



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDAS ESPECIALIDADES DE ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

**“SINDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO
DE EMERGENCIA, HOSPITAL ESSALUD ANTONIO
SKRABONJA - PISCO, 2023”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTOR:

LIC. HUAMAN PALOMINO, JUANA LUZ

<https://orcid.org/0000-0003-3160>

ASESOR:

Mg. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR

<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

LIMA – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

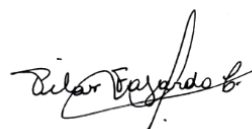
Yo, **HUAMAN PALOMINO JUANA LUZ**, con DNI **10238737**, en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el **TÍTULO DE ESPECIALISTA ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES** (grado o título profesional que corresponda) de título **“SINDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL ESSALUD ANTONIO SKRABONJA - PISCO, 2023”**, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO¹** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 24% y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 20 días del mes de Octubre del año 2023.



Firma del Autor
(HUAMAN PALOMINO JUANA LUZ)
DNI: 10238737



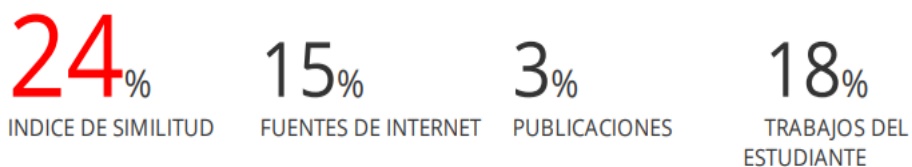
Firma del Asesor
(MG. FAJARDO CANAVAL MARIA DEL PILAR)
DNI: 25697604

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

INFORME DE ORIGINALIDAD – TURNITIN

ENTREGA 1

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	12%
2	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	10%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	16
III.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23
ANEXOS.....	30

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	31
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	38

RESUMEN

Objetivo: Conocer la relación entre el síndrome de burnout y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital EsSalud Antonio Skrabonja - Pisco, 2023. **Materiales y método:** el presente estudio es cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, descriptivo, la población será la misma para la muestra siendo 95 usuarios atendidos en el servicio de emergencia Hospital EsSalud Antonio Skrabonja – Pisco. El instrumento que se utilizara es el cuestionario validado y confiabilizado de repuestas politómicas. Para medir la variable de burnout el cuestionario contiene veintidós ítem y 3 dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; con valor final Alto: 108-132, Medio: 54-107, Bajo 0-53puntos, mientras que la variable calidad de atención contaremos con una lista de chequeo dividido en tres dimensiones y consta de 35 preguntas, con alternativas de respuestas Nunca; rara vez; a veces; a menudo; siempre; Con valores finales de deficiente de 35 a 81 puntos, regular 82 a 128 puntos y bueno 129 a 175 puntos. **Resultados:** con la investigación esperamos encontrar las dificultades críticas por cada dimensión en el cual se representará los resultados finales en tablas y gráficos estadísticos aplicando la tendencia central media. **Conclusiones:** El estudio ayudará, al diseñar estrategias de afrontamiento, favoreciendo la calidad de atención y seguridad del cliente, así también permitirán con la implementación de guía y planes de capacitación para el cuidado con calidad.

Palabras claves: Burnout; Calidad; Enfermería.

ABSTRACT

Objective: To determine the influence between the burnout syndrome and the quality of care of the nursing professional in the emergency service Hospital EsSalud Antonio Skrabonja - Pisco, 2023. **Materials and method:** the present study is quantitative, non-experimental, cross-sectional design, descriptive, the population will be the same for the sample, with 95 users treated in the emergency service Hospital EsSalud Antonio Skrabonja - Pisco. The instrument that will be used is the validated and reliable questionnaire of polytomous responses. To measure the burnout variable, the questionnaire consists of 22 questions with three dimensions: Emotional exhaustion, depersonalization, and personal fulfillment; with final values High: 108 to 132 points, medium: 54-107 points, low 0-53 points, while the quality of care variable will have a checklist divided into three dimensions and consists of 35 questions, with alternative answers N = never; VR= rarely; AV= sometimes; AM= often; S= always; With final values of poor from 35 to 81 points, regular from 82 to 128 points and good from 129 to 175 points. **Results:** with the investigation we hope to find the critical difficulties for each dimension in which the final results will be represented in tables and statistical graphs applying the average central tendency. **Conclusions:** The information obtained in this research will help the development of coping strategies that favor the quality of care and user safety, as well as the implementation of guidelines and training plans for quality care.

Keywords: Burnout, Quality, Nursing

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), determina en el año 2019, al síndrome de burnout como un problema de salud laboral y mental desarrollando su principal manifestación que es el estrés crónico (1). Esta misma institución reporta en el 2021, después de una investigación la falta de escases de personal de enfermería dentro del equipo multidisciplinario que se encuentra en las áreas hospitalarias (2) .

En países como Indonesia consideran el burnout como una respuesta psicológica desde el aspecto emocional, investigaciones en este país en el año 2018 registran que el profesional de enfermería presenta un nivel alto del 34.8% de burnout por agotamiento emocional, mientras que el 24.30% por despersonalización y finalmente un 24.5% por realización personal(3).

Estudio realizado en España, en el año 2017, encontraron a los enfermeros con un porcentaje alto de burnout por despersonalización y agotamiento emocional entre los 31 a 40 años, también hallaron que el 23 al 31 por ciento presenta antigüedad laboral. Para ello la prevención de este síndrome es lograr identificar los factores de riesgo para aplicar estrategia en los factores de protección(4). En este mismo país estudio realizado en el 2014, concluyeron que el enfermero que se encuentra trabajando en una unidad crítica presenta un 45.6 por ciento dándole una mayor predisposición a presentar síndrome de burnout(5).

Sin embargo, la presencia de burnout ya se encontraba presente entre los profesionales de enfermería antes de la pandemia de Sars-Cov2, así lo demostró en EEUU, en su investigación durante el año 2007, que once millones de enfermeros estaban sumergido en un estrés mental en su centro de labores, y esto lo reafirma en el mismo año la fundación europea con enfermeras en estado de estrés con un 44 por ciento (6).

Por su parte en Colombia, se realizó un estudio de revisión documentaria en base de datos scielo, durante el año 2020, por la problemática que presentaba

los profesionales de enfermería en sus actitudes como cambio de humor y calidad de servicio que brindaban a los pacientes, durante su atención donde los resultados fueron que presentaban este síndrome los profesionales de sexo femenino con un valor mayor de 30 a 40 por ciento(7).

La búsqueda de evidencia, nos ubica en Ecuador, estudio encontrado en el 2019, los resultados arrojan que el 35.71 por ciento de enfermeros que laboran en la unidad crítica presentan principios de síndrome de burnout lo que se ve influenciado en su calidad de atención con un 25 por ciento de la población muestral (8).

Así mismo otro estudio encontrado en el 2016, en Puerto Rico, concluyo que trabajadores de enfermería que laboran en servicios críticos representa un resultante porcentaje del 25 al 33 % con este síndrome, sin embargo, los resultados se duplico para el año 2022, con un 51 por ciento en tiempo de pandemia por carga laboral para el profesional de enfermería dando como consecuencia la falta de interés en la calidad de atención brindando al usuario (9).

Finalmente, en Latinoamérica en 2015, en su investigación realizado en Colombia, tuvo como resultado que los enfermeros presentan indicadores de burnout con un 20.7 por ciento de agotamiento emocional, así como un 15.3 por ciento de baja realización personal y un 14.6 por ciento con despersonalización, encontraron también un 6.3 por ciento con síntomas de este síndrome (10).

Mientras que esta realidad no es ajena a nuestro país en los diversos lugares que brindan servicio en salud, así lo respalda estudio realizado en Perú, durante el año 2022, en donde encontró que los enfermeros presentan un 57.20 por ciento con un nivel de agotamiento emocional, mientras que su desempeño laboral se encontró con un 70 por ciento (11). Reafirmando la presencia de burnout que presenta las enfermeras esta investigación concluyo que el 21.3% tiene un nivel de agotamiento emocional y un 29.8% con baja realización personal (12).

De la misma manera dentro de las funciones de los enfermeros se ve expuesto en afrontar diversas situaciones complicadas en el manejo y cuidado crítico de un paciente que le produce al personal un agotamiento físico y mental que hace que se vea reflejado en la calidad de atención en el trabajo así lo comprueba una investigación ejecutado en Lima en el periodo 2017, arrojando como resultado en donde 54.3% enfermeras presentan un grado de burnout moderado y un 52.2% de desempeño poco adecuado en sus labores (13).

Por lo expuesto y teniendo en consideración la definición según OMS, sobre salud como un estado de equilibrio biopsicosocial y emocional, el burnout es una problemática que involucra a los trabajadores y son los que se exponen con diversos niveles de estresores durante la atención que brindan al paciente, respaldando lo dicho una investigación aplicado en el sector público en el año 2013, concluyo que el 71.0% de enfermeros contaban con un grado preocupante de burnout relacionándose con la calidad de atención que brindan en su servicio con el usuario (14).

La experiencia que se tiene en la capital de Lima, con la calidad de atención que brindan las diversas instituciones de salud en el servicio de emergencia respalda la investigación aplicado en el Hospital nacional del cono norte, en el año 2021, que se encontró un 23 por ciento de licenciados en enfermería tenían presencia de nivel de burnout intermedio y con un desempeño laboral del 20 por ciento de nivel moderado(15).

Considero que el síndrome de burnout, es una alteración que afecta a las personas y que los profesionales de la salud son lo más expuesto ya que realizan una atención directa con el paciente en los servicios de emergencia en los usuarios que corre riesgo su vida y ellos son los profesionales que se enfrentan en la primera etapa de atención de manera holística aplicando sus saberes previos en conocimiento y destrezas para un cuidado con calidez y calidad durante la atención.

Por ello, el Burnout, es catalogado como el causante de producir un desequilibrio emocional en los seres humanos en un alto porcentaje son los personales de

salud que trabaja en unidades críticas en instituciones en área de salud, dando como resultado el estrés crónico que ocurre en su centro de labores(16).

Conceptualiza, Freudenberg en el 1974, al burnout como la interacción de la desilusión y cansancio que ocasiono el exceso de trabajo al personal sin importar su condición laboral y que les genera un debilitamiento físico y/o espiritual que tendrá un impacto en su vida aproximadamente de 3 años demostrando ellos en su centro de trabajo faltas continuamente o mala praxis a hasta llegar a una etapa de ansiedad y depresión (17).

Desde este mismo contexto Maslach, describe 3 aspectos importante de este síndrome tales como desgaste emocional, despersonalización y falta de realización profesional, también menciona que el burnout está presente en el entorno de un trabajador y que son impuesto a sobre exigencias diariamente por las instituciones con sus altos estándares para la atención, sin que ellos tengan en cuenta lo que ocasiona al trabajador entre ella alteraciones psicológicas(18).

A este respecto, el desgaste emocional, es un síntoma de depresión, por un agotamiento de las emociones haciendo que el trabajador no tolere el entorno estresor que puede estar viviendo en su centro de labores haciendo difícil su adaptación percibiendo ellos un cansancio físico, falta de energía en su labores diarias por haber agotado al máximo sus fuerzas emocionales(19).

De igual forma, la despersonalización se produce por el aumento de conductas y sentimientos, negativos que ocasiona en el personal comportamiento como ser sarcástico, insolente, quisquilloso, inflexible, poco afectivo en su centro de trabajo buscando en todo momento un culpable para así poder sustentar las actitudes que tiene hacia los demás compañeros de trabajo (20).

Finalmente, la falta de realización personal, es una sensación que se inicia cuando el aumento de atención desborda lo proyectado en sus actividades intelectual y procedimental del profesional ocasionado en sus centros de ,que da inicio a un conflicto con su equipo de trabajo haciendo que el trabajo sea discontinuo, dando como resultado una alteración de la autoestima del

enfermero, por no lograr cumplir como profesional en la atención que está acostumbrada a brindar en su servicio con calidad y calidez afectando la seguridad del paciente, familia y de ellos mismo(21).

En relación sobre Calidad de servicio, los profesionales de Enfermería, tiene como objetivo la satisfacción del usuario en la calidad que recibe, por ello toda las funciones y acciones que realiza está basado en un sustento científico, para así lograr ejecutar un servicio de manera organizada, planificada, motivada y controlada, dándose así un servicio de calidad adecuada, segura, consecuente y minimizando los riesgos para una evolución favorable en la evolución y recuperación de salud del usuario(22).

En este sentido, la calidad sobre una atención humana, es cuando la ejecución del cuidado por el profesional, tienen integrado los aspectos psicosociales ayudando así a disminuir los riesgos que se puedan presentarse en el área emocional del usuario y que ello pueda repercutir en una alteración de estrés tanto en el paciente como en el profesional (23).

De igual manera, la técnica científica es un área de base en la calidad, pero controvertida, en la escuela de enfermeros aplican conocimiento científico que es actualizado continuamente aplicando conjuntamente de la mano con los aspectos éticos, haciendo así al usuario un ser respetado y satisfecho en sus necesidades que se requiere (24).

Ahora bien, la calidad en el entorno laboral, incluye los aspectos físicos, así como el externo en donde se ve influenciado la labor del profesional, y que modifica la concentración, calma, paz, así como la continuidad para realizar sus funciones sin problema a la luz, ruido, limpieza y asepsia que se vea influenciado en la realización óptimo de las labores de los especialistas en salud (25).

El presente estudio de investigación cuenta con la teoría que sustenta Gil Monte y Piero explicando el síndrome de burnout como un socio-cognitivo, del yo, esta teoría se enfoca en la autoeficacia y las cogniciones que repercute en la

conducta de la persona, así como sus mejoras en las relaciones con la sociedad en la que se encuentra rodeada, haciendo que los profesionales encuentren reacciones emocionales, así como síntomas de depresión o también estrés que le permita recibir de su entorno aspectos positivo o negativo(26).

En este mismo contexto el modelo de la teoría de Intercambio social, establece una conexión interpersonal en la institución que labora mediante un equilibrio entre características positivas y negativas que se encuentran en el entorno laboral que le permite visualizar una percepción justa entre otros aspectos como remunerativo, sobrecarga laboral, horarios, entre otros. Para finalizar mencionare que el modelo etiológico describe al síndrome de burnout como un resultado de estrés laboral consecuente de un conflicto pero no siempre se obtiene los resultados esperados para remitir la estrés laboral (27).

De la misma manera la teoría de enfermería por Callista Roy, estudio la profundidad en la temática y adaptabilidad ejecutando técnica de afrontamiento en situaciones estresoras para fortalecer la tranquilidad laboral, dirigido en aquellas personas con riesgo de padecer cambios que impacte su equilibrio emocional para así pueda afrontar el estrés en su centro de trabajo(28).

Según, Vaquero y colaboradores,(29), en Colombia, en el año 2021, tuvo que identificar en su estudio las consecuencias del síndrome de burnout y calidad en la atención en enfermería en época de pandemia, fue estudio descriptivo, exploratorio, se aplicó un cuestionario, la población fue de 50 enfermeros, tuvo como resultado del 41,2% presentan síntomas como dolor de cabeza continuamente, así como sentirse de mal humor y estar deprimidas, un 5,9%; mientras la calidad de atención disminuyo un 58,8% en su atención. Concluyendo que el síndrome de burnout influye en la calidad de atención.

En el mismo contexto extranjero, Márquez,(30) en Ecuador, en el año 2020, tuvo como objetivo de conocer la relación entre calidad laboral y el síndrome de burnout, fue una investigación descriptivo, cuantitativo, trasversal, no experimental, obtuvieron 68 profesionales como población. El resultado

obtenido fue del 38,2% tener agotamiento emocional con el trabajo que desempeñan, un 41,2% se siente agotados al término de sus jornadas laborales, la investigación concluye con el síndrome de burnout, tiene relación de forma desfavorable y significativa con la calidad laboral de los operadores.

Con respecto en la investigación, Mayorga(31), en Ecuador, año 2018, tuvo como objetivo de analizar la relación entre el Síndrome de Burnout con su calidad de atención en los Auxiliares de Enfermería, El método de investigación fue descriptivo no experimental, cuantitativo, tuvo como población 51 auxiliar de Enfermería, Se obtuvo como resultado presencia de falta de realización personal con un 24.44 por ciento agotamiento emocional del 22 por ciento y despersonalización 9.75 por ciento. Teniendo como conclusión que los profesionales de la salud presentan riesgo de padecer síndrome de burnout.

En el contexto del territorio nacional, Gómez (32), en Perú-Tarma, en el año 2021, en su estudio tuvo como objetivo determinar la existencia entre Síndrome de Burnout y la calidad de atención del personal de enfermería, su investigación tuvo como metodología cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, aplicado en 76 enfermeros, obteniendo como resultados un 39.5% con presencia de cansancio emocional de grado agudo, 40.8% falta de realización personal y de 11.8% con presencia de despersonalización. Concluyendo que el síndrome de burnout afecta la calidad de atención que brindan a los usuarios.

En la investigación realizado por Alvarado y colaboradores (33), en Cajamarca, en 2021, en su estudio, tuvo como objetivo, fue determinar relación con el Síndrome de Burnout y calidad laboral de los profesionales de enfermería, tuvo como metodología estudio analítico, cuantitativo, transversal y correlativo, se aplicó a 65 enfermeros cuestionario, hallando presencia del 24.6% grado alto de burnout, así como un 72.3% con un grado medio y que tuvo una repercusión en la calidad de atención que brindaba el profesional de Enfermería con un 37%. Concluyendo que existe relación entre las variables de manera significativa.

Finalmente en la investigación de Gutiérrez(34), realizado en Lima, en el año 2019, tuvo como objetivo determinar la relación del síndrome de burnout y la

calidad de atención de los profesionales de Enfermería, fue su investigación cuantitativo, descriptivo, correlacional no experimental, transversal tuvo como población 114 licenciados, dando como resultado que el 71% presenta un grado medio de burnout y en relación a su calidad de atención tuvo un 63.2%. Teniendo como conclusión la presencia de relación significativa entre ambas variables de estudio.

La importancia de la investigación está en brindar herramientas a jefatura de enfermeras en los diversos hospitales de nuestra capital ya que los datos recogido de diversas investigaciones son confiables, esto ayudará a diseñar e implementar diversas estrategias para disminuir oportunamente al personal que presenta síntomas de este síndrome, para así mejorar en su calidad de atención como profesionales que labora en las instituciones de salud.

Según su justificación teórica el presente estudio tiene un sustento científico basados de diversas investigaciones en ámbito nacional e internación se reflejan la problemática real sobre el síndrome de burnout así también la calidad de atención que ofertar los profesionales licenciados en enfermería en el servicio de emergencia.

Metodológicamente en este contexto busco como investigadora que sea un modelo a seguir para los diversos hospitales, así también puedan realizar mayores investigaciones similares para la mejora continúa optimizando su atención de los profesionales de la salud y su calidad de atención que brindan a la sociedad.

Por lo expuesto a esta problemática se plantea el siguiente objetivo: ¿Conocer la relación entre el síndrome de burnout y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital EsSalud Antonio Skrabonja - Pisco,2023?

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación será de enfoque tipo cuantitativo permitirá después de la recopilación de información procesarlo para su posterior análisis que darán respuesta a las hipótesis planteadas representándolo los resultados se obtendrán de manera numérica a través de técnicas estadísticas hallando el comportamiento de la población a investigar (35); mientras que el diseño será el no experimental abordando las variable de investigación como se encuentre en la actualidad, es descriptivo dando inicio en describir el problema estudiado en la realidad observable; es correlacional porque ayudara a hallar nivel de asociación en las variables planteadas, será corte transversal en donde permitirá evaluar los resultados de aquí en adelante para así obtener finalmente conclusiones que se representara aplicando pruebas estadísticos (36).

2.2 POBLACIÓN

En la presente investigación se recopilará información de los profesionales enfermeros asistencial que laboran en la unidad de emergencia del Hospital EsSalud Antonio Skrabonja en Pisco estando conformada por un total de 80, este estudio se aplicará en el 2do semestre del 2023. La muestra será censal por ser pequeña y manejable la población de estudio se utilizará el total de la población.

Criterio de INCLUSIÓN:

- Se incluirán a los profesionales de enfermería que se encuentran trabajando durante el tiempo evaluado.
- Personal perteneciente al servicio Emergencia
- Enfermeros con contrato: CAS, NOMBRADO y TERCEROS
- Profesionales que deseen ser parte de la muestra de forma voluntaria.

Criterio de EXCLUSIÓN:

- Serán separados aquel profesional enfermero que se encuentra en ausente en la unidad por las siguientes razones: Descanso Medico, Vacaciones.
- Profesionales que pertenezcan en otros servicios.
- Personal con permanencia en el servicio menor de 1 año.
- Enfermeros que no firmen la hoja de consentimiento informado que lo convierte en participante en la investigación.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO.**VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT,****• DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

El síndrome de burnout, es el resultado que se encuentra enfrentando el ser humano con un alto nivel de estrés crónico, y que se manifiesta en su conducta y comportamiento de forma inadecuada y negativa ocasionándole un agotamiento continuo y en relación a su clima laboral se convierte en hostigante para él y todos su compañeros (15).

• DEFINICIÓN OPERACIONAL

La medición del burnout en los profesionales enfermeros asistencial que laboran en la unidad de emergencia del Hospital EsSalud Antonio Skrabonja en Pisco: se aplicaran el instrumentó inventario burnout de Maslach que contiene 3 aspectos en las dimensiones: desgaste emocional, despersonalización y realización personal cada uno de ellos con sus respectivos indicadores.

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN**• DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

La calidad de atención, es concebida con un proceso de mejora continua, del que se espera resultados éxitos, esta se aprecia desde aspectos objetivos que involucra aspectos técnicos estructurales de la organización y subjetiva se fundamenta en la capacidad del

consumidor para evaluar los servicios recibidos y manifestar deficiente, regular o bueno (22).

- **DEFINICIÓN OPERACIONAL**

Para la medición de la variable calidad de atención será medida a través de una lista en donde tendremos en tres dimensiones: humana, técnico científico y entorno y con sus indicadores correspondiente.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para mediar las variables de estudios, síndrome de burnout y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital EsSalud Antonio Skrabonja – Pisco, se utilizará como técnica la encuesta, que permitirá recolectar datos de la muestra de estudio; como instrumento se aplicará 2 cuestionarios que ayudarán a recoger los datos de los participantes en un solo momento (36).

El instrumento que mide la variable Síndrome de burnout es el cuestionario, “Inventario Burnout de Maslach”, validado por Vásquez. (37) , en Trujillo, En el año 2020, el instrumento cuenta con 22 ítem, en donde tiene 3 dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; con puntuación final Alto: 108-132, Medio: 54-107, Bajo 0-53. También fue sometido a una validez por 9 juicio de expertos y tuvo una confiabilidad estadística según alfa de Cronbach de 0,78 dando como resultado final instrumento validado y confiabilizado.

Para la variable calidad de atención estuvo validado, Torres (38), año 2021, por la investigación “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, Cusco – 2021”, el instrumento para medir la variable de calidad de atención, utilizaremos será una lista de chequeo dividido en tres dimensiones y consta de 35 preguntas, con alternativas de respuestas: Nunca; rara vez; a veces; a menudo; siempre;. Con valores finales de deficiente de 35 a 81 puntos, regular 82 a 128 puntos y bueno 129 a 175 puntos. La validez se dio mediante la evaluación de seis jueces

expertos con índice de Kappa de 77,96% concordancia buena y la confiabilidad la obtuvo con el Alfa de Cronbach de 0,89.

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

En la investigación cuenta con un proceso administrativo que da inicio a la formalidad del estudio, mediante una solicitud dirigido a los representantes de nuestra casa de estudio Universidad María Auxiliadora por parte del investigador para que luego ello, emitan un documento dirigido a directivos del Hospital Essalud, Antonio Skraboni en Pisco, para pedir el permiso respectivo para la fase de ejecución de la investigación con copia a jefatura en la unidad de investigación y jefa general de enfermería así también a la jefa de servicio de dicha institución, para dar inicio a la recolección de datos con la muestra objetiva que cumplan los criterios de inclusión y exclusión,

2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos

En coordinación con jefatura de servicio en donde se organizará una reunión con todos los profesionales de Enfermería que elaboran en la unidad, para detallarles la investigación en estudio, su objetivo, mediante como se recolectará la información, si también se aclarara el tiempo de duración por cada instrumento, la ejecución tendrá una duración durante el segundo periodo 2023, para que así la población puedan llenar y firmar la ficha de consentimiento informado haciéndole participe en estudio de investigación.

2.6 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Estudio descriptivo, para el análisis de datos se procederá a ordenar, recolectar todos los datos obtenidos una vez aplicado el instrumento; se procesara la información mediante el programa SPSS 26, y poder obtener

las representaciones gráficas de estos resultados como también las pruebas estadísticas según las tendencias central; finalmente se podrá realizar el análisis estadístico correspondiente a la población estudiada(39).

Análisis inferencial: Con la finalidad de realizar el análisis inferencial, se estudiarán la información recolectada y con ella las conclusiones sobre la población. Se utilizará el estadístico de correlación de Spearman que nos permitirá verificar si que el valor de la significancia sea menor al α teórico (0,05) (40).

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Autonomía: Como investigadora, garantizo que todos los participantes del estudio son voluntarios y este acuerdo se plasme en la firma del consentimiento informado de cada unidad muestral(41).

Beneficencia: el investigador garantiza que los participantes no resultaran dañados con el estudio, y que salvaguardaremos su integridad frente a la adulteración o deshonorra personal (42).

Justicia: Como investigadora garantizo el tratamiento igualitario a todos los participantes de este estudio sin rechazar ni discriminar a ninguna persona de la unidad muestral (43).

No maleficencia, al respetar la integridad de los profesionales cuidando no provocarles perjuicios ni arriesgando su integridad (44).

3.2 Recursos Financieros.

MATERIALES	2022								TOTAL
	May	Jun.	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	S/.
Equipos									
Computadora portátil	S/.1600			S/.3000					S/.4600
Memoria portátil	S/.25								S/.25
Economato									
Lapiceros						S/.6			S/.6
Lápiz						S/.10			S/.10
Tableros						S/.30			S/.30
Hojas bond A4						S/.80			S/.80
Material Bibliográfico									
Libros	S/.15	S/.18							S/.33
Copias fotostáticas	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10		S/.20		S/.50	S/.130
Impresiones	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10		S/.20		S/.50	S/.130
Anillados						S/.20		S/.50	S/.70
Otros									
Flete						S/.50			S/.50
Viáticos	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.80
Comunicaciones	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.160
Recursos Humanos									
Secretaria							S/.50	S/.50	S/.100
Fortuitos *		S/.100						S/.100	S/.200
TOTAL									S/.5704

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Burn-out un “fenómeno ocupacional”: Clasificación Internacional de Enfermedades [sede Web]. Ginebra:OMS. 2019.
2. Torres Y. OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo [sede Web].Puerto Rico:Medicina y Salud Pública. 2021
3. Rusca K, Setyowati. Prevalence of burnout syndrome among nurses in general hospitals in provincial East Java: Cross-sectional study. *Enfermería Clínica*[revista en Internet] 2019 [acceso 12 de diciembre 2022]. 29(2):362–6. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862119301457>
4. Gómez J, Monsalve C, San Luis C, Fernández, Rafael Aguayo, Raimundo Cañadas G. Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Atención Primaria* [revista en Internet]2017[acceso 12 diciembre 2022]. 49(2):77–85. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/304568148_Factores_de_riesgo_y_niveles_de_burnout_en_enfermeras_de_atencion_primaria_una_revision_sistemica
5. Sánchez P, Sierra V. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI. *Enfermería Gloval* [revista en Internet]2014[acceso 12 de diciembre 2022]. 33(1):252–66. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/eglobal.13.1.176811>
6. Hernández E, Cerezo S, López M. Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc.* [revista en Internet] 2007 [acceso 13 de diciembre 2022]; 15 (3). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2007/eim073h.pdf>
7. Serna D, Martínez L. Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Educación Médica* [revista en Internet] 2020[acceso 13 diciembre 2022]. 24(1):1–16. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/341455032_Burnout_en_el_personal_del_area_de_salud_y_estrategias_de_afrontamiento_Health_staff_burnout_and_the_strategies_to_confront_it

8. Bricio S, Pacheco G. Síndrome de burnout y su relación sobre la calidad de atención de enfermería en el Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo en los meses de octubre 2019 a febrero 2020 [tesis de Titluación]. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo. [Internet].2019. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>
9. estudio puerto rico 2016.....Guerra S, Romero Y. Efectos del Psicodrama Sobre los Niveles de Burnout en Personal de Enfermería de Terapia Intensiva del Hospital Universitario de Caracas. Psicología-Segunda Época [revista en Internet]2009[acceso 21 de junio 2022]. XXVIII(2):90–132. Disponible en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/repsi/v28n2/a05.pdf>
10. Arias L, Noreña C. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de las unidades de cuidado intensivo adulto y neonatal de una clínica privada de la ciudad de Medellín[tesis de Especializada]. Colombia: Universidad CES. [Internet]. 2015. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479.
11. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y calidad de atención en el personal de salud. Revista Innova Educación [revista en Internet] 2022[acceso 26 de octubre 2022]. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/95a1/c6efdfc99bd1170b2994b73977dea4b5e086.pdf>
12. Arias W, Muñoz A. Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. Revista Cubana de Salud Pública[revista en Internet]2016[acceso 26 de octubre 2022]. 42(4):559–75. Disponible en: <https://cris.continental.edu.pe/es/publications/s%C3%ADndrome-de-burnout-en-personal-de-enfermer%C3%ADa-de-arequipa>
13. Urrunaga L. Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017[tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo. [Internet]. 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14472/Urrunaga_LLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Castillo A. Síndrome de burnout y calidad de atención del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera diciembre 2012[tesis de Titulación].Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma. [Internet]. 2013. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/332/Castillo_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Cabrera A, Inca M. El síndrome de burnout y su influencia en calidad de atención de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021[tesis de Titulación]. Lima-Perú: Universidad Privada del Norte. [Internet]. 2021.Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2809049#:~:text=El%20valor%20de%20correlaci%C3%B3n%20de%20Spearman%20es%200%2C032%2A%2A%2C,del%20hospital%20Sergio%20Enrique%20Bernales%2C%20Comas%20%E2%80%93%202021.>
16. Martínez A. El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia [revista en Internet] 2010 [acceso 20 de noviembre 2022]. 112(9):42–80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=525752962004>
17. Carlin M, de los Fayos G. El síndrome de burnout. Anales de Psicología [revista en Internet]2010 [acceso 8 de junio 2022]. 26(1):169–80. Disponible en: https://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf
18. Olivares V. Comprendiendo el Burnout. Ciencia & Trabajo [revista en Internet]2017[acceso 10 de junio 2022]. 19(58). Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
19. Lovo J. Síndrome de burnout: Un problema moderno. Revista Entorno [revista en Internet]2021 [acceso 10 de noviembre 2022]. 1(70):110–20. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/368021743_Sindrome_de_burnout_Un_problema_moderno
20. Rivera Á, Valverde G. Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. Revista Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [revista en Internet] 2018 [acceso 12 noviembre 2022]. 38(2):16–25. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/559/55960422004/html/>

21. Rivera Á, Ortiz R, Miranda M, Navarrete P. Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). Revista Digital de Postgrado [revista en Internet] 2019 [acceso 18 de noviembre 2022]. 8(2). Disponible en:
https://www.academia.edu/97875055/Factores_asociados_al_s%C3%ADndrome_de_desgaste_laboral_en_auxiliares_de_enfermer%C3%ADa#:~:text=Resultados%3A%20Los%20factores%20encontrados%20asociados%20con%20Burnout%20que,m%C3%A1s%20al%20d%C3%ADa%20OR%3D0%2C70%20%280%2C53-0%2C91%29%2C%20disminuye%20la%20probabilidad.
22. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P. Calidad En Enfermería: Su Gestión, Implementación Y Medición. Revista Médica Clínica Las Condes [Internet]. 1 de mayo de 2018 [acceso 11 de noviembre de 2022];29(3):278-87. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
23. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev Latino-Am Enfermagem [revista en Internet] 2014 [acceso 20 de noviembre 2022]. 22(3):454-60. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=es&format=pdf>
24. Landman C, Salazar C, González D, Romero F, Conejera N, Gacitúa J. La relación enfermera-paciente: “a veces lo único que necesitas es tomar la mano de la persona” Revista Facultad de Ciencias de la Salud UDES. [revista en Internet] 2016 [acceso 27 de noviembre de 2022];3(1):12-21. Disponible en:
<https://journalhealthsciences.com/index.php/UDES/article/view/62>
25. Berón D, Palma F. Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería [Internet] [Tesis de titulación]. Universidad Nacional del Cuyo; 2011. Disponible en:
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf

26. Tudela F. Modelos teóricos y explicativos del síndrome de Burnout [Sede Web]. Argentina:Universidad Internacional de La Rioja Facultad de Educación. 2015.
27. Tudela F. Modelos teóricos y explicativos del síndrome de Burnout [Sede Web]. Argentina:Universidad Internacional de La Rioja Facultad de Educación. 2015.
28. Monje P, Miranda P, Oyarzún J, Seguel F, Flores E. Percepción de cuidado Humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Ciencia y enfermería [revista en Internet]2018 [acceso 12 de octubre 2022]. 24(5):1–10. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v24/0717-9553-cienf-24-5.pdf>
29. Vaquero S, Castillo H, Guzman L, Guerrero Y, García J. Consecuencias del Estrés y calidad de vida laboral del personal de enfermería[tesis de Titulación].Colombia: Politécnico Grancolombiano. [Internet].2021 Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10278#:~:text=Se%20concluy%C3%B3%20que%20el%20estr%C3%A9s%20se%20relacion%C3%B3%20significativamente,la%20hip%C3%B3tesis%20alterna%20y%20rechazar%20la%20hip%C3%B3tesis%20nula>.
30. Márquez I. Calidad laboral y su relación con el síndrome burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos[tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2956130>
31. Mayorga M. El síndrome de burnout y calidad laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias[tesis de Titulación].Ecuador:Universidad de Guayaquil. [Internet]. 2018.Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011
32. Gómez V. Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma en el año 2021[tesis de Titulación].Lima-Perú: UNMSM. [Internet].2021.Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16975>
33. Alvarado T, Chávez Y. Síndrome Burnout y calidad de atención del

- profesional enfermería de la Clínica San Lorenzo, 2021 [tesis de Titulación]. Ica- Perú: Universidad Autónoma de Ica. [Internet].2021.Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1068>
34. Gutierrez G. Síndrome de burnout y calidad de atención de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018[tesis de Maetría]. Lima- Perú: Universidad César Vallejo. [Internet].2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34706>
 35. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta Edici. McGRAW - HILL, editor. México; 2014. 497 p.
 36. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. 5ta. Edici. U E de la, editor. Bogota; 2018. 560 p.
 37. Gallardo E. Metodología de la Investigación. Primera Edición. edici U. editor Chile; 2017. 98 p.
 38. Vásquez J. Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo [Tesis de Doctorado]. Trujillo- Perú: Universidad César Vallejo [Internet]. 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/Vásquez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 39. Torres, M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, Cusco – 2021 [Tesis de Titulación], Universidad Autonoma de Ica. [Internet]. 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
 40. Rendón M, Villasís M, Miranda M. Estadística descriptiva. Revista Alergia México [revista en Internet] 2016[acceso 18 de octubre 2022]. 63(4):397–407. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
 41. Salafranca L, Sierra V, Nuñez M, Solanas A, Leiva D. Análisis Estadístico mediante aplicaciones informáticas SPSS, Statgraphics, Minitab y Excel. España: Edicions Universitat Barcelona. 2005. 272 p
 42. Puyol Á. Hay bioética más allá de la autonomía. Revista de Bioética y

- Derecho [revista en Internet] 2012 [acceso 19 de octubre 2022]. 25:45–8. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/bioetica/n25/original4.pdf>
43. López L, Zuleta G. El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Franciscanum. Revista de las Ciencias del Espíritu* [revista en Internet] 2021 [acceso 20 de octubre 2022]. 62(2020):1–30. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>
44. Molina N. La bioética: sus principios y propósitos, para un mundo tecnocientífico, multicultural y diverso. *Revista Colombiana de Bioética* [revista en Internet] 2013 [acceso 20 de octubre 2022]. 8(2):18–37. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/368143013_La_bioetica_sus_principios_y_propositos_para_un_mundo_tecnocientifico_multicultural_y_diverso#:~:text=Destaca%20su%20propuesta%20de%20bio%C3%A9tica%20y%20su%20tesis,integradas%20por%20grupos%20con%20los%20m%C3%A1s%20diversos%20intereses.
45. Juvé M, Anton P. Consideraciones éticas en la gestión enfermera: una revisión actual. *Nursing (Ed. española)* [Revista en internet] 2012 [Acceso 20 de octubre de 2022]; 30(3):52-58. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S021253821270047X>.

ANEXOS

Anexo A. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
VARIABLE Nº 1 Síndrome de Burnout	Cualitativa nominal	El síndrome de burnout es el resultado que se encuentra enfrentando el ser humano con un alto nivel de estrés crónico, y que se manifiesta en su conducta y comportamiento de forma inadecuada y negativa ocasionándole un agotamiento continuo y en relación a su clima laboral se convierte en hostigante para él y todos su compañeros (36).	La medición del burnout en los profesionales enfermeros asistenciales que laboran en la unidad de emergencia del Hospital EsSalud Antonio Skrabonja en Pisco: se aplicaron el instrumento inventario burnout de Maslach que contiene 3 aspectos en	Desgaste emocional	Sobrecarga laboral	1 al 9	Nunca: 0 punto	BAJO 0 a 53 puntaje
					Vacío emocional		Pocas veces al año: 1 punto	
					Fatiga		Una vez al mes o menos: 2 punto	
				Despersonalización	Deshumanización	10 al 14	Pocas veces al mes: 3 punto	
					Sentimiento de culpabilidad		Una vez a la semana: 4 punto	
					Identidad personal		Pocas veces a la semana: 5 punto	
				Realización personal	Desmotivación	15 al 22	Todos los días: 6 punto	
					Sentimiento de satisfacción personal y profesional			
					Autoestima			

			las dimensiones: desgaste emocional, despersonalización y realización personal cada uno de ellos con sus respectivos indicadores.					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
VARIABLE N° 2 Calidad de atención	Cualitativa nominal	La calidad de atención, es concebida con un proceso de mejora continua, del que se espera resultados éxitos, esta se aprecia desde aspectos objetivos que involucra aspectos técnicos estructurales de la organización y subjetiva se fundamenta en la capacidad del consumidor para evaluar los servicios recibidos y manifestar deficiente, regular o bueno (37).	Para la medición de la variable calidad de atención será medida a través de una lista en donde tendremos en tres dimensiones técnico científico y entorno y con sus indicadores correspondiente	Humano	Respeto	1 al 15	(N) Nunca=1 (RV) rara vez=2 (AV) a veces=3 (AM) a menudo=4 (S) siempre =5	DEFICIENTE 35 a 81 puntos REGULAR 82 a 128 puntos BUENO 129 a 175 puntos
					Información			
					Interés hacia la persona			
					Amabilidad			
					Trato aplicando principios ético			
				Técnica científica	Efectividad	16 - 30		
					Eficacia			
					Continuidad			
					Seguridad			
				Componente del Entorno	Integridad	31 al 35		
					Comodidad			
					Ambientación			
					Limpieza			
					Orden			
					Privacidad			

Para medir el “El síndrome de Burnout en las Enfermeras del servicio de Emergencia, de un Hospital Essalud Antonio Skrabonja Pisco, 2023”

PRESENTACIÓN.

Señores Licenciados reciban los saludos del Lic. Huaman Palomino Juana Luz, para manifestarle que, como parte de mi preparación para obtener mi especialidad, estoy elaborando un trabajo de investigación titulado SINDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL ESSALUD ANTONIO SKRABONJA - PISCO, 2023; por lo cual requiero responda Ud. de forma veraz el presente cuestionario.

DATOS GENERALES:

Edad: _____ años Sexo: Masculino () Femenino () Estado Civil -----

Tiempo de servicio: _____

Indicaciones: marque una sola alternativa según corresponda.

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

N°	Ítem	0	1	2	3	4	5	6
DIMENSIÓN: Desgaste Emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Al final de la jornada me siento cansado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral me siento fatigado							
4	Me tensa trabajar todo el día							
5	Trabajar todos los días es una tensión para mi							
6	Me siento agotado por el trabajo							
7	Me siento frustrado por mi trabajo							
8	Siento que hago un trabajo muy exigente							
9	Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce mucho estrés							
10	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades							
DIMENSIÓN: Despersonalización								
11	Creo que trato algunos pacientes con indiferencia							
12	Creo que me comporto de manera más insensible con los pacientes desde que hago este trabajo							
13	Me preocupa que mi profesión me esté endureciendo							

14	Realmente no me importa que les ocurrirá a los pacientes que tengo a mi cargo							
15	Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							
DIMENSIÓN: Realización Personal								
16	Me tensa trabajar en jornadas de 12 horas							
17	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros de trabajo							
18	Me encuentro con mucha vitalidad							
19	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada con mis compañeros de trabajo							
20	Me encuentro animada después de la jornada laboral							
21	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
22	Siento que trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo							

**Para medir el “Calidad de Atención que brinda los profesionales de
Enfermería en el servicio de Emergencia, de un Hospital Essalud Antonio
Skrabonja Pisco, 2023”**

LISTA DE CHEQUEO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

N= Nunca	RV= rara vez	AV= a veces	AM= a menudo	S= siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítem	N	RV	AV	AM	S
	Dimensión Humana					
1	Durante la atención se dirige al paciente por su nombre					
2	El enfermero da información clara y precisa al paciente					
3	El enfermero visita al paciente en su habitación frecuentemente para verificar su estado de salud					
4	La enfermera indica al paciente que la llame en caso se siente mal					
5	La enfermera le enseña cómo cuidarse al paciente					
6	La enfermera le sugiere preguntas al paciente para que se las realice al médico					
7	La enfermera motiva al paciente					
8	La enfermera conversa con el paciente					
9	La enfermera escucha con atención al paciente					
10	La enfermera habla amablemente con el paciente					
11	La enfermera respeta las creencias y costumbres del paciente					
12	La enfermera se identifica y se presenta con el paciente					
13	La enfermera es amistosa y agradable con los familiares					
14	La enfermera concilia con el paciente antes de empezar el tratamiento					
15	La enfermera establece contacto físico cuando el paciente necesita consuelo					
	Dimensión Técnico Científica					
16	La enfermera llama al médico de ser necesario					
17	La enfermera se organiza su labor durante su turno					
18	La enfermera permite que la madre exprese su sentimiento sobre el cuidado y tratamiento de su bebé					
19	La enfermera priorizar el cuidado del paciente					
20	La enfermera porta su identificación					
21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad					
22	La enfermera enseña al paciente los principales cuidados para su salud					

23	La enfermera administra medicamentos y realiza procedimientos oportunamente y con técnica asépticas					
24	La enfermera responde a las consultas del paciente					
25	La enfermera involucra al paciente en los cuidados de el mismo					
26	La enfermera se preocupa por el confort del paciente					
27	La enfermera involucra a otros miembros de la familia del paciente					
28	La enfermera atiende un paciente a la vez					
29	La enfermera aclara las dudas de la mamá en relación a la situación de salud					
30	La enfermera involucra a la al paciente madre en la planificación, manejo y cuidado de su salud					
Dimensión Entorno						
31	Las habitaciones se encuentran limpias y ordenadas durante el turno					
32	La enfermera realiza mantiene la limpieza del área de procedimientos					
33	La enfermera no comenta con otras madres sobre la condición de su salud que no es el suyo					
34	Los muebles, enseres y hotelería se encuentran en buen estado					
35	Considera la ambientación de los cuartos es adecuada para el paciente					



CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Usted ha sido seleccionada para ser parte de este estudio en salud. Le sugerimos leer atentamente la información detallada líneas debajo de tal manera que se encuentre enreda del objetivo que pretendemos.

Título del proyecto: Para medir el "Síndrome de Burnout y Calidad de Atención del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia, Hospital Essalud Antonio Skrabonja - Pisco, 2023"

Nombre del investigador principal: Huaman Palomino Juana Luz

Propósito del estudio: El estudio busca Determinar la influencia entre el síndrome de burnout con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital EsSalud Antonio Skrabonja - Pisco, 2023

Beneficios por participar: Esta investigación permitirá incorporar y/o desarrollar capacitación relacionada a la temática investigada, buscando corregir algunos errores identificados, además de brindar un trato humanizado en base a los parámetros de atención establecidos para el cuidado y seguridad del paciente hospitalizado en Emergencia.

Inconvenientes y riesgos: Las preguntas formulas cumplen con los requisitos de seguridad que garantizan la privacidad de los encuestados; por tanto, no representará riesgo alguno.

Costo por participar: El constituirse en una unidad muestral no le demandará obligación económica.

Confidencialidad: Los investigadores dan fe de que las respuestas no serán expuestas garantizando así el anonimato de los participantes, puesto que las encuestas ingresadas a la base de datos serán previamente codificadas sin que los encuestadores conozcan la identidad de los participantes.

Renuncia: Los participantes tienen de la muestra tienen el beneficio de abstenerse a ser parte del estudio en el momento que lo consideren.

Consultas posteriores: De tener algún cuestionamiento previo o durante el proceso que este en relación con el tema investigado, pueden ser consultadas dirigiéndose a la Lic. Huaman Palomino Juana Luz investigador principal a través del celular (956812060) email Juanahuaman.40@gml.com Así mismo les informamos que puede realizar cualquier consulta a los integrantes del Comité de Ética, para efectuar cualquier sospecha de

Participación voluntaria:

Su colaboración en esta investigación es totalmente potestativa, por lo que está facultada para rechazarla cuando crea conveniente.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Expreso haber analizado y entendido, lo que explica lo plasmado en el documento, además de estar satisfecha de las respuestas recibidas por parte de los investigadores, por otra parte, declaro no haber sido obligada, influenciada ilícitamente para colaborar con el estudio y por último me comprometo en contribuir de manera voluntaria en su realización.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Huaman Palomino Juana Luz	
N° de DNI	
10238737	
N° teléfono móvil	
956812060	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Huaman Palomino Juana Luz	
N° de DNI	
10238737	
N° teléfono	
956812060	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Acuso recibida copia del documento.

.....
Firma del participante