
12	¿Con qué frecuencia sientes apoyo y cooperación por parte de tus colegas en el trabajo?					
13	¿Con qué frecuencia te sientes cómodo/a y tranquilo/a en el ambiente laboral debido a las relaciones interpersonales positivas?					
14	¿Con qué frecuencia te sientes parte de un equipo en el trabajo?					
15	¿Con qué frecuencia te sientes motivado/a y comprometido/a con tus colegas en el ambiente de trabajo para lograr objetivos comunes?					

Anexo 3. Tabla de operacionalización de variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Burnout	De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019), el término burnout se refiere exclusivamente a situaciones laborales y no debe ser utilizado para describir experiencias en otros ámbitos de la vida. Además, se identifican tres síntomas característicos: agotamiento o falta de energía, "distanciamiento mental" del trabajo y disminución de la eficacia en el desempeño laboral.	El síndrome de burnout se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, mental y físico, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, así como falta de entusiasmo y baja autoestima.	cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Sensación de agotamiento emocional después de un día de trabajo. • Falta de energía para afrontar las responsabilidades laborales. • Sentimientos de frustración e impotencia al no poder realizar el trabajo de manera efectiva. 	<p>¿Con qué frecuencia siente que está emocionalmente agotado después de un día de trabajo?</p> <p>¿En qué medida cree que tiene la energía suficiente para afrontar sus responsabilidades laborales?</p> <p>¿Con qué frecuencia siente frustración e impotencia al no poder realizar el trabajo de manera efectiva?</p> <p>¿Qué tanto cree que su cansancio emocional afecta su desempeño laboral?</p> <p>¿Cree que el nivel de exigencia en su trabajo contribuye a su cansancio emocional?</p>	ordinal

			<p>Despersonalización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato impersonal y distante con los pacientes y colegas de trabajo. • Sensación de indiferencia hacia el trabajo y sus responsabilidades. <p>Reducción de la capacidad para sentir empatía hacia los demás.</p>	<p>¿Con qué frecuencia tiende a tratar de manera impersonal y distante a sus pacientes o colegas de trabajo?</p> <p>¿Siente que tiene una actitud indiferente hacia el trabajo y sus responsabilidades?</p> <p>¿Cree que ha reducido su capacidad para sentir empatía hacia los demás?</p> <p>¿Qué tanto cree que su despersonalización afecta su relación con los pacientes o colegas de trabajo?</p> <p>¿Considera que los factores laborales, como la falta de recursos o el exceso de trabajo, contribuyen a su despersonalización?</p>
			<p>Realización personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sentirse satisfecho y motivado con el trabajo que se realiza. • Sentir que se está haciendo un impacto positivo en la vida de los pacientes, 	<p>¿Se siente satisfecho y motivado con el trabajo que realiza?</p> <p>¿Cree que su trabajo tiene un impacto positivo en la vida de los pacientes?</p> <p>¿Siente que su trabajo le ha permitido crecer y desarrollarse profesionalmente?</p>

				<ul style="list-style-type: none"> • Tener una sensación de crecimiento y desarrollo profesional. 	<p>¿Qué tan satisfecho está con las oportunidades de crecimiento?</p> <p>¿Sientes que tienes oportunidades para desarrollarte profesionalmente en tu trabajo actual?</p>	
Satisfacción laboral	<p>Montoya et al., (2016) dice que se trata de una percepción subjetiva positiva o placentera del estado emocional asociado a las experiencias laborales del individuo es un indicador relevante para predecir conductas como el absentismo, cambio de puesto u organización en el trabajo, las cuales pueden verse influenciadas por distintos factores, tales como las condiciones físicas del entorno, el nivel de retribución económica, la estabilidad laboral y el ambiente organizacional en general.</p>	<p>se refiere a un estado emocional positivo que experimenta un trabajador en relación con su trabajo y se puede medir a través de la evaluación de diversos aspectos del trabajo, como la remuneración, el clima organizacional, las oportunidades de desarrollo profesional, la relación con los compañeros y superiores, y la percepción de logro en el trabajo.</p>	Tensión con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de frustración constante en el trabajo. Preocupación excesiva por el trabajo incluso fuera del horario laboral. • Dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre. 	<p>¿Con qué frecuencia siente frustración constante en su trabajo?</p> <p>¿Con qué frecuencia se preocupa excesivamente por el trabajo incluso fuera del horario laboral?</p> <p>¿Con qué frecuencia tiene dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre?</p> <p>¿Con qué frecuencia te sientes agobiado/a por las demandas laborales?</p> <p>¿Con qué frecuencia te sientes abrumado/a por la cantidad de trabajo que tienes que hacer?</p>	Ordinal
			Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de satisfacción y logro al completar tareas relacionadas con el trabajo. • Confianza en la capacidad para realizar las tareas asignadas. Búsqueda de nuevas oportunidades de aprendizaje para mejorar en el trabajo. 	<p>¿Con qué frecuencia te sientes satisfecho/a y orgulloso/a después de completar tareas relacionadas con tu trabajo?</p> <p>¿Con qué frecuencia confías en tu capacidad para realizar las tareas asignadas en tu trabajo?</p> <p>¿Con qué frecuencia buscas nuevas oportunidades de aprendizaje para mejorar en tu trabajo?</p> <p>¿Con qué frecuencia sientes que tus habilidades y conocimientos son valorados en tu trabajo?</p>	

					¿Con qué frecuencia te sientes capaz de enfrentar nuevos retos en tu trabajo?
			Relación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para comunicarse efectivamente con colegas y pacientes. Sentimiento de apoyo y cooperación por parte de los colegas en el trabajo. • Sensación de satisfacción y bienestar en el ambiente de trabajo debido a las relaciones interpersonales positivas. 	<p>¿Con qué frecuencia te comunicas efectivamente con tus colegas y pacientes?</p> <p>¿Con qué frecuencia sientes apoyo y cooperación por parte de tus colegas en el trabajo?</p> <p>¿Con qué frecuencia te sientes cómodo/a y tranquilo/a en el ambiente laboral debido a las relaciones interpersonales positivas?</p> <p>¿Con qué frecuencia te sientes parte de un equipo en el trabajo?</p> <p>¿Con qué frecuencia te sientes motivado/a y comprometido/a con tus colegas en el ambiente de trabajo para lograr objetivos comunes?</p>

Anexo 4: bases de datos

No.	Variable Síndrome de Burnout																						
	D1_Cansancio_emocional							D2_Despersonalización							D3_Realización personal							Suma	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	Suma	Nivel	P6	P7	P8	P9	P10	Suma	Nivel	P11	P12	P13	P14	P15	Suma	Nivel		
1	4	2	3	3	3	15	Medio	4	4	2	3	3	16	Medio	5	3	5	3	2	18	Medio	49	Medio
2	3	2	5	4	4	18	Medio	4	3	5	3	5	20	Alto	4	5	5	5	4	23	Alto	61	Alto
3	4	2	3	4	3	16	Medio	4	5	2	1	4	16	Medio	4	3	5	5	4	21	Alto	53	Medio
4	4	1	2	4	5	16	Medio	2	3	4	3	5	17	Medio	5	3	4	5	4	21	Alto	54	Medio
5	4	2	2	5	4	17	Medio	4	4	4	1	5	18	Medio	5	5	5	5	2	22	Alto	57	Alto
6	3	4	5	4	2	18	Medio	2	5	4	3	5	19	Alto	4	5	5	5	3	22	Alto	59	Alto
7	4	3	2	4	3	16	Medio	3	4	4	1	4	16	Medio	4	5	4	5	2	20	Alto	52	Medio
8	4	2	2	4	4	16	Medio	4	4	2	1	5	16	Medio	4	5	5	5	2	21	Alto	53	Medio
9	4	2	5	3	2	16	Medio	2	4	4	1	5	16	Medio	5	5	3	5	2	20	Alto	52	Medio
10	2	2	2	4	4	14	Medio	2	5	2	2	4	15	Medio	4	5	4	4	2	19	Alto	48	Medio
11	4	2	3	5	4	18	Medio	4	4	5	1	5	19	Alto	4	5	5	5	3	22	Alto	59	Alto
12	5	1	5	4	2	17	Medio	3	4	2	3	5	17	Medio	5	4	5	5	2	21	Alto	55	Medio
13	4	5	3	4	2	18	Medio	3	4	5	1	5	18	Medio	5	5	4	5	3	22	Alto	58	Alto
14	5	1	5	4	2	17	Medio	3	4	4	1	5	17	Medio	4	5	4	4	4	21	Alto	55	Medio
15	4	1	5	5	2	17	Medio	2	4	4	2	5	17	Medio	4	5	4	5	3	21	Alto	55	Medio
16	5	2	3	5	2	17	Medio	3	4	4	2	4	17	Medio	5	5	4	5	2	21	Alto	55	Medio
17	5	2	3	4	3	17	Medio	4	4	4	1	4	17	Medio	4	5	4	5	4	22	Alto	56	Alto
18	4	2	3	3	4	16	Medio	4	3	3	1	5	16	Medio	5	3	5	5	3	21	Alto	53	Medio

19	5	1	5	3	4	18	Medio	3	4	4	3	5	19	Alto	5	5	4	5	4	23	Alto	60	Alto
20	5	1	2	3	4	15	Medio	3	4	4	1	4	16	Medio	4	3	4	5	3	19	Alto	50	Medio
21	3	1	3	4	2	13	Medio	2	4	2	1	4	13	Medio	5	3	5	3	2	18	Medio	44	Medio
22	5	1	5	5	3	19	Alto	4	4	4	3	5	20	Alto	4	5	5	5	4	23	Alto	62	Alto
23	4	2	2	4	2	14	Medio	3	4	2	1	4	14	Medio	5	3	5	3	3	19	Alto	47	Medio
24	5	3	3	4	4	19	Alto	4	5	5	3	4	21	Alto	4	5	5	5	4	23	Alto	63	Alto
25	4	1	3	4	4	16	Medio	4	4	2	2	4	16	Medio	4	5	4	5	3	21	Alto	53	Medio
26	4	1	5	3	2	15	Medio	2	4	4	1	4	15	Medio	5	3	5	3	3	19	Alto	49	Medio
27	5	2	2	4	3	16	Medio	2	4	2	3	5	16	Medio	5	5	5	3	2	20	Alto	52	Medio
28	5	2	2	5	4	18	Medio	4	5	3	3	5	20	Alto	4	5	5	5	4	23	Alto	61	Alto
29	5	3	2	4	4	18	Medio	4	4	5	1	5	19	Alto	4	5	5	5	4	23	Alto	60	Alto
30	5	2	3	5	4	19	Alto	4	4	5	3	5	21	Alto	4	5	5	5	4	23	Alto	63	Alto
31	5	2	2	5	4	18	Medio	4	4	4	3	4	19	Alto	5	5	5	5	3	23	Alto	60	Alto
32	3	2	2	5	4	16	Medio	2	4	4	1	5	16	Medio	4	5	5	5	2	21	Alto	53	Medio
33	4	3	2	5	2	16	Medio	4	3	4	1	4	16	Medio	4	3	5	3	4	19	Alto	51	Medio
34	4	3	2	4	3	16	Medio	2	3	4	3	4	16	Medio	4	5	4	5	2	20	Alto	52	Medio
35	4	1	2	3	4	14	Medio	2	4	4	1	4	15	Medio	5	3	5	3	3	19	Alto	48	Medio
36	5	1	2	3	4	15	Medio	2	3	4	1	5	15	Medio	4	3	4	5	3	19	Alto	49	Medio
37	4	2	2	5	2	15	Medio	2	4	4	1	4	15	Medio	4	3	5	3	4	19	Alto	49	Medio
38	5	1	2	4	3	15	Medio	4	3	2	1	5	15	Medio	5	3	4	5	2	19	Alto	49	Medio
39	5	1	3	3	3	15	Medio	3	3	4	1	4	15	Medio	5	5	4	3	2	19	Alto	49	Medio
40	4	3	2	4	4	17	Medio	3	3	4	3	5	18	Medio	5	5	4	5	3	22	Alto	57	Alto

41	5	2	2	4	4	17	Medio	3	5	4	1	5	18	Medio	5	5	5	5	2	22	Alto	57	Alto
42	5	3	3	3	3	17	Medio	2	5	4	1	5	17	Medio	4	5	4	5	4	22	Alto	56	Alto
43	4	1	2	4	2	13	Medio	2	4	2	1	5	14	Medio	4	5	4	3	2	18	Medio	45	Medio
44	3	1	3	4	4	15	Medio	2	4	2	3	4	15	Medio	4	5	4	3	3	19	Alto	49	Medio
45	4	2	2	5	3	16	Medio	4	3	4	1	4	16	Medio	4	4	5	5	2	20	Alto	52	Medio
46	4	2	2	3	4	15	Medio	4	3	2	1	5	15	Medio	4	3	4	5	3	19	Alto	49	Medio
47	5	2	3	3	3	16	Medio	2	4	4	1	5	16	Medio	5	5	4	3	3	20	Alto	52	Medio
48	3	1	3	4	2	13	Medio	2	3	4	1	3	13	Medio	4	3	4	3	3	17	Medio	43	Medio
49	2	3	2	3	2	12	Medio	2	3	2	1	4	12	Medio	5	3	4	3	2	17	Medio	41	Medio
50	4	1	3	3	2	13	Medio	3	3	2	1	5	14	Medio	5	3	4	4	2	18	Medio	45	Medio
51	5	2	2	4	4	17	Medio	4	4	4	1	5	18	Medio	5	5	4	5	3	22	Alto	57	Alto
52	4	1	3	4	4	16	Medio	2	4	4	1	5	16	Medio	5	5	4	5	2	21	Alto	53	Medio
53	5	2	5	3	2	17	Medio	4	4	4	1	4	17	Medio	4	5	4	5	3	21	Alto	55	Medio
54	4	2	3	4	4	17	Medio	2	4	4	3	5	18	Medio	5	5	5	3	4	22	Alto	57	Alto
55	5	2	3	5	4	19	Alto	4	5	5	3	5	22	Alto	5	3	5	35	2	50	FALSO	91	FALSO
56	4	2	2	4	4	16	Medio	3	4	4	1	4	16	Medio	5	5	4	3	3	20	Alto	52	Medio
57	2	1	3	4	3	13	Medio	3	4	2	1	4	14	Medio	5	3	5	3	2	18	Medio	45	Medio
58	4	1	3	3	2	13	Medio	2	5	2	1	4	14	Medio	5	3	5	3	2	18	Medio	45	Medio
59	4	2	2	4	2	14	Medio	2	4	2	1	5	14	Medio	4	5	4	4	2	19	Alto	47	Medio
60	4	5	2	4	2	17	Medio	2	4	5	1	5	17	Medio	4	5	5	5	2	21	Alto	55	Medio
61	5	2	2	3	4	16	Medio	4	3	2	5	3	17	Medio	4	5	5	5	2	21	Alto	54	Medio
62	4	2	5	4	4	19	Alto	3	4	4	1	5	17	Medio	5	5	5	3	4	22	Alto	58	Alto

63	4	1	2	4	3	14	Medio	4	3	2	1	5	15	Medio	4	3	4	5	4	20	Alto	49	Medio
64	4	2	2	3	4	15	Medio	3	4	4	1	4	16	Medio	4	5	4	3	2	18	Medio	49	Medio
65	5	2	3	5	3	18	Medio	4	3	2	1	5	15	Medio	4	5	5	5	3	22	Alto	55	Medio
66	2	2	2	4	3	13	Medio	2	3	4	1	4	14	Medio	5	5	4	3	3	20	Alto	47	Medio
67	5	1	2	5	2	15	Medio	3	3	2	1	5	14	Medio	4	3	5	5	3	20	Alto	49	Medio
68	4	2	3	4	2	15	Medio	4	3	2	1	4	14	Medio	4	5	4	4	2	19	Alto	48	Medio

V2_satisfaccion_laboral																							
D1. Tensión con el trabajo								D2. Competencia profesional							D3.Relación interpersonal							Suma	Nivel
No.	P1	P2	P3	P4	P5	Suma	Nivel	P6	P7	P8	P9	P10	Suma	Nivel	P11	P12	P13	P14	P15	Suma	Nivel		
1	4	5	5	4	5	23	Alto	3	4	5	4	5	21	Alto	1	5	1	4	4	15	Medio	59	Alto
2	5	4	5	4	3	21	Alto	1	3	4	1	2	11	Bajo	4	5	2	4	5	20	Alto	52	Medio
3	5	3	4	4	4	20	Alto	1	3	2	2	2	10	Bajo	1	2	2	4	3	12	Medio	42	Medio
4	4	4	5	3	5	21	Alto	1	2	1	1	2	7	Bajo	1	3	4	4	4	16	Medio	44	Medio
5	4	4	4	5	1	18	Medio	2	2	4	2	1	11	Bajo	2	4	5	3	4	18	Medio	47	Medio
6	3	5	5	5	1	19	Alto	2	1	4	3	1	11	Bajo	5	3	4	3	4	19	Alto	49	Medio
7	4	4	5	5	2	20	Alto	1	2	4	2	1	10	Bajo	2	1	2	1	5	11	Bajo	41	Medio
8	4	5	5	5	2	21	Alto	1	1	2	3	3	10	Bajo	2	1	2	1	5	11	Bajo	42	Medio
9	4	5	5	4	2	20	Alto	3	3	1	2	1	10	Bajo	2	1	2	1	5	11	Bajo	41	Medio
10	4	4	4	4	2	18	Medio	2	1	1	2	3	9	Bajo	2	1	2	1	5	11	Bajo	38	Medio
11	4	5	4	5	1	19	Alto	4	1	5	3	5	18	Medio	1	1	2	3	5	12	Medio	49	Medio
12	4	5	4	4	1	18	Medio	5	2	5	4	3	19	Alto	1	1	1	1	5	9	Bajo	46	Medio
13	5	5	5	4	1	20	Alto	5	1	4	4	4	18	Medio	2	2	1	2	4	11	Bajo	49	Medio
14	4	4	3	4	2	17	Medio	4	3	5	3	4	19	Alto	1	1	1	1	4	8	Bajo	44	Medio
15	5	3	5	5	2	20	Alto	5	1	4	3	4	17	Medio	1	1	1	2	4	9	Bajo	46	Medio
16	4	4	5	5	1	19	Alto	1	3	2	1	1	8	Bajo	2	2	1	3	5	13	Medio	40	Medio

17	5	4	5	5	1	20	Alto	2	1	2	1	1	7	Bajo	1	1	2	1	4	9	Bajo	36	Medio
18	4	5	4	5	1	19	Alto	1	1	1	2	1	6	Bajo	2	1	1	5	5	14	Medio	39	Medio
19	5	5	5	4	2	21	Alto	2	2	2	2	1	9	Bajo	2	1	2	1	4	10	Bajo	40	Medio
20	4	4	4	4	2	18	Medio	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	2	1	1	3	8	Bajo	31	Bajo
21	4	5	5	4	1	19	Alto	1	1	1	2	1	6	Bajo	5	3	2	2	4	16	Medio	41	Medio
22	5	4	4	4	2	19	Alto	2	1	2	3	3	11	Bajo	2	1	4	11	4	22	Alto	52	Medio
23	5	3	5	4	1	18	Medio	1	2	2	1	2	8	Bajo	2	1	2	1	4	10	Bajo	36	Medio
24	4	4	4	3	2	17	Medio	1	1	1	2	1	6	Bajo	2	2	1	21	5	31	FALSO	54	Medio
25	5	5	5	3	4	22	Alto	1	2	4	1	2	10	Bajo	2	2	1	2	4	11	Bajo	43	Medio
26	5	4	5	4	1	19	Alto	1	2	1	3	2	9	Bajo	1	2	2	2	4	11	Bajo	39	Medio
27	3	4	5	5	1	18	Medio	4	1	4	1	1	11	Bajo	1	2	2	4	3	12	Medio	41	Medio
28	4	5	5	3	1	18	Medio	5	2	5	2	3	17	Medio	1	3	4	4	4	16	Medio	51	Medio
29	4	3	4	3	2	16	Medio	5	1	4	1	4	15	Medio	2	4	5	3	4	18	Medio	49	Medio
30	4	4	5	4	2	19	Alto	4	4	5	2	4	19	Alto	5	3	4	3	4	19	Alto	57	Alto
31	4	4	4	5	2	19	Alto	5	5	4	1	4	19	Alto	2	1	2	1	5	11	Bajo	49	Medio
32	5	3	5	5	2	20	Alto	2	2	2	3	2	11	Bajo	2	1	2	1	5	11	Bajo	42	Medio
33	4	4	4	4	1	17	Medio	3	2	2	3	2	12	Medio	2	1	2	1	5	11	Bajo	40	Medio
34	5	5	4	4	1	19	Alto	1	3	1	3	2	10	Bajo	2	1	2	1	5	11	Bajo	40	Medio
35	4	4	4	4	1	17	Medio	1	1	2	1	2	7	Bajo	1	1	2	3	5	12	Medio	36	Medio
36	4	5	5	4	2	20	Alto	1	1	4	2	2	10	Bajo	1	1	1	1	5	9	Bajo	39	Medio
37	5	4	5	4	1	19	Alto	1	1	1	2	3	8	Bajo	2	2	1	2	4	11	Bajo	38	Medio
38	4	5	4	3	2	18	Medio	1	2	2	2	1	8	Bajo	1	1	1	1	4	8	Bajo	34	Bajo

39	4	5	3	5	1	18	Medio	1	1	2	1	3	8	Bajo	1	2	2	4	3	12	Medio	38	Medio
40	4	5	5	4	5	23	Alto	3	1	1	1	2	8	Bajo	1	3	4	4	4	16	Medio	47	Medio
41	5	4	5	4	3	21	Alto	2	1	1	1	3	8	Bajo	2	4	5	3	4	18	Medio	47	Medio
42	5	3	4	4	4	20	Alto	2	1	1	1	2	7	Bajo	5	3	4	3	4	19	Alto	46	Medio
43	4	4	3	4	2	17	Medio	2	1	1	1	1	6	Bajo	2	1	2	1	5	11	Bajo	34	Bajo
44	5	3	5	5	2	20	Alto	2	2	1	1	2	8	Bajo	2	1	2	1	5	11	Bajo	39	Medio
45	4	4	5	5	1	19	Alto	1	3	2	2	2	10	Bajo	2	1	2	1	5	11	Bajo	40	Medio
46	5	4	5	5	1	20	Alto	1	1	2	1	3	8	Bajo	2	1	2	1	5	11	Bajo	39	Medio
47	4	5	4	5	1	19	Alto	3	2	2	2	1	10	Bajo	1	1	2	3	5	12	Medio	41	Medio
48	5	3	4	4	2	18	Medio	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	5	9	Bajo	32	Bajo
49	5	3	4	4	1	17	Medio	1	1	1	2	1	6	Bajo	2	2	1	2	4	11	Bajo	34	Bajo
50	4	4	5	5	1	19	Alto	1	1	1	2	1	6	Bajo	1	1	1	1	4	8	Bajo	33	Bajo
51	5	5	4	4	2	20	Alto	1	1	1	3	2	8	Bajo	5	1	5	4	3	18	Medio	46	Medio
52	5	5	4	4	1	19	Alto	2	2	2	2	1	9	Bajo	1	2	4	4	4	15	Medio	43	Medio
53	4	5	4	4	2	19	Alto	2	2	2	1	2	9	Bajo	4	1	5	3	4	17	Medio	45	Medio
54	5	5	4	4	2	20	Alto	1	1	1	3	2	8	Bajo	5	3	4	3	4	19	Alto	47	Medio
55	4	5	4	4	2	19	Alto	1	1	1	1	3	7	Bajo	2	3	3	0	5	13	Medio	39	Medio
56	5	5	4	4	2	20	Alto	2	2	1	2	2	9	Bajo	1	1	2	3	5	12	Medio	41	Medio
57	5	5	4	4	2	20	Alto	1	1	2	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	5	9	Bajo	35	Bajo
58	4	4	4	4	2	18	Medio	1	2	2	1	1	7	Bajo	2	2	1	2	4	11	Bajo	36	Medio
59	4	5	5	4	1	19	Alto	1	1	1	3	2	8	Bajo	1	1	1	1	4	8	Bajo	35	Bajo
60	5	4	4	4	2	19	Alto	1	1	1	2	2	7	Bajo	5	1	5	4	3	18	Medio	44	Medio

61	5	3	5	4	1	18	Medio	3	2	1	2	2	10	Bajo	1	2	4	4	4	15	Medio	43	Medio
62	4	4	4	3	2	17	Medio	2	1	1	3	1	8	Bajo	4	1	5	3	4	17	Medio	42	Medio
63	5	5	5	3	4	22	Alto	2	3	2	1	3	11	Bajo	1	1	2	3	5	12	Medio	45	Medio
64	5	4	5	4	1	19	Alto	2	1	1	2	3	9	Bajo	1	1	1	1	5	9	Bajo	37	Medio
65	4	3	4	4	4	19	Alto	1	1	2	1	2	7	Bajo	2	2	1	2	4	11	Bajo	37	Medio
66	4	5	5	4	2	20	Alto	1	1	1	2	3	8	Bajo	1	1	1	1	4	8	Bajo	36	Medio
67	4	4	4	4	2	18	Medio	1	1	2	1	3	8	Bajo	5	1	5	4	3	18	Medio	44	Medio
68	4	5	4	5	1	19	Alto	2	1	2	3	2	10	Bajo	1	2	4	4	4	15	Medio	44	Medio

Anexo 5:

Evaluación por juicio de expertos Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Síndrome de Burnout" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lupe Graus Cortez
Grado profesional: Maestría () Doctor ()	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación Metodóloga, Docente Universitaria
Institución donde labora	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	instrumento "Síndrome de Burnout"
Autora:	Cáceres Vásquez Rocío Elena
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	colaboradores en servicio de urgencia de un hospital de Lima
Significación:	<p>El instrumento utilizado consta de una escala de respuesta de cinco puntos, que va desde "Nunca" hasta "Siempre". Esta escala se utiliza para medir diferentes dimensiones relacionadas con el síndrome de Burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.</p> <p>El cuestionario consta de quince preguntas, divididas en tres dimensiones diferentes. Cada pregunta se presenta de forma objetiva y se solicita al participante que seleccione la opción que mejor refleje su experiencia o percepción en relación a la afirmación planteada.</p> <p>Explicación del instrumento:</p> <p>El objetivo de este instrumento es evaluar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en</p>

el ámbito laboral, relacionados con el síndrome de Burnout. Cada dimensión se aborda mediante una serie de preguntas específicas que permiten recopilar información relevante sobre la experiencia y percepción del participante.

En la dimensión de cansancio emocional (preguntas 1 a 5), se indaga sobre la frecuencia y el impacto del agotamiento emocional después de un día de trabajo, la energía percibida para afrontar responsabilidades laborales, la frustración e impotencia experimentada al no poder realizar el trabajo de manera efectiva, la influencia del cansancio emocional en el desempeño laboral y la percepción sobre el nivel de exigencia laboral y su contribución al cansancio emocional.

En la dimensión de despersonalización (preguntas 6 a 10), se explora la tendencia a tratar de manera impersonal y distante a pacientes o colegas de trabajo, la actitud indiferente hacia el trabajo y las responsabilidades, la percepción de una reducción en la capacidad de sentir empatía hacia los demás, el impacto de la despersonalización en las relaciones laborales y la consideración de factores laborales como contribuyentes a la despersonalización.

En la dimensión de realización personal (preguntas 11 a 15), se evalúa la satisfacción y motivación con el trabajo realizado, la percepción del impacto positivo en la vida de los pacientes, el crecimiento y desarrollo profesional experimentado, la satisfacción con las oportunidades de crecimiento y la percepción de tener oportunidades para desarrollarse profesionalmente en el trabajo actual.

Al recopilar las respuestas a estas preguntas, se obtendrá información cuantitativa sobre los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal de los participantes, lo que permitirá realizar un análisis y comprensión más profunda de estos aspectos relacionados con el síndrome de Burnout en el contexto laboral.

5.-Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Síndrome de Burnout” elaborado por Cáceres Vásquez Rocío Elena en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	4	El ítem no es claro.
	4	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	4	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	4	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	4	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	4	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	4	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	4	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	4	El ítem es relativamente importante.
	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

- Primera dimensión: cansancio emocional
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de cansancio emocional experimentado por los individuos en el ámbito laboral, con el fin de comprender su impacto en el bienestar y desempeño laboral, así como identificar posibles factores contribuyentes. Este objetivo general abarca las diferentes preguntas que has proporcionado y se centra en medir el cansancio emocional, explorar su relación con el desempeño laboral y examinar si el nivel de exigencia en el trabajo puede ser un factor influyente. A partir de ahí, puedes establecer objetivos específicos para cada una de las preguntas que has planteado, que estarán alineados con el objetivo general.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sensación de agotamiento emocional después de un día de trabajo.	1,2	X	X	X	
Falta de energía para afrontar las responsabilidades laborales.	3,4	X	X	X	
Sentimientos de frustración e impotencia al no poder realizar el trabajo de manera efectiva.	5	X	X	X	

Segunda dimensión: despersonalización

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de despersonalización en el trato hacia pacientes o colegas de trabajo, con el fin de comprender su impacto en las relaciones laborales y explorar los posibles factores contribuyentes. Este objetivo general abarca las diferentes preguntas que has planteado y se centra en medir la despersonalización, explorar su influencia en las relaciones laborales y examinar si los factores laborales pueden contribuir a este fenómeno. A partir de ahí, puedes establecer objetivos específicos para cada una de las preguntas que has mencionado, que estarán alineados con el objetivo general.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato impersonal y distante con los pacientes y colegas de trabajo.	6,7	X	X	X	
Sensación de indiferencia hacia el trabajo y sus responsabilidades.	8	X	X	X	
Reducción de la capacidad para sentir empatía hacia los demás.	9,10	X	X	X	

- Tercera dimensión: Realización personal
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de realización personal en el trabajo y su influencia en la satisfacción laboral y el desarrollo profesional, con el fin de comprender el impacto positivo percibido y las oportunidades de crecimiento en el entorno laboral. Este objetivo general abarca las diferentes preguntas que has planteado y se centra en medir la realización personal, explorar su relación con la satisfacción laboral, el impacto positivo percibido y las oportunidades de crecimiento. A partir de ahí, puedes establecer objetivos específicos para cada una de las preguntas que has mencionado, que estarán alineados con el objetivo general.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sentirse satisfecho y motivado con el trabajo que se realiza	11,12	X	X	X	
Sentir que se está haciendo un impacto positivo en la vida de los pacientes,	13	X	X	X	
Tener una sensación de crecimiento y desarrollo profesional.	14,15	X	X	X	



Firma del evaluador

DNI

Evaluación por juicio de expertos Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO "SÍNDROME DE BURNOUT"" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Fernando Azañero Sandoval
Grado profesional: Maestría () Doctor ()	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Derecho y Ciencias políticas.
Institución donde labora	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	instrumento "Síndrome de Burnout"
Autora:	Cáceres Vásquez Rocío Elena
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	colaboradores en servicio de urgencia de la maternidad de la ciudad de Lima
Significación:	<p>El instrumento utilizado consta de una escala de respuesta de cinco puntos, que va desde "Nunca" hasta "Siempre". Esta escala se utiliza para medir diferentes dimensiones relacionadas con el síndrome de Burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.</p> <p>El cuestionario consta de quince preguntas, divididas en tres dimensiones diferentes. Cada pregunta se presenta de forma objetiva y se solicita al participante que seleccione la opción que mejor refleje su experiencia o percepción en relación a la afirmación planteada.</p> <p>Explicación del instrumento:</p> <p>El objetivo de este instrumento es</p>

	<p>evaluar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el ámbito laboral, relacionados con el síndrome de Burnout. Cada dimensión se aborda mediante una serie de preguntas específicas que permiten recopilar información relevante sobre la experiencia y percepción del participante.</p> <p>En la dimensión de cansancio emocional (preguntas 1 a 5), se indaga sobre la frecuencia y el impacto del agotamiento emocional después de un día de trabajo, la energía percibida para afrontar responsabilidades laborales, la frustración e impotencia experimentada al no poder realizar el trabajo de manera efectiva, la influencia del cansancio emocional en el desempeño laboral y la percepción sobre el nivel de exigencia laboral y su contribución al cansancio emocional.</p> <p>En la dimensión de despersonalización (preguntas 6 a 10), se explora la tendencia a tratar de manera impersonal y distante a pacientes o colegas de trabajo, la actitud indiferente hacia el trabajo y las responsabilidades, la percepción de una reducción en la capacidad de sentir empatía hacia los demás, el impacto de la despersonalización en las relaciones laborales y la consideración de factores laborales como contribuyentes a la despersonalización.</p> <p>En la dimensión de realización personal (preguntas 11 a 15), se evalúa la satisfacción y motivación con el trabajo realizado, la percepción del impacto positivo en la vida de los pacientes, el crecimiento y desarrollo profesional experimentado, la satisfacción con las oportunidades de crecimiento y la percepción de tener oportunidades para desarrollarse profesionalmente en el trabajo actual.</p> <p>Al recopilar las respuestas a estas</p>
--	---

	preguntas, se obtendrá información cuantitativa sobre los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal de los participantes, lo que permitirá realizar un análisis y comprensión más profunda de estos aspectos relacionados con el síndrome de Burnout en el contexto laboral.
--	--

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Nunca, casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.	Cansancio emocional	Barreto y Salazar, (2021) nos dicen cansancio emocional refiere a la sensación de cansancio emocional y psicológico que experimentan los empleados como resultado de la exposición prolongada a situaciones estresantes en el entorno laboral. Este agotamiento se manifiesta como una falta de energía, interés y motivación para realizar las tareas laborales, lo que a su vez puede afectar negativamente el bienestar físico y a nivel mental de los trabajadores y la calidad de su trabajo.
	Despersonalización	La despersonalización, por otro lado, puede llevar a una actitud distante y fría con compañeros del trabajo y con pacientes o clientes, lo cual es posible que afecte la excelencia en el servicio prestado.

	Realización personal	La realización personal es crucial para el bienestar y la satisfacción de los colaboradores, ya que están relacionados con la percepción de que su trabajo es significativo y valioso.
--	----------------------	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “SÍNDROME DE BURNOUT” elaborado por Cáceres Vásquez Rocío Elena en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	4	El ítem no es claro.
	4	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	4	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	4	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	4	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	4	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir	4	El ítem puede ser eliminado sin que se vea

debe ser incluido.		afectada la medición de la dimensión.
	4	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	4	El ítem es relativamente importante.
	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

- Primera dimensión: cansancio emocional
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de cansancio emocional experimentado por los individuos en el ámbito laboral, con el fin de comprender su impacto en el bienestar y desempeño laboral, así como identificar posibles factores contribuyentes. Este objetivo general abarca las diferentes preguntas que has proporcionado y se centra en medir el cansancio emocional, explorar su relación con el desempeño laboral y examinar si el nivel de exigencia en el trabajo puede ser un factor influyente. A partir de ahí, puedes establecer objetivos específicos para cada una de las preguntas que has planteado, que estarán alineados con el objetivo general.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sensación de agotamiento emocional después de un día de trabajo.	1,2	X	X	X	
Falta de energía para afrontar las responsabilidades laborales.	3,4	X	X	X	

Sentimientos de frustración e impotencia al no poder realizar el trabajo de manera efectiva.	5	X	X	X	
--	---	---	---	---	--

- Segunda dimensión: despersonalización
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de despersonalización en el trato hacia pacientes o colegas de trabajo, con el fin de comprender su impacto en las relaciones laborales y explorar los posibles factores contribuyentes. Este objetivo general abarca las diferentes preguntas que has planteado y se centra en medir la despersonalización, explorar su influencia en las relaciones laborales y examinar si los factores laborales pueden contribuir a este fenómeno. A partir de ahí, puedes establecer objetivos específicos para cada una de las preguntas que has mencionado, que estarán alineados con el objetivo general.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato impersonal y distante con los pacientes y colegas de trabajo.	6,7	X	X	X	
Sensación de indiferencia hacia el trabajo y sus responsabilidades.	8	X	X	X	
Reducción de la capacidad para sentir empatía hacia los demás.	9,10	X	X	X	

- Tercera dimensión: Realización personal
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de realización personal en el trabajo y su influencia en la satisfacción laboral y el desarrollo profesional, con el fin de comprender el impacto positivo percibido y las oportunidades de crecimiento en el entorno laboral. Este objetivo general abarca las diferentes preguntas que has planteado y se centra en medir la realización personal, explorar su relación con la satisfacción laboral, el impacto positivo percibido y las oportunidades de crecimiento. A partir de ahí, puedes establecer objetivos específicos para cada una de las preguntas que has mencionado, que estarán alineados con el objetivo general.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sentirse satisfecho y motivado con el	11,12	X	X	X	

trabajo que se realiza					
Sentir que se está haciendo un impacto positivo en la vida de los pacientes,	13	X	X	X	
Tener una sensación de crecimiento y desarrollo profesional.	14,15	X	X	X	



Firma del evaluador

DNI

Evaluación por juicio de expertos Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario "SÍNDROME DE BURNOUT" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Tito Capcha Carrillo
Grado profesional: Maestría () Doctor ()	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de Estadística.
Institución donde labora	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2.-Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.-Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	cuestionario "Síndrome de Burnout"
Autora:	Cáceres Vásquez Rocío Elena
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	colaboradores en servicio de urgencia de la maternidad de la ciudad de Lima
Significación:	<p>El instrumento utilizado consta de una escala de respuesta de cinco puntos, que va desde "Nunca" hasta "Siempre". Esta escala se utiliza para medir diferentes dimensiones relacionadas con el síndrome de Burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.</p> <p>El cuestionario consta de quince preguntas, divididas en tres dimensiones diferentes. Cada pregunta se presenta de forma objetiva y se solicita al participante que seleccione la opción que mejor refleje su experiencia o percepción en relación a la afirmación planteada.</p>

	<p>Explicación del instrumento:</p> <p>El objetivo de este instrumento es evaluar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el ámbito laboral, relacionados con el síndrome de Burnout. Cada dimensión se aborda mediante una serie de preguntas específicas que permiten recopilar información relevante sobre la experiencia y percepción del participante.</p> <p>En la dimensión de cansancio emocional (preguntas 1 a 5), se indaga sobre la frecuencia y el impacto del agotamiento emocional después de un día de trabajo, la energía percibida para afrontar responsabilidades laborales, la frustración e impotencia experimentada al no poder realizar el trabajo de manera efectiva, la influencia del cansancio emocional en el desempeño laboral y la percepción sobre el nivel de exigencia laboral y su contribución al cansancio emocional.</p> <p>En la dimensión de despersonalización (preguntas 6 a 10), se explora la tendencia a tratar de manera impersonal y distante a pacientes o colegas de trabajo, la actitud indiferente hacia el trabajo y las responsabilidades, la percepción de una reducción en la capacidad de sentir empatía hacia los demás, el impacto de la despersonalización en las relaciones laborales y la consideración de factores laborales como contribuyentes a la despersonalización.</p> <p>En la dimensión de realización personal (preguntas 11 a 15), se evalúa la satisfacción y motivación con el trabajo realizado, la percepción del impacto positivo en la vida de los pacientes, el crecimiento y desarrollo profesional</p>
--	--

	<p>experimentado, la satisfacción con las oportunidades de crecimiento y la percepción de tener oportunidades para desarrollarse profesionalmente en el trabajo actual.</p> <p>Al recopilar las respuestas a estas preguntas, se obtendrá información cuantitativa sobre los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal de los participantes, lo que permitirá realizar un análisis y comprensión más profunda de estos aspectos relacionados con el síndrome de Burnout en el contexto laboral.</p>
--	---

4.-Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Nunca, casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.	Cansancio emocional	Barreto y Salazar, (2021) nos dicen cansancio emocional refiere a la sensación de cansancio emocional y psicológico que experimentan los empleados como resultado de la exposición prolongada a situaciones estresantes en el entorno laboral. Este agotamiento se manifiesta como una falta de energía, interés y motivación para realizar las tareas laborales, lo que a su vez puede afectar negativamente el bienestar físico y a nivel mental de los trabajadores y la calidad de su trabajo.
	Despersonalización	La despersonalización, por otro lado, puede

	Realización personal	<p>llevar a una actitud distante y fría con compañeros del trabajo y con pacientes o clientes, lo cual es posible que afecte la excelencia en el servicio prestado.</p> <p>La realización personal es crucial para el bienestar y la satisfacción de los colaboradores, ya que están relacionados con la percepción de que su trabajo es significativo y valioso.</p>
--	----------------------	---

5.- Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Síndrome de Burnout” elaborado por Cáceres Vásquez Rocío Elena en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	4	El ítem no es claro.
	4	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	4	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	4	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	4	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	4	El ítem tiene una relación moderada con la

		dimensión que se está midiendo.
	4	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	4	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	4	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	4	El ítem es relativamente importante.
	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

- Primera dimensión: cansancio emocional
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de cansancio emocional experimentado por los individuos en el ámbito laboral, con el fin de comprender su impacto en el bienestar y desempeño laboral, así como identificar posibles factores contribuyentes. Este objetivo general abarca las diferentes preguntas que has proporcionado y se centra en medir el cansancio emocional, explorar su relación con el desempeño laboral y examinar si el nivel de exigencia en el trabajo puede ser un factor influyente. A partir de ahí, puedes establecer objetivos específicos para cada una de las preguntas que has planteado, que estarán alineados con el objetivo general.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Sensación de agotamiento emocional después de un día de trabajo.	1,2	X	X	X	
Falta de energía para afrontar las responsabilidades laborales.	3,4	X	X	X	
Sentimientos de frustración e impotencia al no poder realizar el trabajo de manera efectiva.	5	X	X	X	

- Segunda dimensión: despersonalización
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de despersonalización en el trato hacia pacientes o colegas de trabajo, con el fin de comprender su impacto en las relaciones laborales y explorar los posibles factores contribuyentes. Este objetivo general abarca las diferentes preguntas que has planteado y se centra en medir la despersonalización, explorar su influencia en las relaciones laborales y examinar si los factores laborales pueden contribuir a este fenómeno. A partir de ahí, puedes establecer objetivos específicos para cada una de las preguntas que has mencionado, que estarán alineados con el objetivo general.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato impersonal y distante con los pacientes y colegas de trabajo.	6,7	X	X	X	
Sensación de indiferencia hacia el trabajo y sus responsabilidades.	8	X	X	X	
Reducción de la capacidad para sentir empatía hacia los demás.	9,10	X	X	X	

- Tercera dimensión: Realización personal

- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de realización personal en el trabajo y su influencia en la satisfacción laboral y el desarrollo profesional, con el fin de comprender el impacto positivo percibido y las oportunidades de crecimiento en el entorno laboral. Este objetivo general abarca las diferentes preguntas que has planteado y se centra en medir la realización personal, explorar su relación con la satisfacción laboral, el impacto positivo percibido y las oportunidades de crecimiento. A partir de ahí, puedes establecer objetivos específicos para cada una de las preguntas que has mencionado, que estarán alineados con el objetivo general.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sentirse satisfecho y motivado con el trabajo que se realiza	11,12	X	X	X	
Sentir que se está haciendo un impacto positivo en la vida de los pacientes,	13	X	X	X	
Tener una sensación de crecimiento y desarrollo profesional.	14,15	X	X	X	


 TITO CAPCHA CARRILLO
 ABOGADO
 C.A.L. 64092

Firma del evaluador

DNI

Evaluación por juicio de expertos Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de SATISFACCIÓN LABORAL La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lupe Graus Cortez
Grado profesional: Maestría () Doctor ()	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación Metodóloga, Docente Universitaria
Institución donde labora	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario satisfacción laboral
Autora:	Cáceres Vásquez Rocío Elena
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	colaboradores en servicio de urgencia de la maternidad de la ciudad de Lima
Significación:	<p>El instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral consta de tres dimensiones principales: tensión con el trabajo, competencia profesional y relación interpersonal. Cada dimensión se evalúa mediante cinco preguntas, y se utiliza una escala de respuesta de cinco puntos, que va desde "Nunca" hasta "Siempre".</p> <p>En la dimensión de tensión con el trabajo, se exploran diferentes aspectos que pueden generar estrés o malestar en el entorno laboral. Las preguntas indagan sobre la frecuencia de experimentar frustración constante en el trabajo, preocuparse excesivamente por el trabajo incluso fuera del horario laboral, tener</p>

	<p>dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre, sentirse agobiado/a por las demandas laborales y sentirse abrumado/a por la cantidad de trabajo que se tiene que hacer.</p> <p>En la dimensión de competencia profesional, se evalúa el grado de satisfacción y confianza en las habilidades y desempeño laboral. Las preguntas abordan la frecuencia de sentirse satisfecho/a y orgulloso/a después de completar tareas relacionadas con el trabajo, confiar en la capacidad para realizar las tareas asignadas, buscar nuevas oportunidades de aprendizaje para mejorar en el trabajo, percibir que las habilidades y conocimientos son valorados en el trabajo y sentirse capaz de enfrentar nuevos retos laborales.</p> <p>En la dimensión de relación interpersonal, se examina la calidad de las interacciones y relaciones con colegas y pacientes en el entorno laboral. Las preguntas se centran en la frecuencia de comunicarse efectivamente con colegas y pacientes, sentir apoyo y cooperación por parte de los colegas en el trabajo, sentirse cómodo/a y tranquilo/a en el ambiente laboral debido a las relaciones interpersonales positivas, sentirse parte de un equipo en el trabajo y sentirse motivado/a y comprometido/a con los colegas en el ambiente laboral para lograr objetivos comunes.</p> <p>El uso de esta escala de respuesta permite recopilar datos cuantitativos para cada dimensión, permitiendo evaluar y comparar los niveles de tensión con el trabajo, competencia profesional y relación interpersonal. Con esta información, se puede analizar la satisfacción laboral en cada dimensión, identificar áreas de mejora y tomar medidas para promover un entorno laboral más saludable y</p>
--	---

	satisfactorio.
--	----------------

4.-Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Nunca, casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.	Tensión con el trabajo.	se tiene la tensión con el trabajo se refiere al estrés o presión que puede experimentar el personal de enfermería debido a la naturaleza exigente y demandante de su trabajo. Esta tensión puede estar relacionada con la cantidad de trabajo, la falta de recursos o la sobrecarga emocional (Gabriel, 2021).
	Competencia profesional	La competencia profesional se refiere a la percepción que tienen las enfermeras sobre su capacidad para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y satisfactoria. Esta competencia puede estar relacionada con su formación académica, experiencia laboral, así como con el apoyo y la retroalimentación recibidos por parte del equipo de trabajo (Berrío et al., 2022).
	Relación interpersonal	La relación interpersonal es referente a la excelencia en las vinculaciones que el personal de enfermería tiene con sus compañeros de trabajo, superiores y pacientes. Una buena relación interpersonal se caracteriza por el respeto, la comunicación efectiva y la colaboración. Esto puede contribuir a un

		ambiente laboral más positivo y a una mayor satisfacción laboral (Cordero et al., 2019).
--	--	--

5.-Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Cáceres Vásquez Rocío Elena en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	4	El ítem no es claro.
	4	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	4	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	4	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	4	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	4	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	4	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	4	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	4	El ítem es relativamente importante.
	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

13.No cumple con el criterio
14.Bajo Nivel
15.Moderado nivel
16.Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Tensión con el trabajo
- Objetivos de la Dimensión: es evaluar el nivel de tensión y estrés experimentado por los individuos en relación con su trabajo. A través de las preguntas formuladas, se busca obtener información sobre la frecuencia con la que los participantes experimentan frustración constante en su trabajo, se preocupan excesivamente por el trabajo incluso fuera del horario laboral, tienen dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre, se sienten agobiados/as por las demandas laborales y se sienten abrumados/as por la cantidad de trabajo que tienen que hacer. El objetivo es identificar y comprender el impacto que estas situaciones de tensión pueden tener en el bienestar y la satisfacción laboral de los individuos. La dimensión busca proporcionar una medida cuantitativa de la frecuencia con la que estos sentimientos de frustración, preocupación, dificultad para desconectar, agobio y abrumo se presentan en el contexto laboral. Con esta información, se puede obtener una visión general del grado de tensión experimentado por los trabajadores, identificar patrones y

tendencias, y tomar medidas para abordar y gestionar de manera efectiva la tensión laboral. El objetivo final es promover un entorno laboral más saludable, equilibrado y satisfactorio, donde los trabajadores puedan experimentar niveles adecuados de tensión y estrés en su trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sentimiento de frustración constante en el trabajo.	1,2	X	X	X	
Preocupación excesiva por el trabajo incluso fuera del horario laboral.	3	X	X	X	
Dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre.	4,5	X	X	X	

- Segunda dimensión: competencia profesional
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo es evaluar y comprender el nivel de competencia percibido por los individuos, así como su grado de satisfacción y confianza en relación con las tareas y responsabilidades laborales. Esta dimensión busca proporcionar una medida cuantitativa de la frecuencia con la que los participantes experimentan sentimientos de satisfacción, confianza, motivación para el aprendizaje, valoración de habilidades y capacidad para enfrentar nuevos desafíos en el contexto laboral. Con esta información, se puede obtener una visión general de la percepción de competencia y satisfacción laboral de los trabajadores, identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, y tomar medidas para promover el desarrollo profesional y la motivación en el trabajo. El objetivo final es fomentar un entorno laboral en el que los trabajadores se sientan competentes, valorados y capaces de enfrentar los desafíos que se les presentan.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sentimiento de satisfacción y logro al completar tareas relacionadas con el trabajo.	6,7	X	X	X	

Confianza en la capacidad para realizar las tareas asignadas.	8,9	X	X	X	
Búsqueda de nuevas oportunidades de aprendizaje para mejorar en el trabajo	10	X	X	X	
		X	X	X	
		X	X	X	

- Tercera dimensión: relación interpersonal
- Objetivos de la Dimensión: " es evaluar la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno laboral, tanto con los colegas como con los pacientes. A través de las preguntas formuladas, se busca obtener información sobre la frecuencia con la que los participantes se comunican efectivamente con sus colegas y pacientes, sienten apoyo y cooperación por parte de sus colegas, se sienten cómodos/as y tranquilos/as en el ambiente laboral debido a las relaciones interpersonales positivas, se sienten parte de un equipo en el trabajo y se sienten motivados/as y comprometidos/as con sus colegas para lograr objetivos comunes.

El objetivo es evaluar y comprender la calidad de las interacciones y relaciones laborales, así como su impacto en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores. Esta dimensión busca proporcionar una medida cuantitativa de la frecuencia con la que los participantes experimentan comunicación efectiva, apoyo, confort, sentido de pertenencia y motivación en el contexto laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad para comunicarse efectivamente con colegas y pacientes.	11,12	X	X	X	
Sentimiento de apoyo y cooperación por parte de los colegas en el trabajo.	13	X	X	X	
Sensación de satisfacción y bienestar en el ambiente de trabajo debido a las relaciones interpersonales positivas.	14,15	X	X	X	



Firma del evaluador

DNI

Evaluación por juicio de expertos Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de satisfacción laboral" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Fernando Azañero Sandoval
Grado profesional: Maestría () Doctor ()	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Derecho y Ciencias políticas.
Institución donde labora	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2.-Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.-Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario satisfacción laboral
Autora:	Cáceres Vásquez Rocío Elena
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	colaboradores en servicio de urgencia de la maternidad de la ciudad de Lima
Significación:	El instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral consta de tres dimensiones principales: tensión con el trabajo, competencia profesional y relación interpersonal. Cada dimensión se evalúa mediante cinco preguntas, y se utiliza una escala de respuesta de cinco puntos, que va desde "Nunca" hasta "Siempre". En la dimensión de tensión con el trabajo, se exploran diferentes aspectos que pueden generar estrés o malestar en el entorno laboral. Las preguntas indagan sobre la frecuencia de experimentar frustración constante en el trabajo, preocuparse excesivamente por el trabajo incluso fuera del horario laboral, tener dificultad para desconectar

	<p>del trabajo durante el tiempo libre, sentirse agobiado/a por las demandas laborales y sentirse abrumado/a por la cantidad de trabajo que se tiene que hacer.</p> <p>En la dimensión de competencia profesional, se evalúa el grado de satisfacción y confianza en las habilidades y desempeño laboral. Las preguntas abordan la frecuencia de sentirse satisfecho/a y orgulloso/a después de completar tareas relacionadas con el trabajo, confiar en la capacidad para realizar las tareas asignadas, buscar nuevas oportunidades de aprendizaje para mejorar en el trabajo, percibir que las habilidades y conocimientos son valorados en el trabajo y sentirse capaz de enfrentar nuevos retos laborales.</p> <p>En la dimensión de relación interpersonal, se examina la calidad de las interacciones y relaciones con colegas y pacientes en el entorno laboral. Las preguntas se centran en la frecuencia de comunicarse efectivamente con colegas y pacientes, sentir apoyo y cooperación por parte de los colegas en el trabajo, sentirse cómodo/a y tranquilo/a en el ambiente laboral debido a las relaciones interpersonales positivas, sentirse parte de un equipo en el trabajo y sentirse motivado/a y comprometido/a con los colegas en el ambiente laboral para lograr objetivos comunes.</p> <p>El uso de esta escala de respuesta permite recopilar datos cuantitativos para cada dimensión, permitiendo evaluar y comparar los niveles de tensión con el trabajo, competencia profesional y relación interpersonal. Con esta información, se puede analizar la satisfacción laboral en cada dimensión, identificar áreas de mejora y tomar medidas para</p>
--	---

	promover un entorno laboral más saludable y satisfactorio.
--	--

4.-Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Nunca, casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.	Tensión con el trabajo	se tiene la tensión con el trabajo se refiere al estrés o presión que puede experimentar el personal de enfermería debido a la naturaleza exigente y demandante de su trabajo. Esta tensión puede estar relacionada con la cantidad de trabajo, la falta de recursos o la sobrecarga emocional (Gabriel, 2021).
	Competencia profesional	La competencia profesional se refiere a la percepción que tienen las enfermeras sobre su capacidad para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y satisfactoria. Esta competencia puede estar relacionada con su formación académica, experiencia laboral, así como con el apoyo y la retroalimentación recibidos por parte del equipo de trabajo (Berrío et al., 2022).
	Relación interpersonal	La relación interpersonal es referente a la excelencia en las vinculaciones que el personal de enfermería tiene con sus compañeros de trabajo, superiores y pacientes. Una buena

		relación interpersonal se caracteriza por el respeto, la comunicación efectiva y la colaboración. Esto puede contribuir a un ambiente laboral más positivo y a una mayor satisfacción laboral (Cordero et al., 2019).
--	--	---

5.-Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Cáceres Vásquez Rocío Elena en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	4	El ítem no es claro.
	4	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	4	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	4	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	4	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	4	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	4	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	4	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	4	El ítem es relativamente importante.
	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

7. No cumple con el criterio
8. Bajo Nivel
9. Moderado nivel
0. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Tensión con el trabajo
- Objetivos de la Dimensión: es evaluar el nivel de tensión y estrés experimentado por los individuos en relación con su trabajo. A través de las preguntas formuladas, se busca obtener información sobre la frecuencia con la que los participantes experimentan frustración constante en su trabajo, se preocupan excesivamente por el trabajo incluso fuera del horario laboral, tienen dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre, se sienten agobiados/as por las demandas laborales y se sienten abrumados/as por la cantidad de trabajo que tienen que hacer. El objetivo es identificar y comprender el impacto que estas situaciones de tensión pueden tener en el bienestar y la satisfacción laboral de los individuos. La dimensión busca proporcionar una medida cuantitativa de la frecuencia con la que estos sentimientos de frustración, preocupación, dificultad para desconectar, agobio y abrumo se presentan en el contexto laboral. Con esta información, se puede obtener una visión general del grado de tensión experimentado por los trabajadores, identificar patrones y tendencias, y tomar medidas para abordar y gestionar de manera efectiva la tensión laboral. El objetivo final es promover un entorno laboral más saludable, equilibrado y satisfactorio, donde los trabajadores puedan experimentar niveles adecuados de tensión y estrés en su trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sentimiento de frustración constante en el trabajo.	1,2	X	X	X	
		X	X	X	
Preocupación excesiva por el trabajo incluso fuera del horario laboral.	3	X	X	X	
		X	X	X	
Dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre.	4,5	X	X	X	

- Segunda dimensión: competencia profesional
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo es evaluar y comprender el nivel de competencia percibido por los individuos, así como su grado de satisfacción y confianza en relación con las tareas y responsabilidades laborales. Esta dimensión busca proporcionar una medida cuantitativa de la frecuencia con la que los participantes experimentan sentimientos de satisfacción, confianza, motivación para el aprendizaje, valoración de habilidades y capacidad para enfrentar nuevos desafíos en el contexto laboral. Con esta información, se puede obtener una visión general de la percepción de competencia y satisfacción laboral de los trabajadores, identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, y tomar medidas para promover el desarrollo profesional y la motivación en el trabajo. El objetivo final es fomentar un entorno laboral en el que los trabajadores se sientan competentes, valorados y capaces de enfrentar los desafíos que se les presentan.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sentimiento de satisfacción y logro al completar tareas relacionadas con el trabajo.	6,7	X	X	X	
Confianza en la capacidad para realizar las tareas asignadas.	8,9	X	X	X	

Búsqueda de nuevas oportunidades de aprendizaje para mejorar en el trabajo	10	X	X	X	
--	----	---	---	---	--

- Tercera dimensión: relación interpersonal
- Objetivos de la Dimensión: " es evaluar la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno laboral, tanto con los colegas como con los pacientes. A través de las preguntas formuladas, se busca obtener información sobre la frecuencia con la que los participantes se comunican efectivamente con sus colegas y pacientes, sienten apoyo y cooperación por parte de sus colegas, se sienten cómodos/as y tranquilos/as en el ambiente laboral debido a las relaciones interpersonales positivas, se sienten parte de un equipo en el trabajo y se sienten motivados/as y comprometidos/as con sus colegas para lograr objetivos comunes.
El objetivo es evaluar y comprender la calidad de las interacciones y relaciones laborales, así como su impacto en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores. Esta dimensión busca proporcionar una medida cuantitativa de la frecuencia con la que los participantes experimentan comunicación efectiva, apoyo, confort, sentido de pertenencia y motivación en el contexto laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad para comunicarse efectivamente con colegas y pacientes.	11,12	X	X	X	
Sentimiento de apoyo y cooperación por parte de los colegas en el trabajo.	13	X	X	X	
Sensación de satisfacción y bienestar en el ambiente de trabajo debido a las relaciones interpersonales positivas.	14,15	X	X	X	



Firma del evaluador

DNI

Evaluación por juicio de expertos Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción laboral" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Tito Capcha Carrillo
Grado profesional: Maestría () Doctor ()	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de Estadística.
Institución donde labora	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario satisfacción laboral
Autora:	Cáceres Vásquez Rocío Elena
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	colaboradores en servicio de urgencia de la maternidad de la ciudad de Lima
Significación:	<p>El instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral consta de tres dimensiones principales: tensión con el trabajo, competencia profesional y relación interpersonal. Cada dimensión se evalúa mediante cinco preguntas, y se utiliza una escala de respuesta de cinco puntos, que va desde "Nunca" hasta "Siempre".</p> <p>En la dimensión de tensión con el trabajo, se exploran diferentes aspectos que pueden generar estrés o malestar en el entorno laboral. Las preguntas indagan sobre la frecuencia de experimentar frustración constante en el trabajo,</p>

	<p>preocuparse excesivamente por el trabajo incluso fuera del horario laboral, tener dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre, sentirse agobiado/a por las demandas laborales y sentirse abrumado/a por la cantidad de trabajo que se tiene que hacer.</p> <p>En la dimensión de competencia profesional, se evalúa el grado de satisfacción y confianza en las habilidades y desempeño laboral. Las preguntas abordan la frecuencia de sentirse satisfecho/a y orgulloso/a después de completar tareas relacionadas con el trabajo, confiar en la capacidad para realizar las tareas asignadas, buscar nuevas oportunidades de aprendizaje para mejorar en el trabajo, percibir que las habilidades y conocimientos son valorados en el trabajo y sentirse capaz de enfrentar nuevos retos laborales.</p> <p>En la dimensión de relación interpersonal, se examina la calidad de las interacciones y relaciones con colegas y pacientes en el entorno laboral. Las preguntas se centran en la frecuencia de comunicarse efectivamente con colegas y pacientes, sentir apoyo y cooperación por parte de los colegas en el trabajo, sentirse cómodo/a y tranquilo/a en el ambiente laboral debido a las relaciones interpersonales positivas, sentirse parte de un equipo en el trabajo y sentirse motivado/a y comprometido/a con los colegas en el ambiente laboral para lograr objetivos comunes.</p> <p>El uso de esta escala de respuesta permite recopilar datos cuantitativos para cada dimensión, permitiendo evaluar</p>
--	---

	<p>y comparar los niveles de tensión con el trabajo, competencia profesional y relación interpersonal. Con esta información, se puede analizar la satisfacción laboral en cada dimensión, identificar áreas de mejora y tomar medidas para promover un entorno laboral más saludable y satisfactorio.</p>
--	---

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Nunca, casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.	Tensión con el trabajo	<p>se tiene la tensión con el trabajo se refiere al estrés o presión que puede experimentar el personal de enfermería debido a la naturaleza exigente y demandante de su trabajo. Esta tensión puede estar relacionada con la cantidad de trabajo, la falta de recursos o la sobrecarga emocional (Gabriel, 2021).</p>
	Competencia profesional	<p>La competencia profesional se refiere a la percepción que tienen las enfermeras sobre su capacidad para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y satisfactoria. Esta competencia puede estar relacionada con su formación académica, experiencia laboral, así como con el apoyo y la retroalimentación recibidos por parte</p>
	Relación interpersonal	

		<p>del equipo de trabajo (Berrío et al., 2022).</p> <p>La relación interpersonal es referente a la excelencia en las vinculaciones que el personal de enfermería tiene con sus compañeros de trabajo, superiores y pacientes. Una buena relación interpersonal se caracteriza por el respeto, la comunicación efectiva y la colaboración. Esto puede contribuir a un ambiente laboral más positivo y a una mayor satisfacción laboral (Cordero et al., 2019).</p>
--	--	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Cáceres Vásquez Rocío Elena en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	4	El ítem no es claro.
	4	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	4	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	4	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	4	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	4	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	4	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	4	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	4	El ítem es relativamente importante.
	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

21. No cumple con el criterio
22. Bajo Nivel
23. Moderado nivel
24. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Tensión con el trabajo
- Objetivos de la Dimensión: es evaluar el nivel de tensión y estrés experimentado por los individuos en relación con su trabajo. A través de las preguntas

formuladas, se busca obtener información sobre la frecuencia con la que los participantes experimentan frustración constante en su trabajo, se preocupan excesivamente por el trabajo incluso fuera del horario laboral, tienen dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre, se sienten agobiados/as por las demandas laborales y se sienten abrumados/as por la cantidad de trabajo que tienen que hacer. El objetivo es identificar y comprender el impacto que estas situaciones de tensión pueden tener en el bienestar y la satisfacción laboral de los individuos. La dimensión busca proporcionar una medida cuantitativa de la frecuencia con la que estos sentimientos de frustración, preocupación, dificultad para desconectar, agobio y abrumo se presentan en el contexto laboral. Con esta información, se puede obtener una visión general del grado de tensión experimentado por los trabajadores, identificar patrones y tendencias, y tomar medidas para abordar y gestionar de manera efectiva la tensión laboral. El objetivo final es promover un entorno laboral más saludable, equilibrado y satisfactorio, donde los trabajadores puedan experimentar niveles adecuados de tensión y estrés en su trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sentimiento de frustración constante en el trabajo.	1,2	X	X	X	
Preocupación excesiva por el trabajo incluso fuera del horario laboral.	3	X	X	X	
Dificultad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre.	4,5	X	X	X	

- Segunda dimensión: competencia profesional
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo es evaluar y comprender el nivel de competencia percibido por los individuos, así como su grado de satisfacción y confianza en relación con las tareas y responsabilidades laborales. Esta dimensión busca proporcionar una medida cuantitativa de la frecuencia con la que los participantes experimentan sentimientos de satisfacción, confianza, motivación para el aprendizaje, valoración de habilidades y capacidad para enfrentar nuevos desafíos en el contexto laboral. Con esta información, se puede obtener una visión general de la percepción de competencia y satisfacción laboral de los trabajadores, identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, y tomar medidas para promover el desarrollo profesional y la motivación en el trabajo. El objetivo final es fomentar un entorno laboral en el que los trabajadores se sientan competentes, valorados y capaces de enfrentar los desafíos que se les presentan.

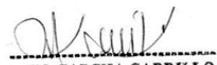
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sentimiento de satisfacción y logro al completar tareas relacionadas con el trabajo.	6,7	X	X	X	
Confianza en la capacidad para realizar las tareas asignadas.	8,9	X	X	X	
Búsqueda de nuevas oportunidades de aprendizaje para mejorar en el trabajo	10	X	X	X	

- Tercera dimensión: relación interpersonal
- Objetivos de la Dimensión: " es evaluar la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno laboral, tanto con los colegas como con los pacientes. A través de las preguntas formuladas, se busca obtener información sobre la frecuencia con la que los participantes se comunican efectivamente con sus colegas y pacientes, sienten apoyo y cooperación por parte de sus colegas, se sienten cómodos/as y tranquilos/as en el ambiente laboral debido a las relaciones interpersonales positivas, se sienten parte de un equipo en el trabajo y se sienten motivados/as y comprometidos/as con sus colegas para lograr objetivos comunes.

El objetivo es evaluar y comprender la calidad de las interacciones y relaciones laborales, así como su impacto en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores. Esta dimensión busca proporcionar una medida cuantitativa de la frecuencia con la que los participantes experimentan comunicación efectiva, apoyo, confort, sentido de pertenencia y motivación en el contexto laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad para comunicarse efectivamente con colegas y pacientes.	11,12	X	X	X	
Sentimiento de apoyo y cooperación	13	X	X	X	

por parte de los colegas en el trabajo.				
Sensación de satisfacción y bienestar en el ambiente de trabajo debido a las relaciones interpersonales positivas.	14,15	X	X	X


 TITO CAPCHA CARRILLO
 ABOGADO
 C.A.L. 64092

Firma del evaluador

DNI



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ CORONEL DANILO AMERICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital Lima,2023", cuyo autor es CACERES VASQUEZ ROCIO ELENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ CORONEL DANILO AMERICO DNI: 08745357 ORCID: 0000-0003-0697-7683	Firmado electrónicamente por: DSANCHEZCO el 08- 08-2023 12:58:00

Código documento Trilce: TRI - 0635658