



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería en un servicio de emergencia Trujillo 2023.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Enfermería**

AUTORES:

Alfaro Rios, Carmen Dianira (orcid.org/0000-0002-7304-3728)

Villanueva Maco, Jose Luis Jesus (orcid.org/0000-0002-3065-0819)

ASESORA:

Dra. Ruiz Lavado, Noemí Emérita (orcid.org/0000-0003-2809-1322)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, todopoderoso, que siempre me brinda sabiduría e inteligencia y me renueva de energía para no rendirme, a mis amados padres, Dona Ríos Ch., Nicolás Alfaro G. que son en mi vida la fuerza y razón de seguir adelante, mi querido hermano Dante A. Ríos quien siempre me apoyo incondicionalmente para terminar mi carrera profesional satisfactoriamente y mi gratitud a los catedráticos de UCV por compartir sus conocimientos y sabias enseñanzas.

Alfaro Ríos, Carmen Dianira

Dedico este trabajo a Dios, fuente inagotable de sabiduría y fortaleza, a mis padres, cuyo amor y apoyo incondicional han sido mi mayor inspiración, y a mi querida novia Yamine Tejada, cuyo aliento y comprensión han iluminado mi camino durante este arduo pero gratificante proceso. A todos ustedes, mi eterna gratitud.

Villanueva Maco, José Luis Jesús

AGRADECIMIENTO

Primero queremos agradecer a Dios por permitirnos haber llegado hasta aquí. También a nuestra asesora por su apoyo durante toda esta etapa. Finalmente, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que nos brindaron su apoyo y contribución en la realización de esta tesis.

Los autores

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ LAVADO NOEMI EMERITA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería en un servicio de emergencia Trujillo 2023.", cuyos autores son VILLANUEVA MACO JOSE LUIS JESUS, ALFARO RIOS CARMEN DIANIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

TRUJILLO, 03 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NOEMI EMERITA RUIZ LAVADO DNI: 17876988 ORCID: 0000-0003-2809-1322	Firmado electrónicamente por: NERUIZ el 21-12- 2023 14:49:57

Código documento Trilce: TRI - 0678413



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ALFARO RIOS CARMEN DIANIRA, VILLANUEVA MACO JOSE LUIS JESUS estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería en un servicio de emergencia Trujillo 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
VILLANUEVA MACO JOSE LUIS JESUS DNI: 71198646 ORCID: 0000-0002-3065-0819	Firmado electrónicamente por: VILLANUEVAMJLJ el 05-01-2024 15:55:02
ALFARO RIOS CARMEN DIANIRA DNI: 70650596 ORCID: 0000-0002-7304-3728	Firmado electrónicamente por: CALFARORI16 el 05-01-2024 16:20:25

Código documento Trilce: INV - 1458984



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
DEDICATORIA	ii
Declaratoria de autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad de Autores.....	v
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO.....	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Métodos análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería en un servicio de emergencia Trujillo 2023.	27
Tabla 2. Nivel la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia Trujillo 2023.....	28
Tabla 3. Grado de síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia Trujillo 2023.....	29

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería en un servicio de emergencia Trujillo 2023. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, teniendo como muestra a 60 profesionales de enfermería, a quienes se aplicó el instrumento fue el cuestionario. Los resultados indicaron que el 61.7% de los profesionales de enfermería se encontraron en un nivel medio con respecto a la satisfacción laboral, el 21.6% en un nivel alto y el 16.7% en un nivel bajo. Con respecto al grado del síndrome de burnout, 70% de los profesionales de enfermería se encuentran en un nivel medio, 18.3% en un nivel bajo, mientras que un 11.7% en un nivel alto. Se concluyó que existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia con una correlación positiva alta (0.802) según el Rho de Spearman.

Palabras clave: Satisfacción laboral, síndrome de burnout, emergencia

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between job satisfaction and burnout syndrome in nursing professionals in an emergency department in Trujillo 2023. The methodology was quantitative, basic, with a non-experimental design, with a sample of 60 nursing professionals, to whom the questionnaire was applied. The results indicated that 61.7% of the nursing professionals were at a medium level with respect to job satisfaction, 21.6% at a high level and 16.7% at a low level. With respect to the degree of burnout syndrome, 70% of the nursing professionals were at a medium level, 18.3% at a low level, while 11.7% were at a high level. It was concluded that there is a relationship between job satisfaction and burnout syndrome in nursing professionals in an emergency department with a high positive correlation (0.802) according to Spearman's Rho.

Keywords: Job satisfaction, burnout syndrome, emergency

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral sirve como indicador de calidad de la atención y el desempeño que ejercen los colaboradores. Se ha demostrado que la satisfacción conduce a realizar un trabajo más eficiente y efectivo.¹ Por el contrario, niveles más bajos de satisfacción pueden tener consecuencias negativas en el bienestar del trabajador, además de crear problemas en la institución, generando altas tasas de ausentismo y mayores gastos para la organización.¹

Actualmente, de acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud, las instituciones de salud se preocupan cada vez más en brindar atención humanística y de alta calidad, lo que requiere máximas obligaciones a los profesionales de la salud, y a menudo resulta en una cantidad abrumadora de responsabilidad. Estas demandas constantes pueden generar una presión significativa sobre los trabajadores, generando estrés laboral, lo que en última instancia afecta su salud,² e influye en su compromiso y desempeño. La satisfacción laboral se ve afectado por la remuneración, el ambiente de trabajo, la capacitación continua, el trabajo en equipo y el síndrome de burnout.³

Este trastorno llamado “burnout” es una reacción a un período prolongado e intenso de estrés relacionado con el trabajo y que se experimenta en muchas profesiones y campos ocupacionales diferentes. Sin embargo, es especialmente frecuente entre personas que trabajan de forma práctica con pacientes o usuarios. Esto puede provocar efectos adversos en el bienestar tanto físico como mental, provocando una disminución notable en el rendimiento laboral.⁴ Las investigaciones indican que este síndrome conlleva importantes implicaciones e impactos perjudiciales tanto para los individuos como para las organizaciones. Ya que ocasiona aumento en la rotación de empleados, mayor tasa de ausentismo, disminución de la productividad, ruptura de las conexiones interpersonales y otros efectos negativos.⁵

Los profesionales de salud son muy susceptibles a factores que pueden desencadenar estrés laboral, lo que puede provocar el trastorno de burnout. En el profesional de enfermería, la sobrecarga laboral, el ambiente de trabajo, la falta de apoyo y reconocimiento, y el salario son factores de insatisfacción laboral que

ocasionan el burnout. Se ha considerado que el salario es un indicador negativo en la satisfacción laboral, ya que consideran que pese a la carga de trabajo que llevan, no es reconocido a comparación de otras profesiones de salud, lo que genera estrés, agotamiento y frustración al no ser valoradas por su trabajo.⁶ En Perú en el 2020, un estudio realizado por Oblitas (2018) en un hospital público de Chiclayo reveló que el 66.7% de enfermeras presentaron niveles moderados de síndrome de burnout, como resultado del clima laboral, la sobrecarga de trabajo, los entornos y relaciones laborales.⁷

De tal manera, que cuando la satisfacción laboral es baja, los profesionales de enfermería pueden experimentar un aumento en los niveles de estrés y una disminución en su bienestar general. Las enfermeras dentro de su jornada laboral desarrollan distintos sentimientos, lo que puede llevar a un mayor riesgo de desarrollar burnout. Con consecuencias negativas tanto para los profesionales de enfermería como para la calidad de la atención.^{8,9}

La dinámica en el servicio de emergencia en enfermería implica una serie de procesos, actividades y protocolos que se llevan a cabo para atender a pacientes en situaciones críticas. Las enfermeras prestan servicios en cada unidad específica, con disponibilidad las 24 horas. Por ello, el estrés es un factor recurrente, el cual, es causado por la carga de trabajo excesiva, demanda de emociones intensas por las situaciones a las que enfrenta durante su jornada laboral, la falta de tiempo para el descanso, la necesidad de permanecer alerta durante largas horas en el turno, el mismo ambiente laboral, debido a que deben tomar decisiones rápidas y trabajar bajo presión lo que genera tensión y ansiedad.

El síndrome de burnout en enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia experimenta niveles significativos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El estrés crónico, la falta de recursos, la sobrecarga de trabajo y las situaciones traumáticas son factores que contribuyen al desarrollo del burnout en este grupo de enfermeras¹⁰. Esta condición puede manifestarse en actitudes negativas, sentimientos de impotencia y una falta de satisfacción.¹¹

En América Latina el exceso laboral es un factor recurrente en la insatisfacción laboral del profesional de enfermería, en países, como México, Chile, Perú y Argentina, las enfermeras están expuestas a constantes factores, de estrés y agotamiento, debido a las largas jornadas de trabajo, condiciones deplorables en sus centros de trabajo.¹² En México, el personal de enfermería presenta un descontento sobre las condiciones en el entorno laboral, señalan que las situaciones se volvieron más hostiles y estresantes durante la Covid-19, lo cual empeoró más la situación, generando agotamiento no solo físico sino también emocional.¹³ En Colombia se determinó que las medidas de seguridad implementadas son suficientes para que las enfermeras realicen sus funciones de manera segura. Sin embargo, cuando se trata de su salud general, las preocupaciones relacionadas con la compensación, la falta de reconocimiento profesional y la monotonía de su trabajo han llevado a una sensación general de insatisfacción entre las enfermeras causando problemas que pueden aumentar el riesgo de daño psicológico.¹⁴

En el Perú en los hospitales de EsSalud, la situación de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia es desfavorable, la relación enfermera-paciente es de 1 a 20, lo que genera un alto nivel de presión laboral, agotamiento y estrés.¹⁵ Un estudio, en el hospital de Vitarte en Lima, reporta que ninguna de las enfermeras se encontraba satisfecha con las condiciones físicas y materiales en su ambiente laboral. Los factores que generaron insatisfacción fueron la remuneración, las condiciones laborales, el desarrollo personal y las relaciones sociales.¹⁶ Así mismo, las enfermeras que experimentan agotamiento tienen altas tasas de abandono de la profesión en un corto período de tiempo, lo que indica que los centros hospitalarios tendrán menos personal de salud en el futuro. Los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia a menudo están en contacto con pacientes críticamente enfermos, lo que tendrá como resultado impacto en la salud física, mental y social.¹⁶

En el Hospital Regional Docente de Trujillo, en el servicio de emergencia las enfermeras atienden pacientes gravemente enfermos, siendo la demanda muy alta, el personal profesional de enfermería en su mayoría, con poca experiencia en la atención de pacientes en estado crítico, puede provocar intensa presión laboral,

que puede estar manifestándose en las ausencias y descansos que con frecuencia se presentan en las enfermeras que allí laboran. Por lo que se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería en un servicio de emergencia Trujillo 2023?

La investigación fundamentó su relevancia desde una perspectiva teórica al abordar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, especialmente en el contexto del personal de enfermería expuesto constantemente a situaciones altamente estresantes. En términos teóricos, la investigación buscó aportar a la comprensión existente sobre estas variables cruciales, destacando la importancia de analizar cómo afecta la experiencia laboral de los profesionales de enfermería.

Desde un enfoque práctico, los resultados generados por la investigación ofrecen a las instituciones de salud la oportunidad de implementar estrategias específicas para mejorar la satisfacción de las enfermeras. Este enfoque práctico no solo tiene el potencial de impulsar el rendimiento laboral, sino que también puede contribuir a una mejora palpable en la calidad de vida de los trabajadores de la salud, creando así un impacto positivo en la prestación de servicios de atención médica.

En términos sociales, la investigación aporta al entendimiento y a la mitigación de los desafíos que enfrentan las enfermeras en su entorno laboral. Al abordar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, la investigación se convierte en un valioso para la sociedad en general, ya que contribuye a garantizar un entorno laboral más saludable y, en última instancia, un recurso de atención de salud de mayor calidad.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación se sustenta en el desarrollo de instrumentos validados por juicio de expertos, lo que fortalece la credibilidad y confiabilidad de los datos recopilados. La elección de un diseño metodológico específico indica una rigurosidad en la planificación y ejecución del estudio, proporcionando así una base sólida para la obtención de conclusiones significativas. El objetivo general fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería en un servicio de emergencia Trujillo 2023. Los objetivos específicos: Determinar el nivel de

satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia Trujillo 2023; determinar el grado de síndrome de burnout en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia Trujillo 2023.

Las hipótesis se formularon de la siguiente manera; H_a : Existe relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia Trujillo 2023; H_0 : No existe relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia Trujillo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha consultado a diversas fuentes, incluyendo tesis, libros y artículos científicos, con el propósito de recopilar información relevante para mi proyecto de investigación. Este conjunto de datos se presenta como un recurso invaluable de mi trabajo de investigación, proporcionando orientación clave para alcanzar los objetivos definidos.

En el contexto internacional, en España, Rendón¹⁷ et al., en el año 2020, realizaron un artículo cuyo objetivo fue determinar los niveles de síndrome de burnout de las enfermeras que laboran en el área de emergencia. Así mismo, para el desarrollo del estudio los investigadores consideraron aplicar Para la recolección de datos se consideró tomar como objeto de estudio a 56 enfermeras. Se evidenció que el 82,2% de las participantes obtuvieron niveles moderados en síndrome de burnout, de los cuales el 52,9% fueron a causa de la carga de trabajo. En tal sentido, se concluyó que las variables se encuentran en una correlación moderada, y se demostró que se obtuvo una mayor relación con la carga de trabajo, los turnos laborales y el tiempo de vacaciones.¹⁷

Así mismo en España, Picón¹⁸ en el año 2022, en su artículo cuyo objetivo fue analizar los factores relacionados al síndrome de burnout mediante una revisión bibliográfica. De tal manera, ilación bibliográfica a 58 artículos como parte del análisis. En los resultados, se indica que gran parte de las enfermeras presentan condiciones laborales deplorables debido a la carga laboral, la remuneración y las relaciones con sus superiores. Se concluyó que los factores que inciden con mayor frecuencia al síndrome de burnout fueron las condiciones laborales y factores sociodemográficos.¹⁸

También en Ecuador, Morales y Cáceres¹⁹ en el año 2021, en su artículo científico cuyo objetivo fue evaluar el nivel de prevalencia de síndrome de burnout y la satisfacción laboral en médicos y enfermeras como parte de la muestra en estudio y utilizaron el instrumento del cuestionario. Mediante los resultados demostraron un nivel moderado en el agotamiento emocional (55.6%), mientras que un nivel bajo en la despersonalización (36.8%). Se dedujo que las enfermeras obtuvieron niveles

regulares sobre el síndrome de burnout, prevaleciendo el agotamiento emocional y la despersonalización.¹⁹

A su vez en España, Fontava et al.,²⁰ en el año 2019, realizaron un artículo científico cuyo objetivo se enfocó la investigación en determinar como la satisfacción laboral se relaciona con el síndrome de burnout en profesionales de enfermería del servicio de urgencias en un hospital. e les aplicó el instrumento del cuestionario. Los hallazgos del estudio demostraron un vínculo claro entre la antigüedad y el agotamiento emocional, ya que los individuos con más experiencia en su profesión informaron niveles más altos de agotamiento emocional ($p=0,024$). El estudio también reveló que el optimismo y el agotamiento emocional estaban inversamente relacionados ($p=0,023$), mientras que el agotamiento emocional y la realización personal mostraron una asociación positiva ($p=0,018$). Se concluye que, las variables examinadas en el estudio mostraron una relación significativa y positiva.²⁰

Igualmente en Chile, Vásquez et al.²¹ en el año 2019, realizaron un artículo científico cuyo objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y el burnout , la metodología aplicada para el estudio fue básica de enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional para examinar la conexión entre la satisfacción laboral y el burnout entre los profesionales que trabajan en el Hospital Clínico Herminda Martín., no se observarán variaciones significativas entre las variables analizadas y los diversos factores sociodemográficos. No obstante, se destacó que los sectores de medicina y atención de emergencias presentaron niveles notables de agitación. Como resultados, se puede evidenciar que los individuos que forman parte de estos sectores experimentan niveles elevados de despersonalización y una sensación de realización personal disminuida. Estos hallazgos sugieren la presencia de desafíos particulares en los ámbitos de medicina y atención de emergencias, los cuales podrían estar contribuyendo a un mayor desgaste emocional en comparación con otros sectores del servicio de emergencia. Estos aspectos exigen una atención específica en la gestión y el diseño de intervenciones para mejorar el bienestar y la eficacia laboral de estos profesionales.²¹

En el ámbito nacional, en Lima, Yslado et al.²² en el año 2021, Se llevó a cabo una investigación con el propósito de explorar la conexión entre el síndrome de

agotamiento laboral (burnout) y la satisfacción laboral en profesionales de la salud que trabajan en dos hospitales en el Perú. s participantes experimentaron niveles elevados de agotamiento, lo cual influyó de manera significativa en sus niveles de satisfacción laboral, alcanzando un nivel considerablemente bajo, con un 56%. Este hallazgo sugiere que el síndrome de burnout puede tener un impacto adverso en la percepción general de satisfacción laboral de las enfermeras. El análisis estadístico reveló una evaluación negativa significativa entre las variables estudiadas, con un coeficiente de $-0,62$. Este resultado indica una relación inversa entre los niveles de burnout y la satisfacción laboral; a medida que aumentan los niveles de agotamiento, disminuye la satisfacción laboral. Como conclusión, los resultados sugieren la existencia de una asociación sustancial entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el grupo de enfermeras examinadas. Estos hallazgos tienen importantes implicancias para la gestión de recursos humanos en el ámbito de la salud, destacando la necesidad de abordar y mitigar los factores que contribuyen al agotamiento laboral para mejorar la calidad de vida laboral de estos profesionales.²²

Así mismo en Iquitos, Tello y Pereyra²³ en el año 2021, en su artículo cuyo fue objetivo central de este estudio fue establecer enfermeras como parte del objeto de estudio, donde se utilizó el instrumento del cuestionario. Se mostró que el 79,3% presentaron niveles moderados, el 74,0% estuvieron con un agotamiento emocional bajo y el 49,3% consideraron niveles altos en la realización personal. En tal sentido, las enfermeras presentaron un nivel regular en la satisfacción laboral debido al alto nivel de síndrome de burnout, a lo que se indica que existe una relación significativa entre las variables dado a que el valor de significancia fue de 0.002 y una correlación positiva alta (0.756).²³

Del mismo modo en Lima, León²⁴ en el año 2021, en su artículo tuvo como objetivo examinar como el síndrome de burnout se vincula con la satisfacción laboral entre el un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados revelaron que los factores preponderantes que influyeron significativamente fueron las condiciones de trabajo, con un 38.9%, seguido del medio físico, con un 37.6%. Estos hallazgos sugieren que las condiciones laborales y el entorno físico desempeñan un papel crucial en la percepción general de los participantes. Al

analizar la relación entre estos factores, se obtuvo una evaluación negativa, evidenciada por un coeficiente de -0.34 según el índice de Rho de Spearman. Esta asociación sugiere que a medida que las condiciones de trabajo y el medio físico mejoran, la percepción general entre estos elementos tiende a disminuir. En conclusión, los resultados destacan la importancia de abordar y mejorar específicamente las condiciones laborales y el entorno físico para optimizar la experiencia y el bienestar de las enfermeras en su entorno laboral.²⁴

También en Callao, Salazar y Gamarra²⁵ en el 2023, en su tesis cuyo objetivo fue explorar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el contexto de enfermería. La muestra, compuesta por 55 trabajadores, fue seleccionada mediante un muestreo censal. Entre los participantes, se destacó que una mayoría significativa (63,6%) expresó insatisfacción con su trabajo, mientras que una parte considerable (61,8%) presentó un bajo nivel de síndrome de burnout, situándolos en una categoría de riesgo. Sin embargo, al analizar los datos, se observará que no existe una evaluación sustancial entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Este hallazgo se respalda con un valor de p igual a 0.367 , superando el nivel de significancia de 0.05 . Los resultados indican que, a pesar de la presencia de insatisfacción laboral y niveles de riesgo de burnout entre los participantes, no se identificó una relación significativa entre estas dos variables en el grupo estudiado. Estos hallazgos sugieren la complejidad de los factores que contribuyen al síndrome de burnout y resaltan la necesidad de explorar más a fondo los elementos específicos que pueden influir en la satisfacción laboral y el bienestar emocional de los profesionales de enfermería.

A nivel local, en Trujillo, Altamirano²⁶ en el año 2021, en su tesis cuyo objetivo principal fue, determinar la correlación entre los niveles de satisfacción laboral y el grado de Burnout en el personal de enfermería. Se llevó a cabo un estudio de naturaleza básica y cuantitativa. La muestra seleccionada consistió en 50 enfermeras, y la recolección de datos se realizó mediante el empleo de un cuestionario específico. Los resultados obtenidos revelaron que un 70.8% de las enfermeras experimentaron niveles bajos de burnout, mientras que un considerable 73.8% del personal de enfermería informó niveles elevados de satisfacción laboral. En consecuencia, se determinó una relación significativa positiva entre el trastorno

de burnout y la satisfacción laboral, respaldada por un valor de 0.000 en términos de significancia y una alta elevación positiva de 0.87. Estos hallazgos sugieren que existe una conexión robusta entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el grupo de enfermeras examinados. En última instancia, estos resultados subrayan la importancia de abordar de manera integral el bienestar emocional y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería para mejorar la calidad de su experiencia laboral.

Campos C. y Laureano M. ²⁷ en el 2021 en Trujillo, determinaron la relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral en enfermeras. Contó con un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional teniendo como muestra a 104 enfermeros, sometidos a dos instrumentos de evaluación. Los datos recopilados indican que las enfermeras muestran un grado moderado bajo en cuestión a este trastorno, mientras que su desempeño laboral es mayoritariamente alto a medio. Se llegó a afirmar que, si existen altos niveles de burnout, estos serán reflejados en el desempeño de las enfermeras, sobre todo en la atención y relación que brinda a los pacientes.

La presente investigación se fundamenta en las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout, tomando en cuenta las definiciones y aportes de diversos especialistas en el área. Esta conceptualización nos brinda una comprensión profunda y matizada sobre la influencia y características de los hábitos alimenticios en el contexto estudiado.

En relación con las bases teóricas, en primer lugar, se definirá a la variable satisfacción laboral, Herzberg en su libro “The Motivation to work” sostiene que el empleo desempeña un papel crucial en la vida de cada individuo, no solo al abordar necesidades básicas, sino también al contribuir al desarrollo personal y profesional. No obstante, es esencial reconocer que las condiciones laborales ejercen un impacto significativo en la salud, seguridad y bienestar general. En el ámbito de la atención sanitaria, la labor del personal de enfermería es de vital importancia, ya que implica la atención integral de las necesidades de los pacientes. A pesar de su relevancia, el trabajo de enfermería conlleva riesgos específicos, como accidentes, enfermedades ocupacionales y una carga emocional intensa, todos los cuales

pueden afectar tanto la calidad del trabajo como la salud física y mental de las enfermeras. En consecuencia, es imperativo comprender la necesidad de establecer condiciones laborales óptimas y seguras, con el objetivo de potenciar la productividad, motivación y satisfacción laboral de estos profesionales de la salud. Este enfoque no solo beneficiaría a las enfermeras, sino que también redundaría en una mejora significativa en la calidad de la atención brindada a los pacientes.^{28,29}

Además, Herzberg propuso la Teoría de los 2 Factores como un marco explicativo de la satisfacción laboral, identificando dos conjuntos de factores distintos que influyen en la motivación y contribuyen a la satisfacción de los individuos en el entorno laboral. El primer conjunto de factores se clasifica como intrínsecos, a incluir elementos fundamentales como la naturaleza de las tareas asignadas, los deberes laborales, los logros personales y el reconocimiento profesional. Estos factores, al estar intrínsecamente vinculados al puesto de trabajo específico, ejercen una influencia directa en la satisfacción laboral al proporcionar un sentido de logro y significado.³⁰

Por otro lado, el segundo conjunto de factores se considera extrínseco y comprende recompensas externas, condiciones ambientales y físicas, salario, relaciones laborales, seguridad y salud ocupacional, así como el clima organizacional general, entre otros aspectos. Estos factores, aunque externos al contenido específico del trabajo, desempeñan un papel crucial en la satisfacción laboral al afectar el bienestar y la comodidad en el entorno de trabajo.³⁰

También Herzberg postuló que, mientras que los factores intrínsecos contribuyen a la satisfacción, la ausencia de insatisfacción, y los factores extrínsecos pueden prevenir la insatisfacción, pero no necesariamente generan satisfacción. Este enfoque teórico destaca la importancia de abordar tanto los aspectos inherentes al trabajo en sí como las condiciones externas para fomentar un entorno laboral positivo y satisfactorio.³⁰

La satisfacción intrínseca, según Herzberg, se refiere a la satisfacción que se deriva directamente del trabajo en sí mismo. Esta satisfacción se logra a través de la realización de tareas que proporcionan un sentido de logro, crecimiento y desarrollo

personal para el trabajador.³⁰ Los factores motivacionales incluyen tareas desafiantes, responsabilidades claras, oportunidades para el aprendizaje y el crecimiento profesional, este tipo de satisfacción tiene un propósito que va más allá de la remuneración financiera.³¹

La satisfacción extrínseca, según Herzberg, se deriva de factores externos al trabajo en sí. Estos factores externos pueden ser la remuneración financiera, el estatus social, los beneficios laborales, el ambiente laboral y otros. Los factores extrínsecos son importantes para satisfacer las necesidades básicas y de supervivencia, pero por sí solos no son suficientes para proporcionar una satisfacción laboral duradera.³¹

La Teoría de Herzberg ha dejado una marca duradera en la gestión de recursos humanos y la psicología organizacional. Su distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos ha guiado prácticas de liderazgo y diseño organizacional para crear ambientes laborales que no solo evitan el descontento, sino que también cultivan la satisfacción y la motivación interna. La aplicación del concepto de "Job Enrichment" ha llevado a la reestructuración de trabajos para incluir responsabilidades desafiantes y significativas, ofreciendo a los empleados una mayor participación y sentido de logro en sus roles.³¹

A pesar de su impacto positivo, la teoría de Herzberg ha enfrentado críticas y desafíos. Algunos sostienen que las líneas entre factores intrínsecos y extrínsecos pueden ser difusas, y que la motivación de los individuos es influenciada por una interacción compleja de ambos conjuntos de factores. Además, la teoría no aborda completamente la diversidad de las motivaciones individuales y no considera la variabilidad en la importancia de los factores según el contexto cultural y laboral.³¹

La vigencia de la Teoría de Herzberg persiste en la actualidad, sirviendo como marco de referencia para entender la complejidad de la satisfacción laboral y la motivación en el lugar de trabajo. La influencia de sus conceptos se extiende más allá de la esfera académica, guiando prácticas de liderazgo, diseño organizacional y estrategias para mejorar la calidad de vida laboral de los empleados. A medida que evoluciona el panorama laboral, la teoría de Herzberg sigue ofreciendo valiosas

lecciones sobre cómo optimizar la experiencia laboral y fomentar la satisfacción sostenible en el mundo laboral actual.³¹

El legado de la Teoría de Herzberg también se refleja en el enfoque moderno hacia la gestión del talento y la retención de empleados. Las organizaciones buscan no solo satisfacer las necesidades básicas y extrínsecas de sus empleados, sino también proporcionar oportunidades de crecimiento, reconocimiento y desarrollo personal, elementos fundamentales de los factores intrínsecos identificados por Herzberg. Este enfoque integral reconoce que la motivación y la satisfacción en el trabajo van más allá de los incentivos tangibles y se conectan directamente con la experiencia y la significación en el trabajo.³¹

A medida que se profundiza en las complejidades de la motivación laboral, la Teoría de Herzberg sigue inspirando investigaciones y adaptaciones. Investigadores y profesionales buscan comprender cómo los principios de Herzberg pueden aplicarse en entornos laborales cambiantes, donde la flexibilidad, el equilibrio entre trabajo y vida, y la autonomía asumen un papel cada vez más crucial en la satisfacción de los empleados. En este sentido, la Teoría de Herzberg continúa desempeñando un papel importante en la evolución de las estrategias organizacionales para fomentar ambientes laborales saludables y gratificantes.³¹

Por lo tanto, la satisfacción laboral, es estado emocional subjetivo que es agradable o afirmativo con respecto a las experiencias del trabajador por la labor que realiza. Como resultado, los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo están más tranquilos, disfrutan de sus responsabilidades y ven su trabajo como estimulante.³² demás, la satisfacción se determina como una perspectiva favorable hacia el desempeño laboral, que surge de una reacción emocional que se deriva de la amalgama de prácticas, valores, necesidades y perspectivas de los empleados de la institución.³³

La satisfacción laboral se ve influenciada por diversas características organizacionales y personales, tales como la estabilidad laboral, que tienen un fuerte impacto en la satisfacción laboral. Además, la percepción sobre la recompensa económica y las relaciones con los jefes inmediatos también influyen en gran medida en la satisfacción laboral³⁴.

Así mismo, la satisfacción laboral contribuye a la realización personal y la felicidad en el trabajo. Cuando los empleados encuentran un sentido en su trabajo, tienden a estar más satisfechos y comprometidos con la organización. Del mismo modo, el clima organizacional, la supervisión, las relaciones con los compañeros, el contenido del puesto, la seguridad en el empleo y las oportunidades de progreso son aspectos influyentes en la satisfacción ³⁵.

Así mismo, la satisfacción laboral contribuye a la realización personal y la felicidad en el trabajo. Cuando los empleados encuentran un sentido en su trabajo, tienden a estar más satisfechos y comprometidos con la organización. Del mismo modo, el clima organizacional, la supervisión, las relaciones con los compañeros, el contenido del puesto, la seguridad en el empleo y las oportunidades de progreso son aspectos influyentes en la satisfacción ³⁵.

La rotación del personal es otra característica influyente; afirma que cuando la satisfacción laboral es baja, es más probable que las personas busquen otros trabajos, mientras que una satisfacción laboral alta tiende a mantener a los empleados en sus puestos actuales³⁶.

De tal manera que, las enfermeras experimentan satisfacción laboral en respuesta a diversos factores, como la remuneración, el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento y el entorno laboral.³⁷ Esta respuesta afectiva, influye significativamente en la atención, la retención del personal y la motivación para llevar a cabo sus funciones laborales. Por el contrario, la falta de satisfacción laboral puede aumentar el riesgo de agotamiento emocional y cansancio en el trabajo, incluso hasta presentar síndrome de burnout.³⁸

La OMS lo denomina síndrome de agotamiento a la tensión laboral continua, la cual no se ha manejado adecuadamente y causa desmotivación en los trabajadores. Según Maslach y Jackson³⁹, el síndrome burnout se produce cuando un individuo se siente emocionalmente agotado, despersonalizado y desmotivado en su trabajo. Representa una respuesta adaptativa para manejar el estrés constante que conduce al agotamiento emocional, la desconexión y una sensación de insatisfacción.³⁹

Así mismo, Maslach y Jackson³⁹ manifiesta que el síndrome de burnout no solo afecta al individuo, sino también a la organización en la que trabaja. El agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal pueden tener consecuencias negativas en la salud física y mental de las personas. Además, el rendimiento laboral puede disminuir, aumentando la tasa de absentismo y afectando la calidad del trabajo realizado. Es como si el fuego del burnout se extendiera y consumiera todo a su paso.³⁹

Christina Maslach y Susan E. Jackson desarrollaron la Teoría del Burnout, que se centra en el estudio del síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el ámbito laboral. La teoría fue presentada por primera vez en la década de 1970 y se ha convertido en un marco conceptual ampliamente aceptado para comprender el fenómeno del burnout.³⁹

Agotamiento Emocional: Esta dimensión se refiere a la sensación de agotamiento y falta de recursos emocionales que experimenta un individuo. Se manifiesta como la sensación de no poder dar más de sí mismo, agotamiento físico y emocional debido al exceso de exigencias laborales.³⁹

Despersonalización: La despersonalización se refiere a la adopción de actitudes y respuestas negativas, cínicas o deshumanizadas hacia las personas con las que se trabaja. En el contexto de la atención médica, podría manifestarse como actitudes distantes o desinteresadas hacia los pacientes.³⁹

Falta de Realización Personal: Esta dimensión se relaciona con la percepción de fracaso personal y profesional, así como la falta de logro y reconocimiento en el trabajo. La falta de realización personal puede llevar a una disminución de la autoestima y la satisfacción laboral.³⁹

La teoría de Maslach y Jackson sostiene que el burnout es el resultado de un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles para hacer frente a esas demandas. La falta de recursos, tanto a nivel organizacional como individual, puede llevar a la aparición y desarrollo del síndrome de burnout. La teoría también destaca la importancia de abordar tanto los factores organizacionales como individuales para prevenir y gestionar el burnout de manera efectiva. Esta

conceptualización ha sido ampliamente utilizada en investigaciones y prácticas de gestión de recursos humanos para comprender y mitigar los efectos del burnout.³⁹

Los principales sustentos teóricos se centran en la interacción entre el individuo y su entorno laboral, así como en las dimensiones del burnout. La teoría destaca la importancia de la interacción individuo-entorno laboral. Según Maslach y Jackson, el burnout no es solo resultado de características individuales, sino también de factores presentes en el entorno laboral. Aspectos como la carga de trabajo excesiva, la falta de control sobre las tareas, la falta de recompensas o reconocimiento, y el conflicto entre el trabajo y la vida personal pueden contribuir al desarrollo del burnout. En segundo lugar, la teoría identifica tres dimensiones principales:

El cansancio emocional, según Maslach y Jackson⁴⁰ se refiere a la sensación de agotamiento y falta de energía emocional que experimenta una persona en su trabajo. Por lo tanto, es un estado de agotamiento psicológico que produce estrés crónico en el trabajo o en la vida cotidiana. Se caracteriza por una sensación de fatiga y desgaste emocional, la persona se siente abrumada y agotada ante la aparición de situaciones diarias que antes eran manejables. Además, provoca síntomas físicos como dolores de cabeza, cansancio constante

Es un trastorno psicológico, en el cual ocurren tres condiciones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, que se produce por la exposición prolongada a un entorno de trabajo abrumador y provoca fatiga física, mental y emocional. Las consecuencias de este síndrome impactan en el bienestar del trabajador y en la calidad del trabajo producido.⁴⁰

Este cansancio emocional puede manifestarse de diferentes formas. El trabajador puede sentirse abrumado por las demandas emocionales de su trabajo, lo que puede llevar a una disminución de la empatía y la capacidad de conectarse emocionalmente con los demás. Además, puede experimentar una sensación de desgaste generalizado, donde las emociones negativas predominan y las emociones positivas se vuelven escasas. Es como si su mundo emocional estuviera nublado por la fatiga y el agotamiento.⁴¹

El síndrome de burnout, una reacción prolongada al estrés laboral no cuenta con una cura definitiva, pero su manejo implica la aplicación de enfoques multifacéticos. La prevención y alivio del burnout involucran prácticas como el fomento del autoconocimiento, el establecimiento de límites, el respaldo social, la gestión del estrés, el desarrollo de habilidades de afrontamiento, la mejora del entorno laboral, la capacitación en gestión del tiempo y la implementación de intervenciones a nivel organizacional. En situaciones más severas, la búsqueda de ayuda profesional, como asesoría psicológica, se torna crucial. Estas estrategias buscan no solo mitigar los síntomas, sino también abordar las raíces subyacentes del burnout y promover

La gestión efectiva del síndrome de burnout requiere un enfoque holístico que considere tanto los aspectos individuales como los contextuales. A nivel personal, reducir el estrés y fortalecer la resiliencia emocional. Asimismo, establecer metas realistas y celebrar logros puede impulsar la motivación y el sentido de logro personal. Programas de capacitación en gestión del estrés y resolución de conflictos pueden potenciar las habilidades de afrontamiento de los empleados. Un liderazgo comprensivo y comunicativo desempeña un papel crucial al brindar apoyo y reconocimiento al equipo. Además, la adopción de medidas para reducir la carga laboral excesiva y fomentar un clima organizacional positivo contribuye a crear un ambiente propicio de los empleados.

La investigación continua sobre el síndrome de burnout y su gestión sienta las bases y Comprender las interacciones entre factores individuales y organizacionales permite diseñar intervenciones específicas que aborden las necesidades únicas de cada entorno laboral. En última instancia, la gestión exitosa del síndrome de burnout implica un compromiso continuo, tanto a nivel personal como organizacional, para crear entornos laborales que fomenten la salud mental y el bienestar integral.

La despersonalización, según Maslach y Jackson⁴¹ se refiere a la adopción de actitudes negativas, cínicas o deshumanizadoras hacia las personas a las que se presta servicio o se trabaja. Es decir, cuando una persona experimenta despersonalización, puede desarrollar una actitud distante, desapegada o incluso

hostil hacia los demás. Es importante destacar que la despersonalización es un síntoma del burnout y puede manifestarse de diferentes maneras en diferentes contextos laborales.

En el ámbito de la salud, los profesionales pueden desarrollar actitudes deshumanizadoras hacia los pacientes debido al agotamiento emocional y la falta de recursos para hacer frente a las demandas laborales. De tal manera que, en el caso de las enfermeras, la despersonalización puede manifestarse como una actitud fría o insensible hacia los pacientes, lo que puede ser perjudicial para su calidad de atención.⁴²

La realización personal, es la gratificación que proviene del logro de las aspiraciones personales de uno, provocadas por los propios esfuerzos diligentes. Esto se refiere a la sensación de realizar el propio potencial y descubrir el significado y la intención de la propia existencia. La realización personal abarca los logros en campos como la profesión, las conexiones interpersonales, la superación personal, así como la salud física y mental.⁴³

Es decir, mientras que disminuye la satisfacción laboral, acrecienta la probabilidad de experimentar el síndrome de burnout. Por ello, es importante que las organizaciones, sobre todo las instituciones sanitarias deben ser ambientes de trabajo saludables, lo que aumentará la satisfacción laboral del personal de salud y evitará el agotamiento, favoreciendo un mejor rendimiento laboral .⁴⁴

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

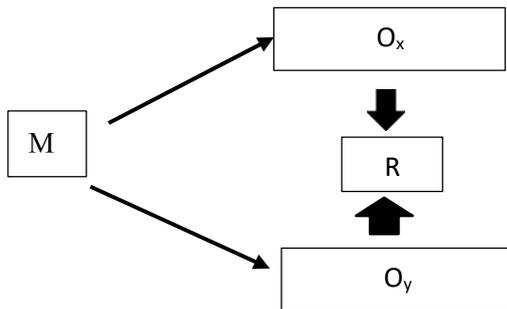
La investigación fue básica, Según Prado, la investigación básica se enfoca en la adquisición de conocimientos sin una aplicación inmediata, explorando principios fundamentales y teorías en un área específica. Su objetivo principal es generar comprensión y descubrir principios que pueden sentar las bases para investigaciones futuras o aplicaciones prácticas.⁴⁵

3.1.2 Diseño de investigación

Respecto al diseño, fue no experimental, Según Escamilla, el diseño no experimental se caracteriza por llevarse a cabo sin una manipulación intencional de variables. Su fundamento principal radica en la observación de fenómenos en su entorno natural, permitiendo así un análisis posterior. Este enfoque se centra en la comprensión y estudio de los eventos tal como ocurren de manera natural, sin intervenciones planificadas.⁴⁶

Por otro lado, Hernández y Mendoza menciona que el estudio se clasifica transversal debido a que se recopila información de los participantes en un solo punto en el tiempo, sin seguirlos a lo largo del tiempo, donde se recolectan datos en un momento específico con el objetivo de analizar las características y relaciones entre variables, Además, el nivel de investigación es descriptivo, lo que significa que se busca documentar y analizar características y comportamientos específicos de la población o fenómeno estudiado.^{47,48}

Esquema:



En donde:

M: Profesional de enfermería

O_i: Satisfacción laboral

O_d: Síndrome de burnout

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción laboral

Definición conceptual: La satisfacción laboral se conceptualiza como la evaluación global y subjetiva que un individuo realiza sobre su empleo, a separar diversos elementos que influyen en su experiencia laboral. Este constructo multidimensional incluye la percepción de la calidad del ambiente de trabajo, la compensación, las oportunidades de desarrollo, las relaciones laborales, la naturaleza de las tareas y responsabilidades, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como el reconocimiento y recompensas. En esencia, la satisfacción laboral refleja la actitud y percepción integral de un empleado hacia su trabajo, considerando factores que impactan directamente en su bienestar y sentido de realización en el entorno laboral.

Definición Operacional: La medición de la variable se llevó a cabo mediante un cuestionario basado en la escala de Likert, utilizando el instrumento desarrollado por Herzberg. Este cuestionario abordó las dimensiones de satisfacción intrínseca y extrínseca. En su totalidad, el cuestionario estuvo compuesto por 34 ítems diseñados para capturar de manera integral las percepciones y evaluaciones de los participantes en relación con su entorno

laboral. Se implementó una clasificación de puntajes para facilitar la interpretación de las respuestas y permitir un análisis detallado de los diferentes aspectos contemplados en las dimensiones de satisfacción intrínseca y extrínseca. Este enfoque metodológico permitió obtener una visión completa y matizada de la satisfacción laboral en estudio: Satisfacción baja: 34-80 Satisfacción media: 81-135, Satisfacción alta: 136-170

- Indicadores:
 - Tareas asignadas
 - Logros laborales
 - Reconocimientos laborales
 - Condiciones ambientales y físicas
 - Remuneración
 - Relación laboral
 - Recompensas externas
 - Seguridad
 - Clima Laboral

Escala de medición

Ordinal

Variable 2: Síndrome Burnout

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de agotamiento laboral, se conceptualiza como un estado de estrés crónico y agotamiento emocional relacionado con el trabajo. Este fenómeno afecta a los profesionales que experimentan una carga laboral intensa y prolongada, resultando en una sensación de desgaste físico y emocional. Sus características incluyen una disminución de la eficacia laboral, agotamiento emocional y una actitud cínica o distante hacia el propio trabajo. El síndrome de burnout se manifiesta como una respuesta a la exposición constante a situaciones laborales estresantes, falta de recursos, demandas excesivas y la percepción de que los esfuerzos laborales no son reconocidos. Esta condición no solo afecta el bienestar individual del trabajador, sino que también puede tener consecuencias negativas en la calidad del trabajo y la dinámica laboral en general.

Definición Operacional: La evaluación de la variable se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario basado en la escala de Likert, diseñado según los principios de la teoría de Maslach y Jackson. Este instrumento abordó las dimensiones clave de Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal. El cuestionario constaba de 22 ítems cuidadosamente seleccionados para abordar de manera integral la experiencia de los participantes en relación con su entorno laboral y los aspectos emocionales asociados. Para facilitar la interpretación de los resultados, se desarrolló una clasificación de puntajes que permitió categorizar la percepción del síndrome de burnout en tres niveles: bajo (22-59), medio (60-95) y alto (96-132). Este enfoque metodológico proporcionó una herramienta efectiva para medir y analizar las distintas facetas del síndrome de burnout en el grupo de estudio.

Indicadores

- Agotamiento (1,2,3,8,14,20)
- Apatía (6,13,16)
- Indiferencia (5,15)
- Endurecimiento (10,11)
- Culpa (22)
- Empatía (4,7,17)
- Fortaleza (12,9,18,21)
- Realización (19)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Estuvo conformado por 60 profesionales de enfermería de emergencia del Hospital Regional Docente Trujillo.

3.3.2 criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Incluyó a las enfermeras que laboran o pertenecen al servicio de emergencia.

- A las enfermeras que decidieron participar mediante la forma en el consentimiento informado.
- Se incluyó a las enfermeras que se encontraban nombradas y contratadas que tienen como mínimo 6 meses laborando en emergencia.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras en licencia médica.
- Enfermeras que se encuentren de vacaciones.
- Enfermeras que fueron a cubrir un turno en el servicio de emergencia.

3.3.3 Muestreo

La investigación no llevará muestreo por que se trabajará con toda la población.

3.3.4 Unidad de análisis

Enfermera del servicio de emergencia del hospital en estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos

Se utilizó, para ambas variables la encuesta como técnica, con el instrumento del cuestionario.

Instrumento N° 1: En la primera variable para la satisfacción laboral se utilizó un instrumento elaborado en base a la teoría de Herzberg, llamado “Cuestionario de satisfacción laboral de Herzberg en enfermeras del servicio de emergencia.” el cual fue adaptado por los investigadores. El cuestionario consta de 34 preguntas separado en dos secciones: Factores extrínsecos e intrínsecos.

Validez: El instrumento fue validado por juicio de expertos, quienes fueron especialistas que evaluaron las preguntas realizadas por cada instrumento indicaron que el instrumento es favorable para su aplicación. (Anexo 4)

Confiabilidad: Se realizó una prueba piloto aplicado 60 enfermeras del servicio de emergencia de un hospital de Trujillo. A través del procesamiento de datos al tener preguntas de escala ordinal, se utilizó Alfa de Cronbach se obtuvo 0.87, indicando según la escala una confiabilidad alta en el instrumento de satisfacción laboral. (Anexo 5)

Instrumento N°2: Para la segunda variable, Síndrome de Burnout, el instrumento fue basado en la teoría de Maslach y Jackson, llamado “Cuestionario de síndrome de burnout para enfermeras del servicio de

emergencia”, el cual fue adaptado por los investigadores. El cuestionario consta de 22 preguntas bajo una escala ordinal.

Validez: El instrumento fue validado por juicio de expertos, quienes fueron especialistas que evaluaron las preguntas realizadas por cada instrumento indicaron que el instrumento es favorable para su aplicación. (Anexo 4)

Confiabilidad: Se realizó el mismo procesamiento que en el primer cuestionario, los datos fueron procesados y se utilizó el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor fue de 0.89, indicando que presentaron una alta confiabilidad el instrumento de síndrome de Burnout. (Anexo 5)

Para asegurar la credibilidad del instrumento utilizado para la recopilación de datos, se recurrió la validación por parte de tres profesionales expertos en la carrera profesional de enfermería para las variables Asimismo utilizando la calculadora de V-Aiken para evaluar los criterios de claridad, coherencia y relevancia por el promedio obtenido está en una escala fuerte con los 14 ítems. Siguiendo a Hernández, la validez se refiere a la capacidad de una herramienta para evaluar con precisión aquello que se propone medir. La validación involucra parcialmente la revisión por expertos en el área.³⁷

Por lo tanto, para encontrar el nivel de confianza en este estudio, se aplicará el alfa de Cronbach a 60 participantes, resulta con resultado de alfa de Cronbach 0.896, ya que evaluará la consistencia interna de la prueba, entre los ítems.

3.5. Procedimientos

Se gestionó la autorización correspondiente de la dirección del Hospital de Trujillo para llevar a cabo la aplicación del instrumento, estableciendo previamente coordinaciones con la jefa del servicio de emergencia. En el transcurso de la aplicación, se procedió con el consentimiento informado de los participantes, seguido de las indicaciones proporcionadas por los investigadores antes de la ejecución de los cuestionarios. Ambos instrumentos de recolección de datos, presentando una duración aproximada de 15 minutos, fueron administrados de manera diligente.

Una vez completada la fase de recopilación de datos, se procedió al procesamiento e interpretación de la información obtenida a través de la confección de tablas pertinentes. Este procedimiento asegura una gestión adecuada de la información recabada, facilitando el posterior análisis y presentación de los resultados obtenidos en el estudio. Todo el proceso se llevó a cabo con el máximo rigor ético y metodológico, asegurando la confidencialidad y el respeto hacia los participantes involucrados en la investigación.

3.6. Métodos análisis de datos

Para el manejo y tabulación de los datos, se recurrió a Excel, asignando valores específicos a las respuestas de cada pregunta. Posteriormente, estos datos se migraron al software SPSS para un análisis más profundo. En el aspecto descriptivo, se utilizaron tablas para visualizar frecuencias y porcentajes. Antes de proceder con el análisis inferencial y el contraste de hipótesis, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov. En función de los resultados obtenidos, se optó por pruebas paramétricas o no paramétricas, siendo el coeficiente de compensación de Spearman (Rho).

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación se rige por rigurosos principios éticos en concordancia con las directrices establecidas por la Universidad. Todas las referencias y citas incorporadas en este estudio se presentan de manera transparente y se adhieren a las normativas académicas vigentes. Se subraya el compromiso de obtener un consentimiento respetuoso y voluntario por parte de

los participantes, asegurando que sus respuestas e información proporcionada no sufran alteraciones.

Se garantiza que los resultados de la investigación no han sido objeto de manipulación, falsificación o plagio, destacando la integridad y confiabilidad de futuros propósitos académicos. Se hace hincapié en la autonomía de los participantes, quienes, en pleno ejercicio de su capacidad, tienen la libertad de decidir su participación o retirada del estudio tras conocer detalladamente su contenido.

En consonancia con el principio de beneficencia, se busca contribuir positivamente sin provocar daños o alteraciones perjudiciales para los participantes, respetando sus decisiones individuales. El principio de no maleficencia orienta el compromiso de no causar daño alguno, procurando un ambiente de bienestar y velando por el bienestar emocional de los participantes involucrados en el estudio.

El principio de justicia impulsa el tratamiento equitativo de todos los participantes, evitando cualquier forma de discriminación y respetando sus diversas culturas y creencias. Este enfoque garantiza un abordaje imparcial y respetuoso, fundamentando la investigación en la equidad y la consideración de la diversidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería en un servicio de emergencia Trujillo 2023.

			Satisfacción laboral	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Para determinar la correlación entre las variables se estableció primero el nivel de significancia, el cual fue 0,000. Este valor significa que existe una conexión significativa entre las variables ya que es inferior a 0,05. La correlación se evaluó mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó una relación positiva alta, según la escala, con un valor de 0,802.

Tabla 2. Nivel la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia Trujillo 2023.

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción laboral	BAJO	10	16,7%
	MEDIO	37	61,7%
	ALTO	13	21,6%
	Total	60	100%

Fuente: Instrumento para medir el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia Trujillo, 2023.

Interpretación: En la tabla 2, se mostró que el 61.7% de los profesionales de enfermería se encontraban en un nivel medio con respecto a la satisfacción laboral, el 21.6% en un nivel alto y el 16.7% en un nivel bajo. Esto debido a que los profesionales de enfermería indicaron deficiencias en las tareas asignadas y reconocimiento laboral por parte de la satisfacción intrínseca. Así mismo, las condiciones ambientales y físicas no son del todo óptimas según lo manifestado por los profesionales de enfermería, además no se siente conforme con la remuneración, recompensas externas y el clima laboral.

Tabla 3. Grado de síndrome Burnout en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia Trujillo 2023.

		Frecuencia	Porcentaje
Síndrome de Burnout	BAJO	11	18,3%
	MEDIO	42	70%
	ALTO	7	11,7%
	Total	60	100%

Fuente: Instrumento para medir el síndrome de burnout en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia Trujillo, 2023.

Interpretación: En la tabla 3 se mostró que el 70% de los profesionales de enfermería se encuentran en un nivel medio, 18.3% en un nivel bajo, mientras que un 11.7% en un nivel alto. Esto debido a que se encontró dificultades sobre el cansancio emocional donde indicaron presentar un agotamiento laboral por las situaciones laborales que se encuentran. También en la despersonalización en ocasiones tienen sentimiento de culpa, en la realización personal la empatía son factores que se ha visto afectado al igual que en la realización.

V. DISCUSIÓN

En este apartado, se presentarán y analizarán los resultados obtenidos en concordancia con los objetivos previamente establecidos en el estudio. Estos resultados serán discutidos y contrastados con investigaciones, respaldándose en fundamentos teóricos.

La Tabla 1 evidencia de manera significativa la existencia de una relación entre las variables bajo estudio. El nivel de significancia, con un valor de 0.000, confirma esta relación, siguiendo la regla de decisión donde un p-valor menor a 0.05 indica significancia estadística. La determinación del nivel de medición se llevó a cabo mediante el coeficiente de Rho de Spearman, revelando un valor de 0.802 que señala una clasificación positiva alta entre las variables.

Estos resultados guardan similitud con la investigación de Altamirano K. en 2021, que identificó una relación positiva alta entre el grado de burnout y la satisfacción en enfermeras. En dicho estudio, el 70% de las enfermeras presentaron un nivel alto de síndrome de burnout, correlacionándose con el 68% que indicaron insatisfacción. Un patrón similar se observa en la investigación de Campos C. y Laureano M. en 2021, donde las enfermeras mostraron un grado moderado-bajo de burnout, contrastando con un desempeño laboral mayoritariamente alto a medio.

Sin embargo, contrastando con estos hallazgos, el estudio de León L. en 2021 reveló una relación negativa entre las variables, con un valor de -0,34. Estas discrepancias resaltan la complejidad del fenómeno y sugieren que factores contextuales específicos pueden influir en la naturaleza de la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en el ámbito de la enfermería. Por ello, según la teoría de Herzberg³⁰ se centra en los factores relacionado al entorno laboral, los cuales se encuentra relacionados con el reconocimiento, el crecimiento profesional y la responsabilidad, como también el salario, las condiciones de trabajo entre otros, los cuales sí dichos factores no se desarrollan de manera adecuadas puede generar trastornos como el síndrome de burnout. Según los resultados expuesto, se evidenció que las enfermeras del área de emergencias se encuentran con una satisfacción regular, debido a que no

siente que son valoradas y la remuneración no es acorde al trabajo que realizan, a esto se suma la poca presencia que la institución de salud en realizar capacitaciones para su crecimiento profesional, además las horas prolongadas de trabajo y las condiciones ha generado burnout en algunos casos.

Por tanto, la teoría de Maslach y Jackson ³⁵ en su modelo causal sociocognitivo es fundamental identificar factores psicológicos que contribuyen al burnout en los profesionales de salud. Se conceptualiza que el síndrome de burnout es un fenómeno tridimensional que incluye agotamiento emocional en el trabajo, despersonalización y baja realización personal en el entorno laboral.

De esta forma, ambas variables de se vinculan con el bienestar del trabajador. Por lo tanto, afirmaron que la satisfacción se considera el grado felicidad que experimenta una persona dentro del trabajo, además que se encuentra vinculada por factores influyente como el salario, las políticas organizacionales, las relaciones interpersonales y el reconocimiento⁴⁰. Por el contrario, la carencia de estos factores logra ocasionar el síndrome de burnout, según lo demostrado en los resultados existe una exposición prolongada al estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, debido a la fatiga física, emocional y mental que enfrenta continuamente en sus actividades laborales.

En tal sentido se ha demostrado que la satisfacción laboral se relaciona significativamente y positiva con el síndrome de burnout, debido a que se evidenció que los profesionales de enfermería del hospital regional docente de Trujillo indican no estar satisfecho completamente en cuestión a las tareas asignadas, el reconocimiento laboral, las condiciones y la remuneración lo cual género que se obtuviera niveles regulares con respecto al síndrome de burnout. Por lo tanto, indican que si la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de dicho hospital se encuentra en niveles adecuados eso permitirá reducir el síndrome de burnout dentro del servicio de emergencia.

En la **tabla 2**, se midió el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia, el 61.7% se encontraba en un nivel medio. Esto a causa de que los profesionales de enfermería según los datos expuestos ante la aplicación del instrumento indicaron que consideran que algunas veces las tareas asignadas no han ido a acorde a las funciones que realizan, además no se sienten reconocidos con el trabajo que realizan, lo cual se reflejó en las condiciones ambientales físicas en las que laboran, a esto se suma la carga laboral, además, consideran que la remuneración no va acorde a lo que desempeñan, lo que ha generado que trabajen en un ambiente laboral poco favorables.

Estos resultados se asemejan al estudio de León L.²¹ en el 2021 observó mediante los resultados que los factores influyentes fueron las condiciones de trabajo (38.9%) y el medio físico (37.6%) y Picón A.¹⁸ indicó que gran parte de las enfermeras presentan condiciones laborales deplorables debido a la carga laboral, la remuneración y las relaciones con sus superiores, se hallaron que los factores que inciden con mayor frecuencia al síndrome de burnout fueron las condiciones laborales y factores sociodemográficos.

De tal manera que, Herzberg³⁰ menciona que los factores relacionados a la satisfacción influyen en la realización de actividades de la persona dentro de su entorno laboral. Por decir, Herzberg³⁰ menciona que la satisfacción intrínseca se encuentra ligada a las tareas, logros y reconocimiento en el ámbito laboral²⁷, por lo que en los resultados se reflejó que las enfermeras del servicio de emergencia no se sienten satisfecha completamente por la falta de reconocimiento por parte de hospital además que consideran que las tareas de las que han sido asignadas no van acordes.

Mientras que la satisfacción extrínsecos, se relaciona con la remuneración, las condiciones ambientales, la relaciones clima y seguridad laboral, por lo que el teorista indica que son importantes para satisfacer las necesidades básicas y de supervivencia²⁹, es por ello que en los resultados se mostró la relevancia significativa entre estos factores encontrados en el personal de enfermería que al presenta a generado que se genere el síndrome de burnout.

En tal sentido, la teoría de Herzberg es importante porque reconoce la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la motivación y satisfacción laboral. Esta distinción es fundamental para comprender cómo abordar la satisfacción en el trabajo y promover un entorno laboral saludable. Reconocer y atender tanto los factores intrínsecos como los extrínsecos es crucial para promover la satisfacción en el entorno laboral, lo que a su vez puede contribuir a un mayor bienestar y rendimiento de los empleados.

Cabe mencionar que las condiciones físicas que se encuentran las enfermeras en emergencias del hospital en estudio son desafiantes, debido a que, en las salas de emergencias, las enfermeras se encuentran expuestas a un ambiente caótico y de alta presión. El constante flujo de pacientes, el ruido de las alarmas y las voces apresuradas crean un entorno frenético en el que deben mantener la calma y tomar decisiones rápidas y precisas por las situaciones hospitalarias que demanda esta área. Además, las enfermeras en emergencias suelen estar sometidas a largas jornadas de trabajo y turnos rotativos. El cansancio físico y mental se convierte en una constante, lo que puede afectar su desempeño y su bienestar general.

Sobre el objetivo de determinar el grado de síndrome Burnout en profesionales de enfermería de un servicio de emergencia, en la **tabla 3** se mostró que el 70% de los profesionales de enfermería se encuentran en un nivel medio ya que con cierta frecuencia se siente emocionalmente agotados con su trabajo, también la fatiga y el cansancio son repetitivos en su rutina laboral. En relación con la despersonalización de vez en cuando han sentido que se han vuelto insensibles lo que ha generado un endurecimiento emocional, esto a causa de las mismas condiciones y situaciones que se encuentran continuamente. En la realización personal, han presentado en ocasiones tener problemas con el trato eficaz con los pacientes, así mismo rara vez se sienten activos con respecto a su desempeño dentro del servicio de emergencia.

Estos resultados se asemejan con Rendón M. et al.¹⁷ en el 2020 en donde el 82,2% de enfermeras presentaron un nivel medio en base al síndrome de Burnout, así mismo Tello L. y Pereyra J.²⁰ del 2021, indicó que el 79,3% presentaron niveles moderado de burnout, de los cuales el 74,0% muestran niveles de agotamiento bajo, 72,7% niveles bajos despersonalización y el 49,3% presenta niveles altos de realización personal.

Dado esto, en la teoría de Maslach y Jackson³⁵ señala que se produce síndrome de burnout cuando las personas se siente emocionalmente agotado, despersonalizo y desmotivado en el aspecto laboral. Esto se reflejó en los resultados expuesto, en donde el personal de enfermería del servicio de emergencia debido a las condiciones en las que trabajan y a las diferentes situaciones que se enfrente constantemente en su trabajo general nivel considerables de síndrome de burnout, la teoría de Maslach y Jackson³⁵ indica que cuando existe un alto nivel de estrés, es respuesta del constante agotamiento emocional, desconexión y sensación de insatisfacción. Además, cabe recalcar que no solo afecta al bienestar del trabajador, sino también genera problemas en la calidad de trabajo percibido, en este caso en la atención que dan en los pacientes del servicio de emergencias.³⁶

Por lo tanto, a medida que disminuye la satisfacción laboral, aumenta la probabilidad de experimentar el síndrome de agotamiento. Este síndrome es un trastorno asociado al estrés laboral crónico por agotamiento emocional, despersonalización y disminución del rendimiento laboral. Por ello, es importante que las organizaciones, sobre todo las instituciones sanitarias deben ser ambientes de trabajo saludables, lo que aumentará la satisfacción laboral del personal de salud y evitará el agotamiento, favoreciendo un mejor rendimiento laboral.⁴⁰

En tal sentido, la comprensión del burnout según la teoría de Maslach y Jackson permite desarrollar estrategias de intervención y prevención más efectivas en entornos laborales. Al identificar los factores que contribuyen al burnout, las organizaciones pueden implementar medidas para reducir el riesgo y promover un entorno laboral más saludable. Estas intervenciones buscan abordar el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja

realización personal en el trabajo, promoviendo así un entorno laboral más saludable y equilibrado. Además, se han desarrollado programas específicos basados en mindfulness, terapias cognitivas y enfoques organizacionales e individuales para abordar el burnout y promover el bienestar laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. La investigación reveló una relación significativa y positiva entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia. Esto implica que los niveles regulares de satisfacción laboral impactaron directamente en el grado del síndrome de burnout experimentado por las enfermeras.
2. La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia se situó en un nivel medio, a cubrir el 61,7% de los participantes. Este resultado se atribuye a la percepción de que las tareas asignadas no siempre se alinean adecuadamente con sus responsabilidades, las condiciones ambientales no son propicias y la remuneración no refleja adecuadamente sus contribuciones laborales.
3. En cuanto al grado de síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, se encontró en un nivel medio, representando el 70% de los participantes. Esta tendencia se atribuye a la frecuente experiencia de agotamiento emocional en el trabajo, así como a la repetición de fatiga y cansancio en la rutina laboral. Además, se evidencia un endurecimiento emocional, el cual se relaciona con condiciones y situaciones recurrentes en el entorno laboral de emergencia. Estos factores contribuyen a la complejidad y la carga emocional que enfrentan los profesionales de enfermería en este servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere que el hospital introduzca programas de intervención, como capacitaciones, talleres y sesiones de apoyo específicamente diseñados para el personal de enfermería del servicio de emergencia. Estas iniciativas buscan mitigar el agotamiento laboral y elevar los niveles de satisfacción en el entorno laboral.

Se aconseja al jefe del área del servicio de emergencia del hospital que implemente actividades de reconocimiento dirigidas al personal de enfermería. Este enfoque tiene el propósito de mejorar la satisfacción laboral al destacar y valorar las contribuciones del equipo. Además, se recomienda mejorar las condiciones laborales proporcionando un entorno más seguro para las actividades diarias del personal.

El hospital debería incorporar programas de capacitación enfocados en técnicas de manejo del estrés para el personal de enfermería. Este enfoque tiene como objetivo reducir los índices de síndrome de burnout al proporcionar herramientas y recursos para manejar eficazmente las tensiones laborales y promover el bienestar emocional.

REFERENCIAS

1. Mendoza E, Guerrero M, Carhuanchu I, Nolazco F, Silva D. Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. *Apunt. Univ.* 2021 [citado 11 de junio de 2023];12(1):122-34. Disponible en: <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/919>
2. Organización Panamericana de Salud (OPS). La Renovación de la Atención Primaria de Salud en las Américas. Paho Org. 2019. Disponible en: https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2010/APS-Estrategias_Desarrollo_Equipos_APS.pdf
3. Rendón P, Bello N, Neira J. Relationship between quality of working life and job satisfaction in the primary health care team. *Medicina. seguro trab.* [Internet]. 2020; 66 (261): 220-229. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>.
4. Balladares K, Hablick F. Burnout: el síndrome laboral. *Revista de Universidad de Oriente.* 2019; 1(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5736/573668151001/html/>
5. Vidotti, V, Trevisan J, Quina M, Ribeiro Perfeito R, Cruz M. Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enferm. glob.* 2019 [citado 2023 Sep 30]; 18(55): 344-376. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/1695-6141-eg-18-55-344.pdf>
6. Hernández E. y Medina X. Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. *Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2020;28(1):37-48. Disponible en: <https://www.mediagraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201e.pdf>
7. Oblitas S. Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque: REM.* 2020;6(1):23-27. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9033345>

8. Sarmiento G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. Horiz. Med. [Internet]. 2019 Ene [citado 2023 Sep 29]; 19(1): 67-72. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>.
9. Organización Mundial de Salud. Environmental Determinants of Health. Paho Org. 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-ambientales-salud>
10. Metola A. y Pérez S. Síndrome de burnout en profesionales de enfermería de urgencias y emergencias. Revista Electrónica de PortalesMedicos. 2021;16(7). Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/sindrome-de-burnout-en-profesionales-de-enfermeria-de-urgencias-y-emergencias/>
11. Alegre A, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú, Bedregal O, Rodrich-Zegarra A. Resiliencia y Burnout en enfermeras de un hospital general de Lima, Perú. Interacciones Rev Av Psicol [Internet]. 2019;5(3):e183. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24016/2019.v5n3.183>
12. Organización Mundial de la Salud. Healthy Work Environments: Fundamentals and WHO Model. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte [Internet]. Available from: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf
13. Quintana M, Bautista A, Velarde E. Percepción del contexto laboral de profesionales de enfermería del noroeste de México en tiempos de COVID-19. Sanus [revista en la Internet]. 2020; 5(16). Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi16.243>.
14. Orcasita A. y Ovalle L. Condiciones laborales del personal de enfermería en una clínica de alta complejidad en Valledupar. Biociencias. 2019;14(1), 99-124. Disponible en: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/biociencias/article/view/5334>
15. Chávez M, Placencia M, Muñoz María, Quintana Margot, O Moncada A. Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2023;23(2): 101-109. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v23i2.5646>.

16. Chávez M, Placencia M, Muñoz M, Quintana M. y Olortegui A. Pre-pandemic climate and job satisfaction of nursing staff in an emergency service : Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. Revista de la Facultad de Medicina Humana. 2023;23(2):101-9. Disponible en: <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/5646>
17. Rendón M, Peralta S, Hernández E, Hernández R, Vargas M, Favela Ocaño M. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. Enf Global [Internet]. 18 de junio de 2020 [citado 30 de septiembre de 2023];19(3):479-506. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/398221>
18. Picón A. Burnout, bienestar y satisfacción laboral en el personal de Enfermería: Revisión bibliográfica. Escuela Universitaria de Enfermería a Coruña. 2022. Disponible en: https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/32347/PiconMarentes_Alejandro_TFG_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y
19. Morales F, Cáceres I. Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en enfermeras. Repositorio Institucional UASB. 2021. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/T3626-MDTH-Morales-Analisis.pdf>
20. Fontova, A; Suñer R; Juvinyà D. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de un servicio de urgencias. Tesela, Liderazgo y Gestión. 2019; (26). Disponible en: <https://ciberindex.com/c/ts/e12286>
21. Vásquez V, Gómez J, Martínez J, Salgado A. Relationship between burnout and job satisfaction in health professionals. Salud(i)Ciencia [Internet]. 2019 Abr [citado 2023 Dic 15] ; 23(4): 1-10. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1667-89902019000100002&lng=es.
22. Yslado R, Ramírez E, García M. Propiedades psicométricas del cuestionario burnout para profesores universitarios en una muestra peruana. Arch Med. 2021; 21(2):425-435. Disponible en: <https://doi.org/10.30554/archmed.21.2.3983.2021>

23. Tello L, Pereyra J. Síndrome de burnout y satisfacción laboral durante la pandemia en el personal de enfermería, Hospital Iquitos. Repositorio de la Universidad científica del Perú. 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1531/LOURDES%20DE%20PILAR%20TELLO%20CALAMPA%20Y%20JUDITH%20ESTHER%20PEREYRA%20SANGAMA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Leon, L. Relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en personal de salud. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13201>
25. Salazar E. y Gamarra L. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de atención a pacientes con VIH del Hospital Naval - Callao, 2019. Repositorio de la Universidad Peruana de los Andes. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/6054>
26. Altamirano, K. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. 2019. Repositorio de la Universidad César Vallejo. 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60632>
27. Campos C, Laureano M. Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. 2021. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16916>
28. Madero S. Perception of Maslow's hierarchy of needs and its relationship with the factors of attraction and retention of human talent. 2023; 68(1). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8721849.pdf>
29. Gamboa E. Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. 2022. Disponible en: [https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20\(2007,a%20trav%C3%A9s%20de%20su%20trabajo%C2%BB](https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20(2007,a%20trav%C3%A9s%20de%20su%20trabajo%C2%BB).
30. Madero S. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta univ. 2019 [citado 2023 Dic 15]; 29: e2153. Disponible en:

- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194&lng=es
31. Temkin B, Cruz Ibarra J. The dimensions of work activity and satisfaction with work and with life: the case of Mexico. *Estudios Sociológicos de El Colegio de México*. 2018 Aug 6;36(108). Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/es/v36n108/2448-6442-es-36-108-507.pdf>
 32. Robbins, S. (1996) *Comportamiento Organizacional*. México. Editorial PRENTICE.
 33. Boada N. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*. 2019 Oct 21;3(1):75. Disponible en: <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
 34. Duche A, Rivera G. Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses. *Rev. Enferm. glob.* [Internet]. 2019 ; 18(54): 353-373. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000200013&lng=es.
 35. Velásquez M, Emperatriz L. (2021). Staff labor competencies and their influence on parental satisfaction in a private educational institution in Metropolitan Lima. *Desde el Sur*, 13(1), e0006. <https://dx.doi.org/10.21142/des-1301-2021-0009>
 36. Olivar S. Gonzalez M. Martínez Suárez. Factors related to job satisfaction and burnout in primary care settings in Asturias. 2019;23(6):352. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-factores-relacionados-con-satisfaccion-laboral-13367>
 37. Hernández W, Hinojos E. Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm.* 2019; 9(4):40-7. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-interpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/>
 38. Fontecha I, Flores F, Maureira C, et al. Job satisfaction of nurses working in hemodialysis units in the Valparaíso Region, Chile. *Rev Elec Psic Izt.* 2020;23(4):1650-1662. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=98378>

39. Maslach C, Jackson E. MBI: Inventario "Burnout" de Maslach : Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial : Manual. España, Tea, 1997.
40. Mouzo J. The "burnout" takes weight in the list of ailments of the WHO. El País [Internet]. 2019. Disponible en: https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html
41. Mingote, J, Pérez, S. Estrés en la enfermería: El cuidado del cuidador. España, Editorial Díaz de Santos, S.A., 2019.
42. Alarcón, M. Estrés Y Burnout Enfermedades En La Vida Actual. Estados Unidos, Palibrio, 2019.
43. Cantú G, Aguiñaga N, Farías A. Nursing staff training: a pilot study on attitude change, through a workshop on ethics and humanities. Revista de Estudios de Investigación en Psicología y Educación. 2021;8(2). Disponible en: <https://doi.org/10.17979/reipe.2021.8.2.8397>
44. Borges E, Queirós C, Abreu M, Mosteiro M, Baldonado M, Baptista P, et al. Burnout among nurses: a multicentric comparative study. Revista Latino-Americana de Enfermagem. 2021;29. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/srgTgz4SrM4vbs3WJKMdWtf/?format=pdf&lang=es>
45. Bernal C. Metodología de la investigación, 4ta Edición Colombia: Pearson Educación; 2020.
46. UNESCO. Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos. Paris. En Centro de Documentación de Bioética. Departamento de Humanidades Biomédicas. 2005. Disponible en: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146180_spa

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Se determina como una perspectiva favorable hacia el desempeño laboral, que surge de una reacción emocional que se deriva de la amalgama de prácticas, valores, necesidades y perspectivas de los empleados frente a la institución.	La variable fue evaluada a través de un cuestionario por escala de Likert, dicho instrumento fue por la teoría de Herzberg. Así mismo, contó con las dimensiones de satisfacción intrínseca y extrínseca. Finalmente, el cuestionario estuvo compuesto por 34 ítems, teniendo una clasificación de puntajes:	Satisfacción intrínseca	Tareas asignadas	Ordinal Bajo: (33-73) Medio: (54-87) Alto: (88-120)
				Logros laborales	
				Reconocimiento laboral	
			Satisfacción extrínseca	Condiciones ambientales y físicas	
				Remuneración	
				Relación laboral	
				Recompensas externas	
				Seguridad	
				Clima laboral	

		<p>Satisfacción baja: 34-80</p> <p>Satisfacción media: 81-135</p> <p>Satisfacción alta: 136-170</p>			
Síndrome de Burnout	La Organización Mundial de la Salud (OMS) relaciona al síndrome de burnout con el agotamiento provocado por el estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha abordado adecuadamente.	La variable fue evaluada a través de un cuestionario por escala de Likert, dicho instrumento fue por la teoría de Maslach y Jackson. Así mismo, contó con las dimensiones de Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Finalmente, el cuestionario estuvo	Cansancio emocional	<p>Agotamiento (1,2,3,8,14,20)</p> <p>Apatía (6,13,16)</p>	Ordinal Bajo (22-58) Medio (59-95) Alto (96-122)
			Despersonalización	Indiferencia (5,15)	
				Endurecimiento (10,11)	
				Culpa (22)	
			Realización personal.	Empatía (4,7,17)	
				Fortaleza (12,9,18,21)	
				Realización (19)	

		compuesto por 22 ítems, teniendo una clasificación de puntajes: Nivel bajo: 22-59 Nivel medio: 60-95 Nivel alto: 96-132			
--	--	--	--	--	--

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT PARA ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una "X" la opción con la que se identifica. Su respuesta debe ser lo más veraz y honesta posible.

1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi Nunca	Pocas Veces	De vez en cuando	Con cierta frecuencia	Siempre

		1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado (a) con mi trabajo que realizado en el servicio de emergencia.						
2	Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.						
3	Me siento cansado (a) al final del turno.						
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes que atiendo en el servicio de emergencia.						
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fuesen objetos.						
6	Trabajar todos los días con pacientes es un esfuerzo.						
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.						
8	Me siento desgastado con el trabajo que realizo en el servicio de emergencia.						
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los pacientes.						
10	Me he vuelto más insensible con las personas desde que trabajo en el servicio de emergencia.						
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
12	Me siento muy activo (a) desempeñando mi trabajo en el servicio de emergencia						
13	Me siento muy frustrado con mi trabajo en el servicio de emergencia						
14	Creo que estoy trabajando demasiado.						
15	No me preocupa lo que les ocurre a los						

	pacientes a los que atiendo en el servicio de emergencia.						
16	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.						
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con los pacientes a los que atiendo en el servicio de emergencia.						
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.						
19	Creo que he conseguido hacer cosas útiles con mi trabajo en el servicio de emergencia.						
20	Me siento desgastado (a).						
21	En el servicio de emergencia trato los problemas emocionales con mucha calma.						
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.						

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.

El cuestionario satisfacción laboral está constituido por 34 ítems en forma de afirmaciones, sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería. Además, fue Tomado de Rubén. E. Rúcano M. Factores motivacionales y la satisfacción laboral de los residentes de medicina humana en el Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima Perú 2020. Trabajo Académico Para Optar El Título De Especialista En Administración De Salud.

5	4	3	2	1
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho

N°	CRITERIOS	1	2	3	4	5
	Satisfacción intrínsecos					
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos.					
2	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.					
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
4	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada.					
5	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.					
6	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.					
7	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo					
8	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes					
9	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio.					
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.					
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.					
12	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.					
13	Existen oportunidades de hacer línea de carrera.					
14	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.					

15	En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales.					
16	Me siento conforme con mi horario laboral.					
17	Entiendo claramente la misión y visión de la organización.					
18	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos.					
19	Me siento conforme con las normas y políticas institucionales.					
20	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo					
21	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo					
22	La gerencia es competente en llevar el servicio.					
23	Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo.					
24	Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas.					
Satisfacción extrínsecos						
25	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.					
26	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.					
27	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
28	Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.					
29	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.					
30	Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo.					
31	Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo.					
32	Recibo los beneficios de acuerdo a ley.					
33	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
34	Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo.					

Nombre de la Prueba:	Cuestionario De Satisfacción Laboral De Herzberg En Enfermeras Del Servicio De Emergencia
Autora:	Rubén y Rúcano, 2020
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de	25 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente De Trujillo
Significación:	El instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral consta de dos dimensiones principales que son Factores intrínsecos, se evalúa mediante 24 preguntas y la siguiente dimensión que es Factores extrínsecos se evalúa mediante 10 preguntas y se utiliza una escala de respuesta de cinco puntos, que va desde totalmente insatisfecho hasta totalmente satisfecho.

4. Soporte teórico

Este trabajo está justificado con el soporte teórico en base a conceptos de las teoristas Herzberg La satisfacción laboral, es la ejecución de tareas dentro de su entorno de trabajo

DIMENSION	SUBAREA	DEFINICION
Factores Intrínsecos Factores extrínsecos	Totalmente satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente satisfecho	Se determina como una perspectiva favorable hacia el desempeño laboral, que surge de una reacción emocional que se deriva de la amalgama de prácticas, valores, necesidades y perspectivas de los empleados frente a la institución.

5.-Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Rubén. E. Rúcano M. en el 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CLASIFICACIÓN/INDICADOR			
	1 No cumple con el criterio	2 Bajo Nivel	3 Moderado nivel	4 Alto nivel
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	El ítem no es claro	El ítem requiere varias modificaciones o una gran modificación en el uso de las palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo	El ítem se relaciona completamente con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste	El ítem es relativamente importante	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

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

El cuestionario satisfacción laboral está constituido por 34 ítems en forma de afirmaciones, sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería. Además, fue Tomado de Rubén. E. Rúcano M. Factores motivacionales y la satisfacción laboral de los residentes de medicina humana en el Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima Perú 2020. Trabajo Académico Para Optar El Título De Especialista En Administración De Salud.

N°	Ítem	Categorías				Sugerencia
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Dimensión: Satisfacción intrínsecos						
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos.	3	4	4	3	
2	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.	4	4	3	4	
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	4	4	3	4	
4	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada.	4	4	4	3	
5	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.	4	4	4	4	

6	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.	4	4	4	4	
7	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo	4	4	4	4	
8	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes	4	3	4	3	
9	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio.	4	4	4	3	
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.	4	4	4	4	
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.	4	4	4	4	
12	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.	4	4	4	4	
13	Existen oportunidades de hacer línea de carrera.	4	4	4	4	
14	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.	4	4	4	4	

15	En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales.	4	4	4	3	
16	Me siento conforme con mi horario laboral.	3	4	4	4	
17	Entiendo claramente la misión y visión de la organización.	4	3	4	4	
18	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos.	3	4	4	4	
19	Me siento conforme con las normas y políticas institucionales.	4	3	4	4	
20	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo	4	4	4	4	
21	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo	4	4	4	4	
22	La gerencia es competente en llevar el servicio.	4	4	4	4	
23	Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo.	4	3	4	4	
24	Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas.	4	4	4	4	

Dimensión: Satisfacción extrínsecos						
25	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.	4	4	4	4	
26	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.	4	4	4	4	
27	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente.	4	3	4	4	
28	Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.	4	4	4	4	

29	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.	4	4	4	4	
30	Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo.	4	4	4	4	
31	Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo.	4	4	4	4	
32	Recibo los beneficios de acuerdo a ley.	4	4	3	4	
33	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4	

34	Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
----	--	---	---	---	---	--

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

Favorable

Debe Mej

No fa ple:



Firma del experto

DNI: 17821618

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

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT PARA ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
Autora:	Maslach y Jackson
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente De Trujillo
Significación:	<p>La variable fue evaluada a través de un cuestionario por escala de Likert, dicho instrumento fue por la teoría de Maslach y Jackson. Así mismo, contó con las dimensiones de Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Finalmente, el cuestionario estuvo compuesto por 22 ítems, teniendo una clasificación de puntajes:</p> <p>Nivel bajo: 22-59</p> <p>Nivel medio: 60-95</p>

4. Soporte teórico

Este trabajo está justificado con el soporte teórico en base a conceptos de las teoristas de Maslach y Jackson, El síndrome de burnout, es el agotamiento provocado por el estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha abordado adecuadamente

DIMENSION	SUBAREA	DEFINICION
Cansancio emocional Despersonalización Realización personal.	Totalmente satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente satisfecho	Se determina como una perspectiva favorable hacia el desempeño laboral, que surge de una reacción emocional que se deriva de la amalgama de prácticas, valores, necesidades y perspectivas de los empleados frente a la institución.

5.-Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento instrumento fue por la teoría de Maslach y Jackson. Así mismo, contó con las dimensiones de Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CLASIFICACIÓN/INDICADOR			
	1 No cumple con el criterio	2 Bajo Nivel	3 Moderado nivel	4 Alto nivel
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	El ítem no es claro	El ítem requiere varias modificaciones o una gran modificación en el uso de las palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo	El ítem se relaciona completamente con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste	El ítem es relativamente importante	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

	medición de la dimensión			
--	--------------------------------	--	--	--

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

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT PARA ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.

La variable fue evaluada a través de un cuestionario por escala de Likert, dicho instrumento fue por la teoría de Maslach y Jackson. Así mismo, contó con las dimensiones de Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Finalmente, el cuestionario estuvo compuesto por 22 ítems, teniendo una clasificación de puntajes:

Nivel bajo: 22-59

Nivel medio: 60-95

Nivel alto: 96-132

N°	Ítem	Categorías				Sugerencia
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Dimensión: Cansancio emocional (Agotamiento)						
1	Me siento emocionalmente agotado (a) con mi trabajo que realizado en el servicio de emergencia.	4	3	4	3	
2	Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	4	3	4	4	
3	Me siento cansado (a) al final del turno.	4	3	3	4	
Dimensión: Realización personal (Empatía)						
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes que atiendo en el servicio de emergencia	4	3	4	3	
Dimensión: Despersonalización (Indiferencia)						
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fuesen objetos.	4	3	3	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Apatía)						

6	Trabajar todos los días con pacientes es un esfuerzo.	4	3	3	4	
Dimensión: Realización personal. (Empatía)						
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.	3	4	3	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Agotamiento)						
8	Me siento desgastado con el trabajo que realizo en el servicio de emergencia.	4	3	4	3	
Dimensión: Realización personal. (Fortaleza)						
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los pacientes.	4	3	3	4	
Dimensión: Despersonalización (Endurecimiento)						
10	Me he vuelto más insensible con las personas desde que trabajo en el servicio de emergencia.	3	3	4	3	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	4	4	3	
Dimensión: Realización personal. (Fortaleza)						
12	Me siento muy activo (a) desempeñando mi trabajo en el servicio de emergencia	4	4	3	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Apatía)						
13	Me siento muy frustrado con mi trabajo en el servicio de emergencia	4	3	4	3	
Dimensión: Cansancio emocional (Agotamiento)						
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	4	4	4	3	
Dimensión: Despersonalización (Indiferencia)						
15	No me preocupa lo que les ocurre a los pacientes a los que atiendo en el servicio de emergencia.	4	4	4	3	

Dimensión: Cansancio emocional (Apatía)						
16	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.	3	4	4	3	
Dimensión: Realización personal. (Empatía)						
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con los pacientes a los que atiendo en el servicio de emergencia.	4	3	4	4	
Dimensión: Realización personal. (Fortaleza)						
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	3	4	3	3	
Dimensión: Realización personal. (Realización)						
19	Creo que he conseguido hacer cosas útiles con mi trabajo en el servicio de emergencia.	4	3	4	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Agotamiento)						
20	Me siento desgastado (a).	3	4	4	3	
Dimensión: Realización personal. (Fortaleza)						
21	En el servicio de emergencia trato los problemas emocionales con mucha calma.	4	3	4	3	
Dimensión: Despersonalización (Culpa)						
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.	4	4	4	3	

Favorable

Debe Mej :

No favorable:


Firma del experto
DNI: 17821618

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción laboral de Herzberg en enfermeras del servicio de emergencia
Autora:	Rubén y Rúcano, 2020
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de	25 min
Ámbito de aplicación:	Establecimiento de salud
Significación:	El instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral consta de dos dimensiones principales que son Factores intrínsecos, se evalúa mediante 24 preguntas y la siguiente dimensión que es Factores extrínsecos se evalúa mediante 10 preguntas y se utiliza una escala de respuesta de cinco puntos, que va desde totalmente insatisfecho hasta totalmente satisfecho.

4. Soporte teórico

Este trabajo está justificado con el soporte teórico en base a conceptos de las teoristas Herzberg La satisfacción laboral, es la ejecución de tareas dentro de su entorno de trabajo

DIMENSION	SUBAREA	DEFINICION
Factores Intrínsecos Factores extrínsecos	Totalmente satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente satisfecho	Se determina como una perspectiva favorable hacia el desempeño laboral, que surge de una reacción emocional que se deriva de la amalgama de prácticas, valores, necesidades y perspectivas de los empleados frente a la institución.

5.-Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Rubén. E. Rúcano M. en el 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CLASIFICACIÓN/INDICADOR			
	1 No cumple con el criterio	2 Bajo Nivel	3 Moderado nivel	4 Alto nivel
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	El ítem no es claro	El ítem requiere varias modificaciones o una gran modificación en el uso de las palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo	El ítem se relaciona completamente con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste	El ítem es relativamente importante	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

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

El cuestionario satisfacción laboral está constituido por 34 ítems en forma de afirmaciones, sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería. Además, fue Tomado de Rubén. E. Rúcano M. Factores motivacionales y la satisfacción laboral de los residentes de medicina humana en el Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima Perú 2020. Trabajo Académico Para Optar El Título De Especialista En Administración De Salud.

N°	Ítem	Categorías				Sugerencia
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Dimensión: Satisfacción intrínsecos						
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos.	4	4	4	4	
2	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.	4	4	4	4	
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	4	4	4	4	
4	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada.	4	4	4	3	
5	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.	4	4	4	4	

6	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.	4	4	4	4	
7	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo	4	4	4	4	
8	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes	4	4	4	4	
9	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio.	4	4	4	4	
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.	4	4	4	4	
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.	4	4	4	4	
12	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.	4	4	4	4	
13	Existen oportunidades de hacer línea de carrera.	4	4	4	4	
14	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.	4	4	4	4	

15	En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales.	4	4	4	3	
16	Me siento conforme con mi horario laboral.	3	4	4	4	
17	Entiendo claramente la misión y visión de la organización.	4	4	4	4	
18	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos.	4	4	3	4	
19	Me siento conforme con las normas y políticas institucionales.	4	4	4	4	
20	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo	4	4	4	4	
21	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo	4	4	4	4	
22	La gerencia es competente en llevar el servicio.	4	4	4	4	
23	Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo.	4	4	4	4	
24	Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas.	4	4	4	4	

Dimensión: Satisfacción extrínsecos						
25	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.	3	4	4	4	
26	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.	4	4	4	4	
27	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente.	4	3	4	4	
28	Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.	4	4	4	4	

29	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.	4	4	4	4	
30	Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo.	3	4	4	4	
31	Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo.	4	4	4	4	
32	Recibo los beneficios de acuerdo a ley.	4	4	4	4	
33	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4	

34	Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
----	--	---	---	---	---	--

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

Favorable

Debe Mej

No fa ple:



.....
César Hernández Fernández
DNI 26728029

Tiempo de aplicación:	25 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente De Trujillo
Significación:	La variable fue evaluada a través de un cuestionario por escala de Likert, dicho instrumento fue por la teoría de Maslach y Jackson. Así mismo, contó con las dimensiones de Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Finalmente, el cuestionario estuvo compuesto por 22 ítems, teniendo una clasificación de puntajes: Nivel bajo: 22-59 Nivel medio: 60-95

4. Soporte teórico

Este trabajo está justificado con el soporte teórico en base a conceptos de las teoristas de Maslach y Jackson, El síndrome de burnout, es el agotamiento provocado por el estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha abordado adecuadamente

DIMENSION	SUBAREA	DEFINICION
Cansancio emocional Despersonalización Realización personal.	Totalmente satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente satisfecho	Se determina como una perspectiva favorable hacia el desempeño laboral, que surge de una reacción emocional que se deriva de la amalgama de prácticas, valores, necesidades y perspectivas de los empleados frente a la institución.

5.-Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento instrumento fue por la teoría de Maslach y Jackson. Así mismo, contó con las dimensiones de Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CLASIFICACIÓN/INDICADOR			
	1	2 Bajo Nivel	3	4 Alto nivel

	No cumple con el criterio		Moderado nivel	
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	El ítem no es claro	El ítem requiere varias modificaciones o una gran modificación en el uso de las palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo	El ítem se relaciona completamente con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste	El ítem es relativamente importante	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

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT PARA ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.

La variable fue evaluada a través de un cuestionario por escala de Likert, dicho instrumento fue por la teoría de Maslach y Jackson. Así mismo, contó con las dimensiones de Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Finalmente, el cuestionario estuvo compuesto por 22 ítems, teniendo una clasificación de puntajes:

Nivel bajo: 22-59

Nivel medio: 60-95

Nivel alto: 96-132

N°	Ítem	Categorías				Sugerencia
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Dimensión: Cansancio emocional (Agotamiento)						
1	Me siento emocionalmente agotado (a) con mi trabajo que realizado en el servicio de emergencia.	4	4	4	4	
2	Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	4	4	4	4	
3	Me siento cansado (a) al final del turno.	4	4	4	4	
Dimensión: Realización personal (Empatía)						
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes que atiendo en el servicio de emergencia	4	4	4	3	
Dimensión: Despersonalización (Indiferencia)						
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fuesen objetos.	4	4	4	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Apatía)						

6	Trabajar todos los días con pacientes es un esfuerzo.	4	4	3	4	
Dimensión: Realización personal. (Empatía)						
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.	4	4	4	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Agotamiento)						
8	Me siento desgastado con el trabajo que realizo en el servicio de emergencia.	3	4	4	4	
Dimensión: Realización personal. (Fortaleza)						
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los pacientes.	4	4	4	4	
Dimensión: Despersonalización (Endurecimiento)						
10	Me he vuelto más insensible con las personas desde que trabajo en el servicio de emergencia.	4	4	4	4	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	4	4	3	
Dimensión: Realización personal. (Fortaleza)						
12	Me siento muy activo (a) desempeñando mi trabajo en el servicio de emergencia	4	4	4	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Apatía)						
13	Me siento muy frustrado con mi trabajo en el servicio de emergencia	4	4	4	3	
Dimensión: Cansancio emocional (Agotamiento)						
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	4	4	4	4	
Dimensión: Despersonalización (Indiferencia)						
15	No me preocupa lo que les ocurre a los pacientes a los que atiendo en el servicio de emergencia.	4	4	4	4	

Dimensión: Cansancio emocional (Apatía)						
16	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.	4	4	4	4	
Dimensión: Realización personal. (Empatía)						
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con los pacientes a los que atiendo en el servicio de emergencia.	4	4	4	4	
Dimensión: Realización personal. (Fortaleza)						
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	4	4	3	4	
Dimensión: Realización personal. (Realización)						
19	Creo que he conseguido hacer cosas útiles con mi trabajo en el servicio de emergencia.	4	3	4	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Agotamiento)						
20	Me siento desgastado (a).	4	4	4	4	
Dimensión: Realización personal. (Fortaleza)						
21	En el servicio de emergencia trato los problemas emocionales con mucha calma.	4	4	4	4	
Dimensión: Despersonalización (Culpa)						
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.	4	4	4	4	

Favorable

Debe Mej :

No fa able:



.....
César Hernández Fernández
DNI 26728029

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
Autora:	Rubén y Rúcano, 2020
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de	25 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente De Trujillo
Significación:	El instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral consta de dos dimensiones principales que son Factores intrínsecos, se evalúa mediante 24 preguntas y la siguiente dimensión que es Factores extrínsecos se evalúa mediante 10 preguntas y se utiliza una escala de respuesta de cinco puntos, que va desde totalmente insatisfecho hasta totalmente satisfecho.

4. Soporte teórico

Este trabajo está justificado con el soporte teórico en base a conceptos de las teoristas Herzberg La satisfacción laboral, es la ejecución de tareas dentro de su entorno de trabajo

DIMENSION	SUBAREA	DEFINICION
Factores Intrínsecos Factores extrínsecos	Totalmente satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente satisfecho	Se determina como una perspectiva favorable hacia el desempeño laboral, que surge de una reacción emocional que se deriva de la amalgama de prácticas, valores, necesidades y perspectivas de los empleados frente a la institución.

5.-Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Rubén. E. Rúcano M. en el 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CLASIFICACIÓN/INDICADOR			
	1 No cumple con el criterio	2 Bajo Nivel	3 Moderado nivel	4 Alto nivel
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	El ítem no es claro	El ítem requiere varias modificaciones o una gran modificación en el uso de las palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo	El ítem se relaciona completamente con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste	El ítem es relativamente importante	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

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

El cuestionario satisfacción laboral está constituido por 34 ítems en forma de afirmaciones, sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería. Además, fue Tomado de Rubén. E. Rúcano M. Factores motivacionales y la satisfacción laboral de los residentes de medicina humana en el Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima Perú 2020. Trabajo Académico Para Optar El Título De Especialista En Administración De Salud.

N°	Ítem	Categorías				Sugerencia
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Dimensión: Satisfacción intrínsecos						
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos.	4	4	4	4	
2	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.	4	4	4	4	
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	4	4	4	4	
4	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada.	4	3	4	4	
5	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.	4	4	4	4	

6	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.	4	4	4	4	
7	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo	4	4	4	4	
8	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes	4	4	4	4	
9	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio.	4	4	4	4	
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.	4	4	4	4	
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.	4	4	4	4	
12	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.	4	4	4	4	
13	Existen oportunidades de hacer línea de carrera.	4	4	4	4	
14	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.	4	4	4	4	

15	En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales.	3	4	4	4	
16	Me siento conforme con mi horario laboral.	4	4	4	4	
17	Entiendo claramente la misión y visión de la organización.	4	4	4	4	
18	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos.	4	4	4	4	
19	Me siento conforme con las normas y políticas institucionales.	4	4	4	4	
20	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo	3	4	4	4	
21	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo	4	4	4	4	
22	La gerencia es competente en llevar el servicio.	4	4	4	4	
23	Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo.	4	4	4	4	
24	Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas.	3	4	4	4	

Dimensión: Satisfacción extrínsecos						
25	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.	4	4	4	4	
26	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.	4	4	4	4	
27	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente.	4	4	4	4	
28	Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.	4	4	3	4	

29	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.	4	4	4	4	
30	Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo.	4	4	4	4	
31	Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo.	4	4	4	4	
32	Recibo los beneficios de acuerdo a ley.	4	4	4	4	
33	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4	

34	Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
----	--	---	---	---	---	--

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

Favorable

Debe Mej

No fa ple:



Ayme Josefina Espiritu Flores

DNI 40153489

Tiempo de aplicación:	25 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente De Trujillo
Significación:	<p>La variable fue evaluada a través de un cuestionario por escala de Likert, dicho instrumento fue por la teoría de Maslach y Jackson. Así mismo, contó con las dimensiones de Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Finalmente, el cuestionario estuvo compuesto por 22 ítems, teniendo una clasificación de puntajes:</p> <p>Nivel bajo: 22-59</p> <p>Nivel medio: 60-95</p>

4. Soporte teórico

Este trabajo está justificado con el soporte teórico en base a conceptos de las teoristas de Maslach y Jackson, El síndrome de burnout, es el agotamiento provocado por el estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha abordado adecuadamente

DIMENSION	SUBAREA	DEFINICION
Cansancio emocional Despersonalización Realización personal.	Totalmente satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente satisfecho	Se determina como una perspectiva favorable hacia el desempeño laboral, que surge de una reacción emocional que se deriva de la amalgama de prácticas, valores, necesidades y perspectivas de los empleados frente a la institución.

5.-Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento instrumento fue por la teoría de Maslach y Jackson. Así mismo, contó con las dimensiones de Cansancio emocional, despersonalización y

realización personal. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CLASIFICACIÓN/INDICADOR			
	1 No cumple con el criterio	2 Bajo Nivel	3 Moderado nivel	4 Alto nivel
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	El ítem no es claro	El ítem requiere varias modificaciones o una gran modificación en el uso de las palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo	El ítem se relaciona completamente con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste	El ítem es relativamente importante	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

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT PARA ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.

La variable fue evaluada a través de un cuestionario por escala de Likert, dicho instrumento fue por la teoría de Maslach y Jackson. Así mismo, contó con las dimensiones de Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Finalmente, el cuestionario estuvo compuesto por 22 ítems, teniendo una clasificación de puntajes:

Nivel bajo: 22-59

Nivel medio: 60-95

Nivel alto: 96-132

N°	Ítem	Categorías				Sugerencia
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Dimensión: Cansancio emocional (Agotamiento)						
1	Me siento emocionalmente agotado (a) con mi trabajo que realizado en el servicio de emergencia.	4	4	4	4	
2	Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	4	4	4	4	
3	Me siento cansado (a) al final del turno.	4	4	4	4	
Dimensión: Realización personal (Empatía)						
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes que atiendo en el servicio de emergencia	4	4	4	4	
Dimensión: Despersonalización (Indiferencia)						
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fuesen objetos.	4	4	4	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Apatía)						

6	Trabajar todos los días con pacientes es un esfuerzo.	4	4	4	4	
Dimensión: Realización personal. (Empatía)						
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.	4	4	4	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Agotamiento)						
8	Me siento desgastado con el trabajo que realizo en el servicio de emergencia.	4	4	4	4	
Dimensión: Realización personal. (Fortaleza)						
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los pacientes.	4	4	4	4	
Dimensión: Despersonalización (Endurecimiento)						
10	Me he vuelto más insensible con las personas desde que trabajo en el servicio de emergencia.	4	3	4	4	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	4	4	4	
Dimensión: Realización personal. (Fortaleza)						
12	Me siento muy activo (a) desempeñando mi trabajo en el servicio de emergencia	4	4	4	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Apatía)						
13	Me siento muy frustrado con mi trabajo en el servicio de emergencia	4	4	4	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Agotamiento)						
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	4	4	4	4	
Dimensión: Despersonalización (Indiferencia)						
15	No me preocupa lo que les ocurre a los pacientes a los que atiendo en el servicio de emergencia.	4	3	4	4	

Dimensión: Cansancio emocional (Apatía)						
16	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.	4	4	4	4	
Dimensión: Realización personal. (Empatía)						
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con los pacientes a los que atiendo en el servicio de emergencia.	4	4	4	4	
Dimensión: Realización personal. (Fortaleza)						
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	3	4	4	4	
Dimensión: Realización personal. (Realización)						
19	Creo que he conseguido hacer cosas útiles con mi trabajo en el servicio de emergencia.	4	4	4	4	
Dimensión: Cansancio emocional (Agotamiento)						
20	Me siento desgastado (a).	4	4	4	4	
Dimensión: Realización personal. (Fortaleza)						
21	En el servicio de emergencia trato los problemas emocionales con mucha calma.	4	4	4	4	
Dimensión: Despersonalización (Culpa)						
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.	4	4	4	4	

Favorable

Debe Mej :

No favorable:

Ayme Josefina Espiritu Flores
DNI 40153489

ANEXO 5. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

En este caso, se realizará la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, debido a tener múltiples respuestas en la escala de Likert el cual se realizó en Excel y el software estadístico SPSS V25.

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

En el cual:

K = Número de ítems

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de varianza de cada ítem

S_T^2 = Varianza de la suma de todos los ítems

SUJPRE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P13	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL FILA
1	5	2	1	5	1	3	5	2	1	1	5	2	1	5	1	3	5	2	1	5	1	3	60
2	4	3	6	5	1	4	6	3	1	1	4	3	6	5	1	4	4	3	6	5	1	4	80
3	3	2	6	6	3	1	5	4	6	5	3	2	6	6	3	1	3	2	6	6	3	1	83
4	4	2	6	6	4	3	6	5	6	4	4	2	6	6	4	3	4	2	6	6	4	3	96
5	3	2	6	6	4	3	5	4	5	6	3	2	6	6	4	3	3	2	6	6	4	3	92
6	4	2	4	6	4	3	6	4	4	5	4	2	4	6	4	3	4	2	4	6	4	3	88
7	4	2	6	5	3	4	6	4	4	4	4	2	6	5	3	4	4	2	6	5	3	4	90
8	4	3	6	5	3	3	6	5	6	2	4	3	6	5	3	3	4	3	6	5	3	3	91
9	1	2	1	6	1	1	5	5	1	5	1	2	1	6	1	1	1	2	1	6	1	1	52
10	5	4	6	4	5	5	6	6	6	4	5	4	6	4	5	5	5	4	6	4	5	5	109
11	5	2	6	6	3	3	6	6	5	2	5	2	6	6	3	3	5	2	6	6	3	3	94
12	4	2	4	6	3	3	5	6	5	5	4	2	4	6	3	3	4	2	4	6	3	3	87
13	4	2	6	5	2	3	5	5	5	5	4	2	6	5	2	3	4	2	6	5	2	3	86
14	4	5	6	6	4	3	5	5	6	5	4	5	6	6	4	3	4	5	6	6	4	3	105
15	4	3	6	5	2	3	5	6	6	2	4	3	6	5	2	3	4	3	6	5	2	3	88
16	4	2	4	6	3	4	6	5	4	3	4	2	4	6	3	4	4	2	4	6	3	4	87
17	5	4	4	5	3	4	6	6	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	95
18	5	5	6	6	3	1	5	5	6	1	5	5	6	6	3	1	5	5	6	6	3	1	95
19	3	2	4	6	2	1	6	6	5	1	3	2	4	6	2	1	3	2	4	6	2	1	72
20	4	5	6	6	3	1	6	6	6	1	4	5	6	6	3	1	4	5	6	6	3	1	94
VARIANZA	0.85	1.26	2.50	0.35	1.13	1.36	0.25	1.19	2.83	3.03	0.85	1.26	2.50	0.35	1.13	1.36	0.85	1.26	2.50	0.35	1.13	1.36	176.17

$$\alpha = 0.87$$

Criterio de confiabilidad y valores

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	20	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.872	22

Fuente: Datos obtenidos de la prueba piloto

En la tabla se puede observar que el valor de alfa de Cronbach es de 0.872, lo que indica que el instrumento de síndrome Burnout es altamente confiable.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

En este caso, se realizará la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, debido a tener múltiples respuestas en la escala de Likert el cual se realizó en Excel y el software estadístico SPSS V25.

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

En el cual:

K = Número de ítems

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de varianza de cada ítem

S_T^2 = Varianza de la suma de todos los ítems

SUJ/PRE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	TOTAL FILA	
1	5	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	5	3	3	5	3	121	
2	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	147	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	140	
4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	144	
5	5	4	4	3	2	4	4	2	5	2	2	2	2	3	4	5	2	2	5	3	5	4	4	2	5	3	5	4	2	5	4	2	5	4	119	
6	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	133	
7	5	4	5	4	2	5	5	2	5	2	2	2	2	5	4	5	2	2	5	5	5	4	5	2	5	5	5	3	2	5	5	2	5	5	131	
8	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	141	
9	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	147	
10	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	146
11	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	145
12	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	151	
13	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	154	
14	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	3	5	4	133	
15	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	146	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	140
17	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	138
18	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	119	
19	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	139
20	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	127	
VARIANZA	0.25	0.24	0.25	0.23	0.61	0.15	0.34	0.45	0.41	0.61	0.61	0.53	0.61	0.46	0.21	0.43	0.61	0.61	0.33	0.41	0.39	0.35	0.34	0.45	0.41	0.41	0.41	0.63	0.61	0.41	0.23	0.61	0.41	0.23	102.45	

$$\alpha = 0.89$$

Criterio de confiabilidad y valores

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	20	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.897	34

Fuente: Datos obtenidos de la prueba piloto

En la tabla se puede observar que el valor de alfa de Cronbach es de 0.897, lo que indica que el instrumento de satisfacción laboral es altamente confiable.

ANEXO 6. CONSTANCIA DE TRADUCCION DE RESUMEN

This document has been translated by the Translation and Interpreting Service of Cesar Vallejo University and it has been revised by the native speaker of English: Mark Stables.



Ana Gonzales Castañeda

Dr. Ana Gonzales Castañeda

Professor of the School of
Translation and Interpreting