



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO,  
HUÁNUCO-2018**

**AUTORA:**

**TORRES ZÁRATE, Maruja Amelia**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicarle este trabajo

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación.

A mi padre Marcial que está en el cielo; a mis hijos por su ayuda constante y cooperación.

A mi esposo José por apoyarme y ayudarme en los momentos más difíciles.

**Maruja Amélia**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a todos mis maestros ya que ellos me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día.

Y agradezco a Dios por darme la salud que tengo, por tener una cabeza con la que puedo pensar muy bien y además un cuerpo sano y una mente de bien

Estoy segura que mis metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende me debo esforzar cada día para ser mejor en todo lugar sin olvidar el respeto que engrandece a la persona.

**La autora**

## RESUMEN

La presente investigación titulada Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, tuvo como finalidad determinar el grado de relación o dependencia entre el Síndrome de Burnout del personal de enfermería. El tipo es no experimental de alcance correlacional, con un diseño correlacional-transversal. La población estuvo conformada por el personal de enfermería que labora en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano el año 2018, que suman 32. La muestra es igual a la población, por lo que se trata de una muestra universal. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios para medir el Síndrome de Burnout, se utilizó el Cuestionario de Escala Maslach Burnout Inventory (MBI) y para el desempeño laboral un cuestionario conformado por 16 ítems, el mismo que fue validado por expertos y la confiabilidad se realizó mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach.

Los resultados indican que la relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018 Huánuco - 2018, es significativa, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de  $-0.967$  y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01). Del mismo el 53% del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco tienen un nivel medio o moderado del Síndrome de Burnout, el 41% tiene un nivel bajo y solo el 6% tiene un nivel alto. Así mismo modo el 84% del personal de tienen un adecuado desempeño laboral y el 16% tiene un desempeño poco adecuado

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, desempeño laboral, despersonalización, agotamiento emocional.

## ABSTRACT

The present research entitled Burnout Syndrome and its relation with the work performance of the Nursing Staff of the Regional Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, had the purpose of determining the degree of relationship or dependence between the Burnout Syndrome of the nursing staff. The type is non-experimental of correlational scope, with a correlational-transversal design. The population was made up of the nursing staff that works in the Hermilio Valdizán Medrano Regional Hospital in 2018, totaling 32. The sample is equal to the population, so it is a universal sample. The technique used was the survey and as instruments two questionnaires to measure the Burnout Syndrome, the Maslach Burnout Inventory Scale Questionnaire (MBI) was used and for the job performance a questionnaire consisting of 16 items, the same one that was validated by experts and Reliability was carried out using the Cronbach Alpha Coefficient.

The results indicate that the relationship between the Burnout Syndrome and the work performance of the Nursing staff of the Regional Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018 Huánuco - 2018, is significant, since the Rho correlation coefficient of Spearman has a value of -0.967 and the p-value equal to zero is less than the estimated error (0.01). Of this, 53% of the Nursing staff of the Regional Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco have a medium or moderate level of Burnout Syndrome, 41% have a low level and only 6% have a high level. Likewise, 84% of the personnel have an adequate work performance and 16% have an inadequate performance

**Key words:** Burnout syndrome, work performance, depersonalization, emotional exhaustion.

## ÍNDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>RESUMEN</b>	i
<b>ABSTRACT</b>	ii
<b>ÍNDICE</b>	iii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	v
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	vi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	vii
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema.....	10
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación del estudio.....	15
1.5 Limitaciones de la investigación.....	16
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes del estudio.....	17
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	17
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	19
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1 Síndrome de Burnout.....	22
2.2.2 Desempeño laboral.....	41
2.3 Definición de términos.....	46
2.4 Hipótesis.....	47
2.4.1 Hipótesis general.....	47
2.4.2 Hipótesis específicas.....	48
2.5 Variables.....	48

2.5.1	Definición conceptual de la variable.....	48
2.5.2	Definición operacional de la variable.....	49
2.5.3	Operacionalización de las variables.....	50
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>		
3.1	Tipo y nivel de investigación.....	51
3.1.1	Tipo de investigación.....	51
3.2.2	Nivel de investigación.....	51
3.2	Descripción del ámbito de la investigación.....	52
3.3	Población y muestra.....	53
3.3.1	Población.....	53
3.3.2	Muestra.....	53
3.4	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	53
3.4.1	Técnicas.....	53
3.4.2	Instrumentos.....	53
3.5	Validez y confiabilidad del instrumento.....	55
3.6	Plan de recolección y procesamiento de datos.....	57
3.7	Aspectos éticos.....	57
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>		
4.1	Presentación, descripción e interpretación de los resultados.....	59
4.2	Prueba de hipótesis.....	70
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....</b>		
<b>CONCLUSIONES.....</b>		
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		
<b>ANEXOS</b>		
	ANEXO N° 01: Instrumentos.....	84
	ANEXO N° 02: Validez de los instrumentos.....	87
	ANEXO N° 03: Matriz de consistencia.....	93
	ANEXO N° 05: Panel fotográfico.....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Síndrome de Burnout del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	59
Tabla 2. Agotamiento emocional del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	60
Tabla 3. Despersonalización del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	62
Tabla 4. Realización personal del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	63
Tabla 5. Desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	64
Tabla 6. Responsabilidad del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	65
Tabla 7. Desempeño en el puesto del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	66
Tabla 8. Compromiso institucional del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	67
Tabla 9. Productividad del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	69



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Tabla 1. Síndrome de Burnout del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	60
Tabla 2. Agotamiento emocional del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	61
Tabla 3. Despersonalización del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	62
Tabla 4. Realización personal del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	63
Tabla 5. Desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	64
Tabla 6. Responsabilidad del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	65
Tabla 7. Desempeño en el puesto del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	67
Tabla 8. Compromiso institucional del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	68
Tabla 9. Productividad del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.....	69

## INTRODUCCIÓN

El Personal de Enfermería en el ambiente cotidiano en el que realiza su labor, se encuentra sometido a diversos factores causantes de presiones y estrés, estos factores pueden presentarse a nivel organizacional, como aquellos que son inherentes a su labor asistencial, entre todos ellos se destaca el hecho de encontrarse expuestos por extensos periodos a demandas de cargas emocionales y, muchas veces, el tener que laborar en diversos lugares con el propósito de alcanzar los objetivos propios de cada uno, ya sea a nivel persona, familiar o profesional, lo que conlleva un marcado incremento en la carga familiar y laboral.

La consecuencia directa de este tipo de situaciones es la configuración conductual en el individuo para que sean predispuesto diversos tipos de alteraciones de la conducta, alteraciones emocionales, cognitivas e incluso físicas. En este sentido, si el personal de enfermería al cual hacemos referencia en este estudio, no despliega las estrategias efectivas y necesarias para hacer frente a esta problemática, las consecuencias pueden ser aún más graves, como el caso de alteraciones en la salud mental y en la salud física tanto a nivel del personal como de la institución.

Freten a todo esto, es imperativo indicar que la salud del personal asistencial de enfermería constituye un factor de gran importancia para el mantenimiento para que se mantenga una actitud ecuánime, adecuada y equilibrada en el desarrollo de sus labores. Por todo ello, resulta imprescindible que el personal de enfermería desarrolle determinadas cualidades, aptitudes y se familiarice con estrategias específicas que hagan posible que pueda afrontar y superar situaciones estresantes y pongan en riesgo su salud mental, y que, al mismo tiempo, puedan contribuir a que su labor se realice con mayor calidad y con calidez hacia sus pacientes, en caso contrario ambos aspectos, es decir la vida personal y profesional, se verán severamente afectados.

El SQT, que son las siglas que corresponden al denominado Síndrome del Quemado por el Trabajo o simplemente Síndrome de Burnout está considerada como un riesgo laboral debido a su incidencia en la profesión de enfermería en la cual se manifiesta en un nivel relativamente alto como

consecuencia directa del estrés laboral que se produce en los profesionales que trabajen de manera directa con personas que usualmente están sometidas a padecimientos o sufrimientos; por ello, este síndrome se vincula a la manifestación de riesgos de tipo psicosocial que causa daño a la calidad debida del trabajador y también a la calidad de su servicio.

Paralelamente a la problemática descrita anteriormente, podemos notar que las instituciones encargadas de brindar servicios de salud en nuestro medio, casi siempre adolecen de una gran variedad de problemas, sobre todo aquellos que se relacionan con el personal y el abastecimiento de insumos, del mismo modo aquellos que tienen que ver con la infraestructura y comodidad del personal y de los pacientes, predisponiéndose todo ello como factores determinantes para la difusión del SQT, esto puede agravarse hasta niveles en los cuales puede afectar el normal desempeño de toda una institución y consideramos que, por todo lo descrito, debería ser tomado en cuenta por las autoridades que son responsables de la regulación de la seguridad y la salud en el trabajo.

El Personal de Enfermería que labora en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, actualmente funcionando en el Hospital Alternativo de Contingencia por estar en construcción su nuevo local moderno no está exentas de este tipo de situaciones, donde se evidencian innumerables problemas presupuestarios, sindicales y organizativos.

El presente estudio titulado Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018 que tiene como objetivo precisamente determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral nace precisamente con el propósito de determinar la relación entre estas dos variables que por experiencia propia me permite evidenciar que este síndrome está en un nivel bajo, medio o alto en todo el personal de salud por lo que es necesario su diagnóstico y la relación existente con la finalidad de algunas recomendaciones para aliviar esta problemática.

El estudio comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I: El problema de investigación, que comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, que contiene los antecedentes del estudio, tanto internacionales, nacionales y regionales o locales; bases teóricas, definición de términos; hipótesis tanto la general como las específicas, variables, con sus definiciones conceptual y operacional, así como la operacionalización de las variables considerando sus dimensiones, indicadores y escala de medición.

Capítulo III: Metodología, que comprende el tipo y nivel de la investigación, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Resultados, que comprende la presentación e interpretación de los resultados y la prueba de hipótesis.

Capítulo V: Discusión, que se refiere a la comparación de los resultados obtenidos con los antecedentes y aportes teóricos.

Finalmente se tiene las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas de acuerdo a las Normas Vancouver y anexos

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

La definición de “quemado por el trabajo” o “burnout” a perció en Norteamérica a la mitad de la década de 1970, Ü con la finalidad de explicar al progresivo deterioro en la atención y los cuidados profesionales de las personas que recurrían a las organizaciones de servicio, como el caso de instituciones de voluntariado, instituciones sanitarias, instituciones educativas o de servicios sociales, entre otras. Con el transcurrir de los años este síndrome ha sido establecido como una consecuencia propia del estrés laboral a nivel crónico y que sucede con mucha frecuencia en las personas encargadas de la atención de los usuarios en las organizaciones de servicios, propiamente médicos, integrantes del personal de enfermería, profesores, encargados de la vigilancia de las prisiones, policías, trabajadores sociales, entre otros, que se encuentran en contacto con este tipo de usuarios que por lo General son pacientes, estudiantes, presidiarios, indigentes, entre otros. Este síndrome corresponde básicamente al proceso continuo de desgaste que tiene un profesional debido al agotamiento mental y al

agotamiento físico por el prolongado estrés que es la consecuencia de su labor cotidiana y que ha sido motivado por el sentimiento de no ser compensados sus esfuerzos. Comúnmente ocurre en los trabajos que ya hemos mencionado y que implican el trato directo con personas que conlleva una gran exigencia emocional en la relación interpersonal, lo que trae como consecuencia el deterioro anteriormente descrito (1).

El síndrome de Burnout o el llamado síndrome del quemado en el trabajo son términos que se utilizó para diferenciar como un tipo de estrés en el ámbito laboral y de modo que en los últimos años el proceso de estrés que se ha hecho bastante común en nuestras vidas. De tal manera se ha desarrollado un gran interés por los problemas de stress y de los aspectos psicológicos y sociales que se relacionan con la actividad laboral y la repercusión que tienen sobre la salud del personal.

En la actualidad estamos viviendo una etapa en la que todo individuo que experimenta distintos niveles de estrés, recordemos que este término se relaciona con la respuesta que provoca el organismo frente a cualquier estímulo que pueda amenazarlo; él mismo que puede ser originado por diversos factores, entre los que podemos mencionar se cuentan el factor económico, el factor laboral, el factor social, los factores personales, entre otros; por este motivo se considera a los procesos de estrés como hechos habituales en el desarrollo de la vida de cada individuo. (2)

Por otro lado, el estrés condiciona a la persona para que ésta pueda enfrentar determinadas demandas que posiblemente se originen a consecuencia de una situación específica. De este modo el estrés se constituye como un estímulo de carácter saludable que posibilita y alienta a cada individuo para buscar nuevas formas y recursos que le orienten al cumplimiento de sus objetivos. A pesar de esto, el estrés puede convertirse en un peligro cuando es prolongado y continuó y

supera las posibilidades que tiene el organismo ya que interfiere en su calidad de vida, (3) en tal sentido afecta la salud de la persona a nivel físico y a nivel mental, produciendo trastornos incluso de nivel psiquiátrico como son la depresión, la tendencia al suicidio, entre otros.

Es completamente posible que se originen también problemas en su vida conyugal, el progresivo deterioro de su autoestima o la formación de actitudes y conductas que puedan afectar seriamente su salud como es el caso del consumo de bebidas alcohólicas o la dependencia de drogas; por otro lado pueden surgir procesos relacionados con el agotamiento a nivel físico, la apatía, problemas de tipo psicosomático, entre otros. (4)

Durante las últimas décadas se han realizado diversas investigaciones sobre este aspecto y éstas han puesto en evidencia que el personal asistencial de las instituciones de salud, particularmente los profesionales de enfermería, se encuentran sometidos a grados muy elevados de estrés laboral por encontrarse sometido a procesos estresantes a nivel organizacional y también propios de sus actividades asistenciales, dicho de otro modo el contacto permanente con el paciente que continuamente tiene una consecuencia de tipo emocional porque se encuentra en contacto directo con el sufrimiento o padecimientos de los usuarios. (4)

El síndrome del quemado por el trabajo es un fenómeno que ha surgido a consecuencia del estrés laboral de nivel crónico por el acoso psicológico y social que ocurre en el entorno laboral y que se desarrolla cuando las estrategias destinadas a hacer frente a dicho estrés fracasan y convierten al trabajador en un sujeto vulnerable.

Los profesionales de enfermería, a nivel de todos los servicios en los cuales desempeña sus funciones y por la naturaleza de su labor, paralelamente a su experiencia y a su nivel de formación, está obligado

a hacer frente a condiciones laborales que generan altos niveles de estrés y debe hacerlo de manera exitosa y satisfactoria, colaborando con los usuarios o pacientes para que puedan desarrollar actitudes y estrategias determinadas y adecuadas para enfrentar de manera eficaz todas aquellas situaciones que puedan atentar contra su salud mental. En caso de que esto no ocurra, la calidad de vida de este profesional, y también la calidad y eficacia de su labor estarán negativamente afectados. Pero como ya hemos mencionado en párrafos anteriores, es necesario el desarrollo de diversas estrategias para revertir estas situaciones, de tal forma que pueda existir un adecuado equilibrio entre la labor que desarrolla el profesional de enfermería y su salud mental, permitiéndole gozar de una buena calidad de vida y efectuar su trabajo con eficiencia y eficacia, lo que beneficiará del mismo modo a los usuarios o pacientes. (5)

El Hospital Regional “Hermilio Valdizán” Medrano de Huánuco que está en construcción en la actualidad funciona en una infraestructura poco adecuada y que durante la práctica profesional se observó evidencias de este síndrome donde muchas veces la profesional de enfermería ignoran las peticiones del paciente y responden con tonos de voz inadecuados ante los requerimientos de los familiares de los usuarios. Así como también se ha observado manifestaciones de agotamiento o como “estoy agotada”, “no puedo permanecer aquí”, “mi turno se terminó”, “me espera trabajo en casa” además de muchas otras expresiones de este tipo.

De todo ello se derivan problemas de tipo psicosomático como es el caso de los dolores de cabeza o cefaleas, procesos de insomnio, lumbalgia, entre otros; paralelamente a estas dolencias pueden surgir la falta de motivación para la labor que realizan, la desidia, el desinterés, entre otros aspectos. (6)



## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

- ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018?
- ¿Cómo se relaciona la despersonalización y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018?”
- ¿Cómo se relaciona la realización personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.

- Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.
- Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018

#### **1.4. Justificación del estudio**

La buena salud del personal de enfermería constituye un factor muy importante para promover un adecuado equilibrio en su actividad laboral, lo que constituye un grupo de condiciones mediante las cuales toda su actividad, sus manifestaciones actitud y nales, su comportamiento y sus obligaciones puedan ser desarrolladas al margen de cualquier tipo de tensión que puedan interferir o debilitar los cuidados propios de enfermería. El personal de enfermería es altamente vulnerable a sufrir algunos tipos específicos de alteraciones que se generan por la presencia de factores estresantes a nivel profesional y a nivel organizacional, como es el caso del cuidado de pacientes, incluyendo también la presencia de factores de tipo interpersonal que desempeñan un papel de gran importancia en la configuración del Síndrome de Burnout; por este motivo, el conocimiento de la existencia del SQT en los profesionales de enfermería es un aspecto o muy importante, sobre todo debido a las consecuencias e implicaciones que pueda originar, como el caso de alteraciones de tipo psicossomático, depresiones, conductas suicidas, ausentismo, ineficacia y baja calidad de atención, entre otros aspectos que, definitivamente repercuten en su actividad laboral.

El profesional de enfermería que desarrolla sus labores en las áreas médico asistenciales está obligado a desarrollar determinadas características o cualidades que hagan posible que pueda hacer frente y que pueda superar la situación es que generan estrés y que puedan

ayudar lo a desarrollar una mejor atención al usuario o paciente, una atención que implique calidad y calidez, motivo por el cual debe estar preparado y capacitado para la utilización de mecanismos específicos para enfrentar de manera efectiva estas situaciones y prevenir la aparición de este síndrome de consecuencias devastadoras a nivel psicológico en este tipo de profesionales que dañan su calidad de vida y disminuyen su calidad asistencial y que, en determinados niveles, puede resultar incapacitante para que pueda ejercer su labor profesional.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones de la presente investigación:

- Limitado tiempo disponible, puesto que la responsable de la presente investigación trabaja como Técnica de Enfermería
- Falta de antecedentes locales para el estudio,
- Accesibilidad con cierta limitación en la toma de datos, ya que en toda investigación cuando se refiere a conductas y comportamientos siempre hay resistencia para acopiar datos, lo que repercute también en la veracidad de respuestas.
- Tiempo limitado para ejecución del estudio, así como la disponibilidad de tiempo del personal de enfermería para la aplicación de los instrumentos de toma de datos.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Cialzeta (2013)**. En su trabajo de investigación que lleva por título: El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes. Llega a las siguientes conclusiones que se relacionan directamente con nuestro tema de estudio:

- En este estudio se pudo evidenciar una elevada tasa de síndrome de Burnout (44%) en médicos de un hospital de alta complejidad de la ciudad de corrientes.
- La variables que componen el SBO, en los médicos que presentaron síndrome de Burnout fueron elevadas; despersonalización, la obtuvo el 96%, cansancio emocional, el 70% y falta de realización personal el 55%.
- De los médicos que presentaron SBO, el 84%, estuvo críticamente afectado por las consecuencias del SBO.

**Albaladejo, Villanueva, Orteja, Calle y Domínguez (2005).** En una investigación realizada en un centro hospitalario español y que lleva por título “El Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Madrid”, cuyo objetivo fue la determinación de la prevalencia del Síndrome de Burnout y de sus componentes (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) entre los profesionales de enfermería del Hospital Clínico Universitario San Carlos de Madrid y su relación con determinados factores sociodemográficos, laborales e institucionales; abordan a las siguientes conclusiones que se relacionan con nuestro tema de estudio:

“...que el personal de enfermería está más despersonalizado y menos realizado que el grupo de auxiliares y técnicos; el agotamiento emocional es superior en los trabajadores de oncología y urgencias, la despersonalización en urgencias, y el burnout es más alto en áreas de oncología y urgencias... “Los profesionales que respondían que su labor era poco reconocidas obtenían las peores puntuaciones en el burnout y sus tres dimensiones. A menor grado de satisfacción más altas son las puntuaciones en las 4 escalas. (8)

El aspecto más resaltante de las conclusiones a las cuales abordan estos autores se refiere a la relación que se establece entre el personal que labora en ciertos servicios asistenciales específicos con los niveles más altos o más preocupantes de repercusiones psicológicas; no debería sorprendernos que precisamente en las áreas de oncología y urgencias se presenten los problemas en mayor número y en mayor nivel, indudablemente debido a que son testigos directos del padecimiento de los pacientes que se manifiestan de manera más cruenta en comparación con los

pacientes de otras áreas. La principal consecuencia psicológica entre este personal es la generación de la despersonalización de su atención así como el agotamiento emocional; estas características que surgen a consecuencia de los altos niveles de estrés y de las situaciones traumáticas con las que tienen que lidiar los profesionales de enfermería configuran un aspecto básico del SQT y que hace pensar a la colectividad que estas personas se han deshumanizado y que su comportamiento es cruel, cuando en realidad es que en verdad son víctimas de las características propias de su labor.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Arauco (2008).** En el trabajo de investigación que lleva por título: Síndrome de Burnout en Enfermeras Del Hospital Nacional Especializado “Víctor Larco Herrera”, se abordará las siguientes conclusiones que tienen relación directa con nuestro tema de estudio:

- La mayoría de las enfermeras presentan un nivel de agotamiento emocional medio, manifestado por sentimientos de agotamiento emocional al final de un día laboral, fatiga en las mañanas al enfrentarse a otro día de trabajo; esto debido a las posibles demandas emocionales que su trabajo exige y además de perder aquellos recursos emocionales necesarios para poder responder satisfactoriamente a las demandas emocionales de su entorno laboral.
- Un porcentaje considerable de enfermeras 37.5% (24) presentan un nivel medio de despersonalización representado principalmente por sentimientos de insensibilidad con los pacientes que tiene que atender durante su jornada laboral, poca preocupación por los problemas de sus pacientes. (9).

Las conclusiones a los cuales se abordan los autores en este estudio realizado en nuestra capital, coinciden con los antecedentes internacionales que hemos citado anteriormente; en este caso se ha encontrado considerables niveles de despersonalización y agotamiento emocional entre el personal asistencial del servicio de urgencias de un reconocido hospital psiquiátrico de la ciudad de Lima. Aunque los porcentajes manifiestan una frecuencia moderada de esta problemática, el hecho de que afecte a un sector del personal asistencial sigue siendo preocupante, porque como ya se ha señalado anteriormente, estas manifestaciones afectan la calidad de atención que se brinda a los usuarios, lo que afecta no solamente a quienes se benefician del servicio, las consecuencias implican una afectación directa a nivel profesional del personal asistencial y, en consecuencia, a toda la institución. Por todo ello, una vez más se demuestra la gran necesidad que existe de capacitar a los profesionales de enfermería en el desarrollo de habilidades y estrategias para lidiar con situaciones estresantes que comúnmente se manifiestan en sus labores profesionales.

**Dávalos (2006).** En un estudio realizado en la ciudad de Lima denominado: “Nivel de estrés laboral en Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa”, cuyo objetivo principal fue la determinación del nivel de estrés laboral en enfermeras que laboran en dichos nosocomio y el establecimiento de la relación del nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el sexo de las enfermeras. A continuación señalamos las principales conclusiones a las cuales se han abordado y que tienen relación directa con otro tema de estudio:

“... que un 60 % de enfermeras tiene un nivel medio de Estrés Laboral, un 21% un nivel bajo y un 19% un nivel alto. La mayoría

de enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio de igual manera en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización a diferencia de la dimensión realización personal que presentan un nivel de estrés laboral bajo, evidenciando también que no hay relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el sexo; sin embargo se puede deducir que existe un porcentaje considerable de enfermeras que presentan estrés laboral medio entre 36-43 años edad, 12-26 años de tiempo de ejercicio profesional, solteras (o) y casadas (o) y de sexo femenino, lo cual podría estar repercutiendo en la calidad de atención que brinda la enfermera al usuario y familia” (10).

Al margen de la pretensión que ha tenido el estudio de establecer la relación entre el estrés laboral y algunas características como la edad, el estado civil o el tiempo de servicios, las conclusiones a las cuales se arriban en este estudio son muy similares al anterior antecedente nacional que sea citado, los porcentajes a nivel genérico son muy coincidentes manifestando la presencia del estrés laboral en una frecuencia moderada.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Síndrome de Burnout (SB)**

Hace referencia a un síndrome de tipo clínico que en el año 1974 fue caracterizado por el psiquiatra Freudenberg que describe a este conjunto de síntomas como la manifestación de una sensación de fracaso y una existencia agotada que surgía como consecuencia de una sobrecarga de exigencia de energía, recursos personales o fuerza espiritual de los trabajadores. Especificando que las mencionadas emociones y los sentimientos negativos propios del SQT eran inherentes al contexto laboral, indicando lo



como el contexto en el cual se generaban las indicadas reacciones (11).

Pines y Kafry en el año 1978 manifiestan una definición del burnout "como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal". Luego, en el año 1979, Dale configura la concepción teórica del síndrome de burnout en el sentido de que es una consecuencia directa del estrés en el trabajo e indica que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración de las indicadas situaciones estresantes (12).

Cristina Maslach, Psicóloga Social en el año 1986, al realizar estudios relacionados a la respuestas emocionales del personal profesional asistencial y de ayuda, hace una descripción de quienes han sido afectados por la sobrecarga emocional o SQT, describiéndolos como víctimas de un síndrome de agotamiento emocional, lo que les produce despersonalización y una baja realización a nivel personal, indicando también que es frecuente entre aquellos personales que trabajan directamente con personas (13) es decir, entre aquellos profesionales que durante el ejercicio de sus labores mantienen una relación continua de asistencia hacia el "cliente", es decir profesionales en medicina, educadores, profesionales de enfermería, asistentes sociales, psicólogos, psiquiatras, policías, entre otros. (14)

L. Mediano Ortiga y Fernández Canti (2001) dan una definición del síndrome de Burnout como una enfermedad de tipo laboral y emocional, que frecuentemente se produce en entornos caracterizados por situaciones continuas de estrés laboral, dicho de otro modo este síndrome surge como consecuencia a las situaciones de estrés laboral de tipo crónico y que afecta al personal profesional cuyo ejercicio demanda una implicación emocional con las personas a las cuales brindan sus servicios (15).

En una publicación periódica del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, se califica al Síndrome de Burnout como un conjunto de síntomas vinculados al desgaste profesional y que se presenta en aquellos profesionales que han sido sometidos a situaciones de carga o estrés emocional de tipo crónico, que se caracteriza principalmente por agotamiento físico y psicológico, una actitud indiferente, despersonalizada y fría en cuanto a su relación con las demás personas y una marcada sensación de insatisfacción personal con las labores que demanda su trabajo profesional; se indica también que este problema fundamentalmente es producido en el personal asistencial en salud así como en los profesores. (15)

Perlman y Hartman concluyen que el SQT puede entenderse como una consecuencia del estrés en el trabajo y que alcanzar niveles crónicos y manifiesta tres aspectos: agotamiento emocional y/o físico, productividad laboral escasa o nula así como una manifiesta despersonalización en su labor. Del mismo modo llegaron a la conclusión de que el instrumento más adecuado para la medida de dicho síndrome es el Maslach Burnout Inventory (MBI). Las características y el modo de uso de este instrumento se explicarán con más detalle cuando se definan los instrumentos de recolección y procesamiento de información utilizados en la presente investigación.

En la actualidad el síndrome de Burnout ha sido definido como un trastorno mal adaptativo de carácter crónico por institutos especializados, y que se encuentra vinculado con exigencias lasicosociales que demanda el trabajo directo con personas y que también puede surgir tanto un por un alto grado de exigencias como también por la carencia de recursos; el síndrome en cuestión no es otra cosa que la consecuencia de la tensión emocional crónica

originada por el contacto permanente con otras personas, específicamente cuando éstos evidencian problemas o se encuentran atravesando por etapas de sufrimiento, se le conoce también con el nombre de síndrome del desgaste profesional, Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) o Síndrome del Quemado (16).

Ocasionalmente, el Síndrome de Burnout es considerado como un tipo de patología de carácter emergente y se refiere a él como un nuevo rasgo psicosocial de carácter laboral, sin embargo esta problemática laboral no es nueva, la principal diferencia con respecto a décadas anteriores es una cuestión netamente epidemiológica; las variaciones que han surgido a nivel social, las nuevas ordenaciones del trabajo, los cambios en los sectores ocupacionales y las nuevas concepciones de la relación profesional entre trabajadores y entre aquellos a quienes brindan sus servicios, han servido como contribución a la diseminación de esta problemática. De esta forma, se afirma que el Síndrome de Burnout se origina en el entorno laboral y no en el trabajador (11).

Los estudios realizados por Gil-Monte, afirman que el Síndrome de Burnout constituye una respuesta al estrés laboral crónico, y se encuentra constituido por aspectos cognitivos, emocionales y actitudinales negativos hacia el trabajo así como hacia los usuarios o clientes con los cuales está vinculado el profesional. A raíz de esta respuesta surgen determinadas disfunciones fisiológicas y conductuales que tendrán una marcada implicancia negativa para el personal y para la institución y, en el peor de los casos llevará a una situación de incapacidad al profesional para su ejercicio laboral. Este autor afirma también que el estrés laboral caracterizado como el aspecto precursor del deterioro de la salud mental, es una forma de acoso psicosocial en el entorno laboral, ya que el trabajador se

ve superado por las exigencias emocionales de las personas a las cuales debe atender, es decir pacientes en el caso del personal de enfermería, que muchas veces muestran impotencia al enfrentarse a los problemas generados por su labor profesional y sobre todo por su entorno social.

En este sentido, el desarrollo de investigaciones como las que se está llevando a cabo, constituyen uno de los aspectos fundamentales que pueden orientar la actividad de los profesionales de salud para que puedan considerar la importancia del desarrollo de estrategias pertinentes y efectivas que les permitan hacer frente a las situaciones estresantes propias de su actividad laboral que redundarán en beneficio de su desarrollo profesional y personal y, en consecuencia en beneficio de sus pacientes y de la institución en la cual laboran.

### **Etiología del Síndrome de Burnout**

- La primera causa del estrés laboral entre el personal de enfermería es la atención al paciente además de la satisfacción laboral. Las condiciones de sufrimiento o de estrés interpersonal del profesional de enfermería surge debido a la identificación con el padecimiento del paciente y el de sus familiares, porque promueven la reactivación de sus propios conflictos y la frustración de perspectivas terapéuticas y de diagnóstico en referencia al sufrimiento del paciente (13).
- En referencia a la edad, a pesar de que no constituye un elemento de influencia que condicione el surgimiento del síndrome, se piensa que puede haber una etapa caracterizada por sensibilización en momentos en los cuales el profesional se encuentre particularmente vulnerable; esta

etapa coincide con los primeros años de su ejercicio profesional ya que en este periodo ocurren la transición de las expectativas y día listas y se confrontan con su práctica cotidiana, encontrándose de que las recompensas a nivel personal, económico y profesional no corresponden a las que siempre han anhelado posea prometido. Otros estudios manifiestan que con el paso de los años durante el ejercicio profesional disminuye la frecuencia del síndrome en alguno de sus aspectos y se incrementan en otras, de tal forma que la manifestación frecuente de estos síntomas se incrementa paralelamente con la edad. Los profesionales que pertenecen al intervalo de edad de treinta a cincuenta años, presentan una frecuencia más elevada.

- De acuerdo al sexo de los profesionales de salud, las mujeres constituirían el grupo que presenta mayor vulnerabilidad, y es posible que manifiesten una menor realización personal en comparación con los varones. Se observa que en referencia al trabajo, el personal femenino presenta mayores conflictos de rol, manifiestan también síntomas depresivos y conflictos de tipo familia-trabajo por lo que manifiestan un elevado agotamiento emocional.
- En referencia al estado civil, a pesar de que la presencia del síndrome se ha vinculado, aquellos profesionales que no poseen pareja estable, no existe un acuerdo definitivo; en apariencia, los profesionales solteros manifiestan un cansancio emocional más elevado, un menor nivel de realización personal y una mayor despersonalización en comparación de los demás profesionales que poseen una pareja está. En este sentido el hecho de tener hijos produce que estos profesionales sean menos vulnerables al

síndrome porque estos profesionales, debido a su condición de Padres son más maduras y más estables, facilitando el desarrollo de una mejor capacidad para intentar problemas personales y conflictos emocionales, manifestando una posición más realista debido al apoyo de la familia que se configuran como un amortiguador del estrés en el trabajo dificultando la aparición del síndrome.

- El horario y los turnos laborales inherentes a los profesionales de salud puede actuar como una condicionante para la presencia del síndrome, aunque no existe una posición unánime en referencia a este criterio.
- En referencia a la antigüedad del ejercicio profesional tampoco existe una posición unánime, determinados autores encuentran una relación de carácter positivo con la aparición del síndrome que se manifiesta en dos etapas que corresponden a los dos primeros años del ejercicio profesional y los mayores de quince años de experiencia como aquellos momentos en los cuales el síndrome tiene menor incidencia. Sobre este aspecto Naisberg y Fenning manifiestan que hallaron una relación de tipo inverso a consecuencia de que los individuos que presentan niveles más elevados de este síndrome acaban por abandonar su profesión, por lo que aquellos profesionales que tienen mayor cantidad de años en su labor serían el grupo que han sido menos afectados por el síndrome y que por ello continúan laborando. (13)
- La relación existente entre el Burnout y la sobrecarga laboral, ya es bastante conocida entre los profesionales asistenciales, de tal forma que este factor produce una merma en la calidad de los servicios que ofrecen estos trabajadores

a nivel cualitativo y cuantitativo. A pesar de todo esto no está clara la existencia de una relación entre el tiempo de contacto con el paciente o pacientes y el surgimiento del síndrome. Paralelamente a esto o el sueldo o salario de los trabajadores se ha referido como factor que contribuiría al surgimiento del síndrome aunque no de manera clara. (13)

- Si bien las situaciones estresantes en el entorno laboral constituyen el factor que predispone esencialmente la aparición del síndrome de burnout, no conforman la causa directa.

La aparición de dichos síndrome tiene dependencia directa con las características propias de la personalidad del profesional, su educación y su nivel cultural así como del tipo de empleo en el cual desarrolla su labor profesional, su nivel de integración social, entre otros aspectos. (15)

Una de las variables que han tenido una contribución más frecuente e importante en la aparición de este síndrome ha sido la población heterogénea. La frecuencia de los movimientos de migración provocan que el personal trabaje con usuarios de culturas diferentes, surgen dificultades en la comunicación, el entendimiento o con el paciente y la colaboración de los mismos y, por ende, el desarrollo de actitudes de carácter negativo hacia grupos “diferentes”.

Paralelamente a esta problemática han aparecido otros cambios que repercuten en el ejercicio profesional del personal de salud, es el caso de la aparición de una nueva normatividad, nuevos procedimientos y nuevos protocolos en el desarrollo de su actividad laboral, el avance tecnológico y el requerimiento cualitativo y cuantitativo de los servicios por

parte de la colectividad, han dado lugar al desarrollo de disfunciones en la actividad profesional, incidiendo todo ello en el desarrollo del SQT.

### **Variables que influyen en la aparición del Síndrome de Burnout**

De acuerdo a lo manifestado por los autores Álvarez G. y Fernández R. (1991): (17). Estas variables son:

- Las motivaciones de carácter ideológico que les motivaron en la elección de su profesión. El hecho de que tratar directamente con el paciente y sus familiares comúnmente es emocionalmente existente para el profesional.
- La naturaleza de la enfermedad del paciente hace que se enfrenten ocasionalmente con el fracaso de la terapia.
- La cantidad de trabajo y la presión que existe para ejecutarlo.
- La carencia de información acerca del trabajo que va a realizarse y de cómo debe hacerse. Esta problemática frecuentemente está presente en el modelo médico de tipo jerárquico.
- El hecho de que el apoyo laboral nunca parece suficiente a través de la simple colaboración de reuniones formales, sino que dichos encuentros deben cubrir necesidades de tipo emocional y de compañerismo.
- En referencia a las variables personales, los profesionales que se sienten más responsables de la mejora del paciente, son aquellos que presentan mayor vulnerabilidad al desarrollo del síndrome, precisamente porque hacen recaer sobre sí mismos la carga del resultado.



- En referencia a las variables de entrenamiento profesional. Está claro que no existe duda en que la carencia de formación práctica en los institutos y universidades suelen convertirse en un riesgo para aquellos jóvenes profesionales que se inician en el ejercicio de su actividad laboral, según Wilder y Plutchik, algunos de estos errores que aparecen con más frecuencia son:
  - Excesiva carga de conocimientos a nivel teórico.
  - Muy poco entrenamiento en el desarrollo de habilidades de carácter práctico.
  - La carencia total del aprendizaje de técnicas de dominio y autocontrol de emociones así como del manejo de la ansiedad.
  - Carencia de formación acerca del funcionamiento o de las instituciones en las cuales va a llevar a cabo su actividad laboral.
  - En referencia a los cuidados paliativos, la carencia de formación es completa tanto o paramédicos como para el personal de enfermería y esto constituye un factor determinante.

### **Desarrollo del Síndrome de Burnout**

De acuerdo a los estudios realizados por Maslach y Jackson el síndrome de Burnout se caracteriza como un proceso que se origina teniendo como detonante a una carga emocional y su correspondiente tensión, lo que conlleva al agotamiento emocional del individuo, quien comienza a manifestar cierto tipo de conductas caracterizadas por el distanciamiento y un marcado cinismo que manifiesta hacía las personas que son sus pacientes, creando dudas sobre su capacidad y su realización profesional. De este

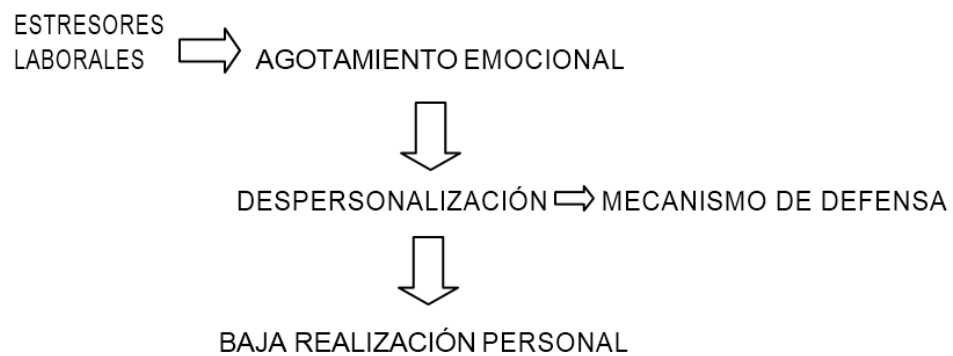
modo se establecen tres componentes relacionados con este fenómeno: El agotamiento emocional, la despersonalización de su labor y la baja realización personal.

En la obra de Lorenzo Mediano Ortiga y Col, titulada “Burnout y los Médicos: Un Peligro Desconocido” manifiestan que el desarrollo del síndrome, inicialmente ocurre debido al agotamiento emocional, o dicho de otro modo, por la manifiesta incapacidad de dar respuesta a las demandas emocionales exigidas por las características del trabajo a desarrollar y que se manifiesta como la disminución o pérdida de recursos emocionales específicos (17). Existen casos en los cuales algunos profesionales marcan una distancia consciente de sus pacientes a manera de un mecanismo de defensa contra la excesiva carga emocional lo que, a la postre, lo lleva al desarrollo de una actitud despersonalizada y deshumanizada hacia los pacientes, llegando a etiquetar los de manera despectiva y tratando los en función a dichas etiquetas, llegando a culpar los de sus propios problemas, produciendo el sentimiento o de baja realización personal en su labor, se deteriora de este modo la calidad del servicio que brinda, empezando a configurarse un deterioro a nivel físico y psicológico.

El curso del desarrollo del síndrome presenta características muy variadas, en ciertas ocasiones es posible que se manifieste una curación espontánea de inesperada, sin embargo, por desgracia casi todo el tiempo esta problemática deriva en un burnout de tipo crónico, muchas veces se ve compensado de manera relativa y disimulado, aparentando cierta normalidad la mayor parte del tiempo, a pesar de todo ello, esto impide la realización personal y la felicidad propia del profesional que aprende a vivir con el síndrome sin tratar de curarlo conllevando la existencia de una problemática demarcada gravedad que se manifiesta tanto o a nivel

personal como a nivel organizativo y que tiene implicancias en la calidad de servicio que ofrece y que poco a poco irá invadiendo y afectando los demás aspectos de la vida del profesional (15).

El esquema que se muestra a continuación, tiene el propósito de indicar el flujo que sigue el curso del Síndrome de Burnout



La sobrecarga emocional constituye el núcleo del Síndrome de Burnout y a ello le sigue el agotamiento emocional. El individuo se encuentra emocionalmente implicado y finalmente se encontrará desbordado por estos requerimientos emocionales impuestos por otros. Como respuesta a esta circunstancia surge el agotamiento emocional. En el momento o en el cual el agotamiento emocional se ha establecido en el individuo, éste no se siente la capacidad de proporcionar nada de sí mismo hacia los demás. Una manera de desprenderse de esta carga emocional es apartarse de la relación con los otros, con el propósito de reducir el contacto con las demás personas al mínimo indispensable y sólo limitarse a terminar su trabajo; esta desconexión de tipo emotivo, marca el segundo aspecto del síndrome: la despersonalización. Todo esto se torna como sea el profesional observará a los demás a través de un cristal manchado, formando una opinión negativa de éstos, esperando siempre lo peor y manifestando abiertamente cuanto le molesta. Una actitud de este tipo que es cada vez más negativa

hacia las demás personas, puede manifestarse de distintas maneras, ignorando los e ignorando sus necesidades y no prestándoles ayuda, la asistencia o el servicio que es más conveniente para los pacientes.

La actitud negativa y los sentimientos negativos que se proyectan hacia las demás personas y propiamente hacia los pacientes pueden crecer hasta configurarse como sentimientos negativos hacia el propio profesional, surgiendo sentimientos de culpa o tormentos por la manera en la que se ha tratado al paciente; pueden surgir sentimientos en los cuales se considere que se están convirtiendo en personas Frías e indiferentes y son conscientes que poco a poco generan sentimientos de disgusto porque no son capaces de estimar a nadie, ni siquiera a ellos mismos. Es precisamente en esta etapa en la cual surge el tercer aspecto del síndrome: el sentimiento de una reducida realización personal.

Aquellas personas que se hacen cargo de otros, comúnmente sufren de un tormentoso sentimiento de inadaptación en referencia a sus propias capacidades para establecer alguna relación con sus pacientes, lo que conduce a una sensación propia de haber fracasado, esto o frecuentemente puede empujar al profesional a abandonar su carrera, esto o en el entendido de que no existen las defensas necesarias.

En determinadas circunstancias las situaciones que involucran el estrés laboral son tan terribles y angustiosas que los profesionales afectados piensan en quitarse la vida puesto que se encuentran invadidos por una sensación de incapacidad para poder continuar con su labor profesional y, al mismo tiempo tener plena conciencia de lo que implica dejar o abandonar la labor que realiza cotidianamente, la presencia continua y permanente de conflictos que frecuentemente existen con los compañeros de trabajo, con los

pacientes a su cargo y los familiares de éstos, la baja autoestima que se origina por la incapacidad de realizar sus labores incrementarán peligrosamente los pensamientos suicidas y afectarán cada vez con más frecuencia al profesional y es muy probable que lo arrastren a una desgracia personal. (15)

### **Características del Síndrome de Burnout**

Con el propósito de detallar el síndrome de Burnout, Maslach y Jackson, han indicado las siguientes características:

- 1. Agotamiento Emocional (AE).** Esta característica del síndrome se manifiesta por una progresiva pérdida de energía y por el desgaste físico manifestado por el profesional, en el cual puede verificarse un marcado agotamiento hubo cansancio al iniciar el trabajo y también al finalizar su jornada laboral, se manifiesta también en el hecho de que considera su trabajo demasiado duro o complicado y una manifiesta tensión cuando realiza sus actividades en relación con los compañeros de trabajo, se siente completamente desgastado quemado y manifiesta frustración por la labor que realiza; todo ello como producto del estrés que produce el trabajo con personas y encontrarse en el límite de sus posibilidades personales.
- 2. Despersonalización (DP).** Esta característica se refiere al desarrollo de un conjunto de sentimientos y actitudes negativas así como de respuestas indiferentes o Frías de carácter impersonal hacia los pacientes, se manifiesta propiamente cuando se trata las personas como si fueran objetos y cuando se manifiesta un comportamiento insensible con los mencionados pacientes y con sus colegas de trabajo; se manifiesta también por la carencia de preocupaciones en

referencia a los problemas de las demás personas, propiamente de aquellas a las cuales debe atender, entre otros aspectos.

- 3. Realización Personal (RP).** Esta característica hace referencia al hecho de evaluar negativamente el trabajo personal. Este síndrome es evidenciado por un conjunto de síntomas de carácter multidimensional, en los ámbitos cognitivo, somático y emocional; se hace presente cuando surge una dificultad para establecer relaciones adecuadas con las personas propias del entorno laboral, es decir usuarios o colegas, y surge también la dificultad para hacer frente a sus propios problemas laborales; el profesional que padece este síntoma tiene la sensación de que no influye positivamente en su entorno laboral y tampoco en la vida de otras personas, manifiesta muy poca vitalidad en la realización de sus actividades laborales, manifiesta mucha dificultad de para relajarse y actuar adecuadamente con las demás personas con las cuales labora o mantiene cualquier tipo de relación, manifiesta también una marcada ausencia de estímulo para continuar laborando y siente que nunca logra algo satisfactorio en relación a su labor.

### **Síntomas asociados al Síndrome de Burnout**

Principales síntomas psicológicos del SQT, según Gil – Monte (11):

- Síntomas Cognitivos:
  - Estar siempre contrariado
  - Sensación de no valorar tu labor
  - Sentirse incapaz de realizar actividades laborales
  - Sentir que no puedes hacerlo todo
  - Sentir que estás haciendo mal tu labor
  - Carencia de control

- Verlo todo mal
- Todo parece enorme
- Sentir que nunca mejoras
- Sensación de Inseguridad
- Sentir que el trabajo no vale la pena
- Baja autoestima

- **Síntomas Afectivo – Emocionales**

- Nerviosismo
- Irritabilidad y mal humor
- Disgusto y enfado
- Frustración
- Agresividad
- Desencanto
- Aburrimiento
- Agobio
- Tristeza y depresión
- Desgaste emocional
- Angustia
- Sentimientos de culpa

- **Síntomas Actitudinales**

- Pérdida de las ganas de seguir laborando
- Indiferencia
- Irresponsabilidad
- Escaquearse

- Pasar de todo
  - Estar harto
  - Intolerancia
  - Quejarse de todo
  - Evaluar negativamente a los compañeros
  - Romper con el entorno laboral
  - Ver al paciente como un enemigo
  - Frialdad a los pacientes
  - No aguantar a los pacientes
  - Indiferencia
  - Culpar a los demás de su situación
- **Síntomas Conductuales**
- Aislamiento
  - No colaborar
  - Contestar mal
  - Enfrentamientos
- **Síntomas Fisiológicos**
- Cansancio

### **Efectos del Síndrome de Burnout**

Al margen de los síntomas que padece una persona afectada por este síndrome, existe una repercusión sobre su familia y, como ya se ha indicado, sobre la calidad de su labor. El profesional afectado por este síndrome se quejara de manera continua, hablará repetidamente de su trabajo y se convierte en un problema para su



entorno familiar. No es extraño que dichas quejas y las conductas agresivas se enfoquen en su pareja, apareciendo un riesgo latente de separación o divorcio.

Es muy frecuente que aquellos sentimientos de cinismo y negatividad dirigida hacia las demás personas generadas por este síndrome, acaben haciendo daño, no solamente a aquellas personas que se relacionen con su entorno laboral, sino a todas las demás.

En referencia al trabajo, el resultado con más evidencia se manifestará en una progresiva disminución de su rendimiento, de su motivación, erosionando y dañando la forma en que convive con los colegas, la calidad de su trabajo asistencial se ve considerablemente mermado, se bloquea cualquier posibilidad de felicidad personal o de satisfacción profesional, se incrementan las falencias y errores en su actividad laboral, en General bloque y obstaculiza toda la estructura sanitaria de la institución así como cualquier intento de reforma laboral. Empieza a tratar a las demás personas y a los pacientes como si fueran cosas u objetos, es una persona víctima de la rutina que se deshumaniza de manera progresiva afectando su sensibilidad hacia los demás. En determinadas etapas del desarrollo del Síndrome de Burnout, el profesional de enfermería llega a desconectarse emocionalmente de sus labores, posteriormente esta desconexión se manifestará de manera física, lo que se hará evidente a través de tardanzas continuas e inasistencias, de persistir esta situación, muy pronto pensará en cambiar de trabajo, por lo general buscará emplearse en un trabajo en el cual mantenga un contacto mínimo con las demás personas. (14)

Este síndrome ocasiona una disminución considerable en la producción y eficiencia de las labores del profesional de enfermería, en otras palabras atenta contra su desempeño laboral e implica u

deterioro de la calidad de cuidados que presta a sus pacientes. Del mismo modo, el síndrome de Burnout es uno de los más importantes mediadores patogénicos que ocasiona daños considerables en la salud del trabajador ya sea de manera directa o indirecta como los que se manifiestan a través a través de la manifestación de comportamientos nocivos y que, equivocadamente, se usan como mecanismos de defensa, es decir el consumo de bebidas alcohólicas, el uso de drogas, el tabaco, entre otros. En este sentido, son muchos los estudios e investigaciones que revelan de manera contundente que los índices de alcoholismo y drogadicción, así como los conflictos a nivel conyugal, trastornos psicológicos y psiquiátricos, depresión y tendencias suicidas, entre el personal asistencial de enfermería son muchas veces superiores a las de la población en general. Del mismo modo las tasas de morbimortalidad debido a enfermedades cardiovasculares, cirrosis hepática y accidentes de tránsito son varias veces superiores entre los profesionales de la salud. (13)

- 1. Manifestaciones mentales.** En este aspecto se manifiestan los sentimientos de vacío, cansancio, sensación de fracaso, impotencia disminución de la autoestima y una pobre realización a nivel personal. Frecuentemente se puede apreciar nerviosismo, inquietud dificultad para concentrarse y una considerable baja de la tolerancia ante la frustración, manifestando comportamientos paranoides y/o agresivos que tienen como blanco a sus usuarios o pacientes, a los compañeros de trabajo y hacia la propia familia.
- 2. Manifestaciones físicas.** En este caso se hacen evidentes los dolores de cabeza o cefaleas, prolongadas etapas de insomnio, algias osteomusculares, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, entre otros.

3. **Manifestaciones conductuales.** En este caso se manifiesta un marcado predominio de las conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de cafeína, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de sus colegas y la presencia frecuente de conflictos interpersonales en el ámbito laboral así como a nivel familiar.

De acuerdo a los estudios realizados por Gil-Monte, el SQT genera consecuencias de tipo personal, familiar y el desempeño laboral: (11)

- Accidentes laborales
- Alergias
- Ausentismo
- Depresión
- Deterioro de la calidad de atención
- Divorcio
- Dolores de cabeza
- Enfermedades coronarias
- Infecciones respiratorias
- Insomnio
- Sabotaje
- Suicidio
- Toma de decisiones con eficacia disminuida
- Ulceras

### **2.2.2. Desempeño laboral**

En las organizaciones, solo se observa de cómo el trabajador cumple sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las empresas actuales se considera al desempeño laboral como un procedimiento que sirve para establecer que tan alto puede llegar una organización, un individuo o un proceso en el logro de sus actividades y objetivos laborales. Dentro de una organización el desempeño laboral se evalúa en base a las metas estratégicas que tiene cada colaborador (18).

El desempeño laboral, es considerado como un conjunto de acciones, comportamientos de los colaboradores que resultan importantes para el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización. En efecto, un buen desempeño laboral es el factor más importante que cuenta una organización. Por lo tanto es el comportamiento conductual del trabajador en el cumplimiento de los objetivos y metas fijadas por la organización empleando los medios y estrategias adecuadas. (19)

El desempeño está caracterizado por cuatro factores: las habilidades, rasgos personales, aceptación de roles, motivación; oportunidades para realizarse. Se aprecia que el desempeño laboral se refiere más a aspectos intrínsecos de los colaboradores pero que tienen que ver directamente con las características de la organización (19).

Según Campbell, el desempeño es una conducta de trabajo que consiste en la consecución de las metas y objetivos organizacionales, considerándolo como acción que tiene que ver con los resultados. Por lo se puede afirmar también que es un

conjunto de actividades, acciones y conductas comportamentales que beneficia a la organización (20).

En la definición de desempeño se pueden incluir también las tareas o funciones que están definidas para tal o cual puesto o cargo, así como las tareas emergentes circunstanciales o para resolver un problema concreto o atender un servicio específico.

Por lo tanto desempeño es el cumplimiento de las funciones laborales, los mismos que están determinados por factores asociados al mismo trabajador, a los usuarios o clientes y a su entorno. El buen desempeño entonces es la forma de actuar o desempeñarse y se miden por los resultados de la productividad de un bien o de un servicio y donde las personas ponen de manifiesto sus competencias, destrezas y habilidades laborales, así como su experiencia, actitudes, motivaciones, características y valores personales y sobre todo el compromiso con la organización con la finalidad de alcanzar los resultados esperados en concordancia con la misión, visión y las exigencias productivas, técnicas y de servicio de la empresa

El término desempeño laboral se refiere a las actividades reales que realiza el trabajador y no solamente al cumplimiento de sus funciones o a lo que sabe hacer, sino a que aporta a la organización fuera de lo que debe cumplir, es decir, “dar más de lo que le piden” como una actitud de desprendimiento y compromiso personal a la institución, así como a su comportamiento conductual, a su disciplina en el trabajo, a su tiempo demás para completar las tareas, a su permanencia en la institución cuando se lo requiere para optimizar la producción o la calidad de servicio y sobre todo la lealtad y la idoneidad manifiesta en cada uno de sus actos.

Para obtener una definición mucho más concreta referente a desempeño, podemos considerar lo manifestado por Muchinsky, quien se refiere a desempeño como un sinónimo de comportamiento, manifiesta que todo esto es lo que realmente la gente hace y se manifiesta por observación simple. El desempeño incluye también todas aquellas acciones que tienen importancia en la realización de las metas y los objetivos inherentes a una organización y son susceptibles de medirse en términos de lo que se hace realmente. (21)

De esta forma, se considera que el desempeño abarca tanto o la eficacia como la eficiencia referida a una actividad que tiene carácter recurrente o de una tarea en específico.

Otros autores, como el caso de Montenegro afirman que el uso y aplicación del término desempeño se ha tomado del inglés performance o perform. Sin embargo admite que al traducir estos términos al español puede aceptarse también como rendimiento y que será importante el conocimiento o de su alcance original que se relaciona de manera directa con el logro de objetivos o el cumplimiento de tareas asignadas. Desempeñó es la manera como alguien o algo realizar una labor y se juzga por la efectividad que posee. Se podría decir que todas las empresas o sistemas empresariales deberían contar con una forma de medición del desempeño propia. (22)

En referencia al desempeño laboral de los profesionales en intermedia, Virginia Henderson, en el año 1979, estableció una definición clásica de enfermería teniendo en consideración a ésta como el “encuentro” que el mencionado profesional realizar con un paciente y con sus familiares, y durante el cual observa, colabora, se comunica, atiende y enseña; contribuyendo al mismo tiempo con la conservación de un estado de salud óptimo y brindando los

cuidados durante la enfermedad hasta el momento en que el paciente se encuentre capaz de ser responsable de sus propias necesidades básicas como ser humano y con completa satisfacción.

Los profesionales de enfermería están obligados a enfrentarse con las necesidades de salud y bienestar que le corresponden a sus pacientes. Uno de los aspectos básicos en los cuales se fundamenta la profesión del enfermero es la atención holística de los pacientes, todo personal de enfermería ayuda a sus pacientes en el proceso de enfrentar sus problemas. Para lograr esto con eficacia, debe estar capacitado y debe recibir permanente capacitación, teniendo en cuenta el estado emocional y el estado mental de las personas los recursos con los cuales cuenta y el apoyo para poder resolverlos (23).

El objetivo principal del personal de enfermería es “ayudar a los pacientes a desarrollar estrategias para lograr la armonía consigo mismos y con los demás, con la naturaleza y con el mundo” (24)

Megaloiconomou, hace referencia de que tanto los profesionales de la medicina como los asistenciales en todas las áreas, lleva a cabo una labor que los convierte en personas vulnerables al síndrome de Burnout, llegando a firmar que en una u otra medida, todos lo desarrollan. El profesional de enfermería lleva a cabo una relación muy estrecha con sus pacientes por el hecho de que están obligados a enfrentarse con una actitud que muchas veces se manifiesta como provocadora. El comportamiento de los pacientes muchas veces, debido precisamente a las dolencias que padecen y al estrés que esto conlleva, se caracteriza por la indisciplina, la agresividad y la provocación y todo ello dirigido hacia el personal de enfermería, motivando en el profesional las condiciones para que desarrolle el síndrome. (25)

## **Dimensiones del desempeño Laboral**

Para el desarrollo del presente estudio se han considerado las siguientes dimensiones:

- **Responsabilidad.** Esta dimensión está referida a la realización del trabajo de acuerdo a las funciones o al cargo asignado y en concordancia con los documentos normativos y operativos de la organización.
- **Desempeño en el puesto.** Se refiere al desempeño realizado de manera eficiente y que se orienta a alcanzar los objetivos que la organización se ha propuesto alcanzar con eficiencia y eficacia.
- **Compromiso institucional.** Se refiere a la identificación que tienen los trabajadores con su institución y el entusiasmo que demuestra en cada una de las actividades y acciones programadas por la institución.
- **Productividad laboral**

La productividad laboral es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, pues en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud (26).



### 2.3. Definición de términos

- ✓ **Agotamiento Emocional (AE).** Se manifiesta por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al inicio y final de una jornada de trabajo, percepción de realizar un trabajo demasiado duro y tensión al trabajar diariamente con personas, sentirse desgastado “quemado” , frustrado por el trabajo, sentir estrés al trabajar con personas y estar al límite de posibilidades personales.
- ✓ **Compromiso institucional.** Es la identificación que tiene el trabajador con su institución y el entusiasmo que demuestra en todas las actividades y acciones programadas por la institución.
- ✓ **Desempeño en el puesto.** Se refiere al desempeño eficiente de para alcanzar los objetivos organizacionales con eficiencia y eficacia.
- ✓ **Despersonalización (DP).** Es el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas , se manifiesta al tratar a algunas personas como si fueran objetos impersonales, presentar un comportamiento más insensible con las personas de su entorno laboral, falta de preocupación de que el trabajo endurezca emocionalmente al trabajador, despreocupación por los problemas de las personas a las que tiene que atender, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros.
- ✓ **Enfermeras(os).** Profesional de salud con título universitario de Licenciada en enfermería que laboran en los centros de salud a nivel nacional, ejecutando acciones y procedimientos de enfermería que aseguren atención integral e individualizada al paciente.

- ✓ **Productividad laboral.** La productividad laboral se considera como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos.
- ✓ **Realización Personal (RP).** Consiste en evaluar al trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se manifiesta cuando hay dificultad para relacionarse con las personas del trabajo (pacientes, colegas) y dificultad para enfrentarse con los problemas en su trabajo.
- ✓ **Responsabilidad.** Se refiere a la realización del trabajo de acuerdo a las funciones o al cargo asignado y en concordancia con los documentos normativos y operativos de la organización.
- ✓ **Síndrome de Burnout.** Es la respuesta expresada por las enfermeras sobre las manifestaciones relacionadas al agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El cual será obtenido a través del Maslach Burnout Inventory (MBI) expresando en alto, medio y bajo.

## 2.4. Hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis general

**Hi:** La relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.

**Ho:** La relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, no es significativa.

## 2.4.2. Hipótesis específicas

**He1:** La relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.

**Ho1:** La relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, no es significativa.

**He2:** La relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.

**Ho2:** La relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, no es significativa.

**He3:** La relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.

**Ho3:** La relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, no es significativa.

## 2.5. Variables:

**Variable 1: Síndrome de Burnout**

**Variable 2: Desempeño laboral**

### 2.5.1. Definición conceptual de las variables:

**Síndrome de Burnout.** Se trata de un síndrome clínico descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra quien simboliza el burnout como una "sensación de fracaso y una existencia

agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador", que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral.

**Desempeño laboral.** Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización", y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la organización.

### 2.5.2. Definición operacional de la variable.

**Síndrome de Burnout.** Es la respuesta expresada por las enfermeras sobre las manifestaciones relacionadas al agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El cual será obtenido a través del Maslach Burnout Inventory (MBI) conformado por 22 preguntas expresando en alto, medio y bajo

**Desempeño laboral.** Comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, el mismo que fue medido mediante un cuestionario compuesto por 16 ítems, 4 para cada una de las dimensiones: capacidad laboral, compromiso, responsabilidad y productividad.

### 2.5.3. Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1: Síndrome de Burnout</b>	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencia agotamiento y cansancio</li> <li>- Evidencia tensión emocional</li> <li>- Evidencia frustración por el trabajo</li> <li>- Evidencia descontento con las tareas a realizar o realizadas</li> </ul>	Ordinal
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maltrato a los pacientes</li> <li>- Insensibilidad en el trato a los pacientes</li> <li>- Despreocupación con el estado de salud del paciente</li> </ul>	
	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maneja de relaciones interpersonales</li> <li>- Eficiencia y eficacia en el trato a los pacientes</li> <li>- Transmite energía y clima agradable al paciente</li> <li>- Mantiene el buen ánimo permanentemente</li> </ul>	
<b>V2: Desempeño laboral</b>	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la normatividad.</li> <li>- Cumplimiento de las funciones y tareas.</li> <li>- Cumplimiento de los horarios</li> </ul>	Ordinal
	Desempeño en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de objetivos institucionales.</li> <li>- Cumplimiento de las guardias.</li> <li>- Esfuerzo para lograr las metas con menor tiempo y recursos.</li> </ul>	
	Compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación con la organización desde su puesto de trabajo.</li> <li>- Entusiasmo en la realización de actividades y acciones programadas en la institución</li> </ul>	
	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Resultados</li> </ul>	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

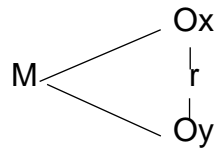
#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

**3.1.1 Tipo de investigación.** La presente investigación es no experimental, descriptivo correlacional puesto que no existirá manipulación de variables.

- Por su periodo y secuencia de estudio: es transversal.
- Por la ocurrencia de los hechos es prospectivo.

**3.1.2 Nivel de investigación.** El nivel es correlacional ya que tratará de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (27)

En concordancia con el tipo y nivel de investigación el diseño será correlacional-transversal cuyo esquema es:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Síndrome de Burnout

Oy = Desempeño laboral

r =Relación entre variables

### 3.2. Descripción del ámbito de la investigación

La presente investigación se realizará en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, que se encuentra ubicado en el Jr. Hermilio Valdizán N° 950 del departamento, provincia y distrito de Huánuco, donde su misión es brindar servicio especializado a la región de Huánuco con equidad integridad, interculturalidad, calidad basado en principios morales éticos, humanos que busquen la recuperación y rehabilitación física y mental de nuestro usuario.

En la actualidad se está construyendo una nueva infraestructura y el funcionamiento se está realizando en el Hospital de contingencia, ubicada en el poblado de la Esperanza a 1.5 km de la carretera Huánuco-Tingo María.

La ciudad de Huánuco capital del departamento, provincia y distrito del mismo nombre está ubicado en la parte centro oriental del país, cuenta con dos regiones naturales, la sierra con 22 012 km<sup>2</sup> y la zona ceja de selva y selva, con 14 837 km<sup>2</sup>, tiene un clima templado y seco en la parte andina y cálido en la zona montañosa. La temperatura promedio es de 19°C en sus valles. Se encuentra políticamente constituido por 11 provincias y 84 distritos

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1 Población**

La población objetivo de la investigación es el personal de enfermería nombradas y contratadas que labora en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de la ciudad de Huánuco que aproximadamente suman 153.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra es de tipo no probabilística de sujetos voluntarios, es decir, se investigó a personal de enfermería que voluntariamente accedieron a pertenecer a la muestra y que suman en total 32.

### **3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

#### **Técnicas.**

En la presente investigación se utilizará la encuesta para evaluar a las dos variables tanto al Síndrome de Burnout como al desempeño laboral

#### **Instrumentos.**

En la presente investigación se utilizarán dos instrumentos:

- El Instrumento de evaluación del Síndrome de Burnout será el de Maslach Burnout Inventory (MBI), donde numerosas investigaciones apoyan la fiabilidad, validez y estructura factorial del MBI. El MBI es una herramienta validada para poblaciones españolas y mexicanas, no reportándose diferencias significativas con el cuestionario original.

Este instrumento mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización



personal. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Existen tres subescalas bien definidas, que se describen a continuación:

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48

Las valoraciones de cada respuesta son:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

- Un cuestionario para medir el desempeño laboral del personal de enfermería conformado por 16 ítems, donde la valoración de cada respuesta es:

0 = Nunca

1 = Algunas veces

2 = Siempre

### 3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

**Validez.** La validación solo se realizará del instrumento que medirá el desempeño laboral y se realizará mediante el juicio de expertos, para ello se presentará a tres expertos una carpeta conformada por la ficha de validación, la matriz de consistencia, el instrumento y un oficio o carta de petición para la validación.

**Confiabilidad.** La confiabilidad de igual manera se realizará solo del instrumento que medirá el desempeño laboral, puesto que el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI), ya tiene una confiabilidad aceptable, donde según Maslach y Jackson los índices de confiabilidad es de 0.90 para Agotamiento emocional, 0.71 para la realización personal y 0.79 en despersonalización con una consistencia interna para todos los ítems de 0.80. Así mismo estos investigadores para validar el instrumento han realizado estudios factoriales en donde se define una estructura tridimensional que apunta a las dimensiones del SB, es decir que el instrumento mide realmente lo que la variable en estudio quiere medir. Este tipo de validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por los mismos investigadores. Por otra parte estudios nacionales analizan el MBI y muestra resultados del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.78 para la dimensión de cansancio emocional, 0.71 para la dimensión de despersonalización y 0.76 para la dimensión de realización personal, con lo cual resulta confiable utilizar el MBI para el presente estudio.

La validación del instrumento que midió el desempeño laboral se hizo mediante: Prueba piloto y el coeficiente Alfa de Cronbach, que es un estadígrafo cuyo valor va de 0 a 1 con la siguiente valoración:

De 0.0 a 0.5: No confiable

De 0.5 a 0.7: Confiable

De 0.7 a 1.0: Altamente confiable

### Valores de referencia o baremo

#### Para el instrumento de evaluación del Síndrome de Burnout

Bajo : 0 a 37

Medio : 38 a 75

Alto : 76 a 132

<b>Dimensiones</b>	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 a 18	19 a 26	27 a 54
Despersonalización	0 a 5	6 a 9	10 a 30
Realización personal	0 a 33	34 a 39	40 a 48

#### Para el instrumento del desempeño laboral

Inadecuado : 0 a 15

Poco adecuado: 16 a 31

Adecuado : 32 a 48

<b>Dimensiones</b>	Bajo	Medio	Alto
Responsabilidad	0 a 3	4 a 7	8 a 12
Desempeño en el puesto	0 a 3	4 a 7	8 a 12
Compromiso institucional	0 a 3	4 a 7	8 a 12
Productividad	0 a 3	4 a 7	8 a 12

### **3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos**

Una vez elaborados los instrumentos con la validez de expertos y con su coeficiente de validación, se procederá con el siguiente plan:

- Se aplicarán los instrumentos a la muestra previa autorización de la institución respectiva para la recolección de la información.
- Aplicación de fichas.
- Identidad del encuestado manejo con código.
- Control de calidad de instrumentos.
- Se ordenará la información o los datos en función a las variables y sus dimensiones.
- Se procesará la información en el Programa SPSS versión 22.0 para windows y se presentarán en tablas y gráficos.
- Se determinarán las frecuencias absolutas, relativas y la media aritmética.
- Se realizará la prueba de hipótesis tanto para la general como para las específicas utilizando el coeficiente de correlación pertinente de acuerdo a la naturaleza de las variables, el tipo, nivel, diseño, objetivos de la investigación y a la prueba de normalidad.

### **3.7. Aspectos éticos de la investigación.**

- Se respetará el anonimato y la confidencialidad de los sujetos de la muestra.
- Se tendrá como objetivo el bienestar de los participantes cuidando su integridad.
- Los datos consignados en los resultados serán reales y no falseados.

- Las citas y referencias serán editadas según las Normas Vancouver como lo estipula el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad.
- Los resultados de la presente investigación serán utilizados únicamente con la autorización de la universidad para fines académicos.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

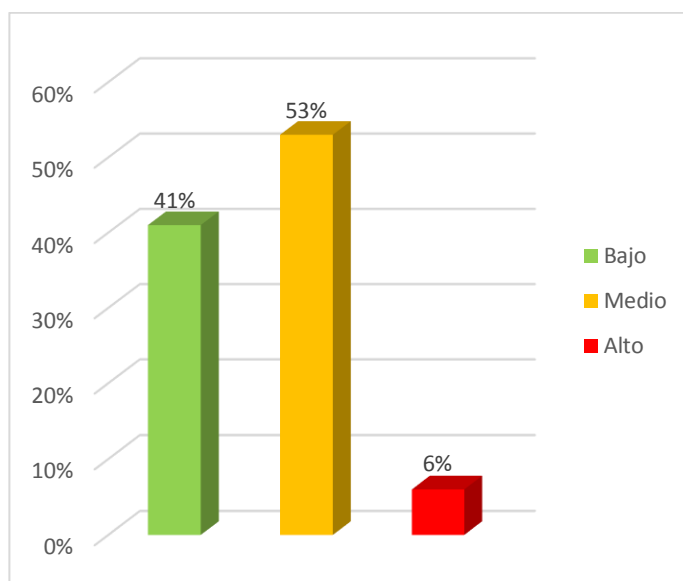
#### 4.1. Presentación, descripción e interpretación de los resultados

**Tabla 1. Síndrome de Burnout del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**

<b>NIVEL</b>	<b>fi</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Bajo	13	41%
Medio	17	53%
Alto	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 1. Síndrome de Burnout del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**



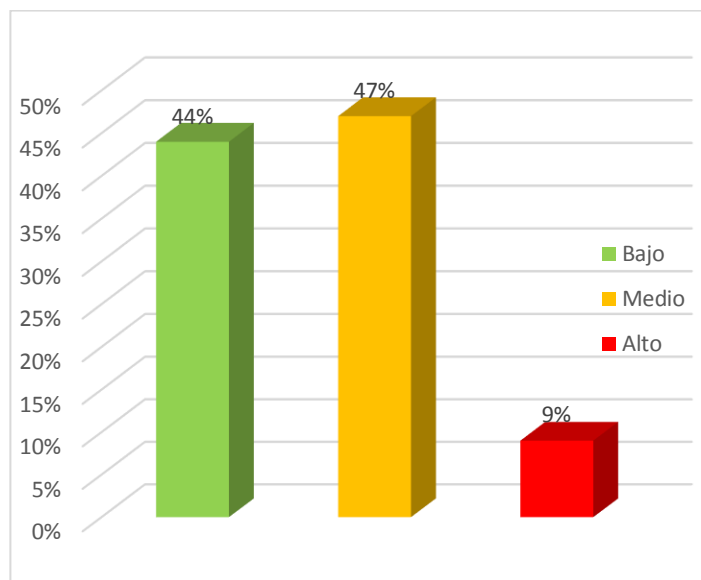
En la tabla y gráfico 1, se observa que el 53% del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco tienen un nivel medio o moderado del Síndrome de Burnout, el 41% tiene un nivel bajo y solo el 6% tiene un nivel alto. Estos resultados se deben porque también las dimensiones como agotamiento o cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal se encuentran en dichos niveles de un mayor porcentaje en la valoración de medio o moderado.

**Tabla 2. Agotamiento emocional del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
Bajo	14	44%
Medio	15	47%
Alto	3	9%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 2. Agotamiento emocional del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**



**Descripción e interpretación:**

En la tabla y gráfico 2, se observa que el 47% del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco tienen un nivel medio o moderado de agotamiento emocional, el 44% tiene un nivel bajo y solo el 9% tiene un nivel alto. Estos resultados se deben porque el personal de enfermería pocas veces a la semana se siente emocionalmente agotado por el trabajo, igualmente pocas veces se siente cansada/o cuando se levanta por las mañanas y se tiene que enfrentar a otro día de trabajo, además trabajar con personas todos los días no es una tensión permanente, no siente que el trabajo le desgasta desgastando, ni es frustrante, se siente que su trabajo no es demasiado duro. El trabajo no siempre le produce estrés y que se siente que no está al límite de sus posibilidades.

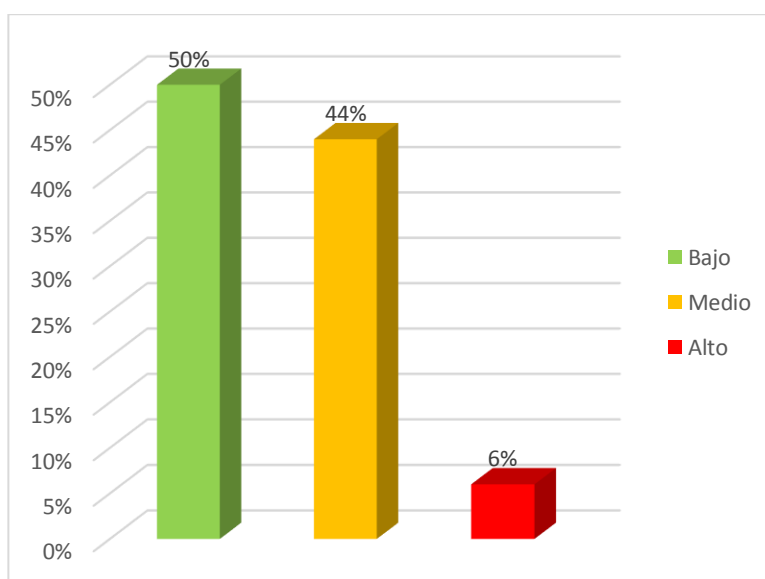


**Tabla 3. Despersonalización del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
Bajo	16	50%
Medio	14	44%
Alto	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 3. Despersonalización del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**



**Descripción e interpretación:**

En la tabla y gráfico 3, se observa que el 50% del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco tienen un nivel bajo de despersonalización, el 44% tiene un nivel medio o moderado y solo el 6% tiene un nivel alto. Estos resultados se deben porque el personal de enfermería pocas veces al año trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, pocas veces al año tiene un comportamiento insensible con los pacientes, no siempre el trabajo le endurece emocionalmente, y pocas veces no se preocupa lo

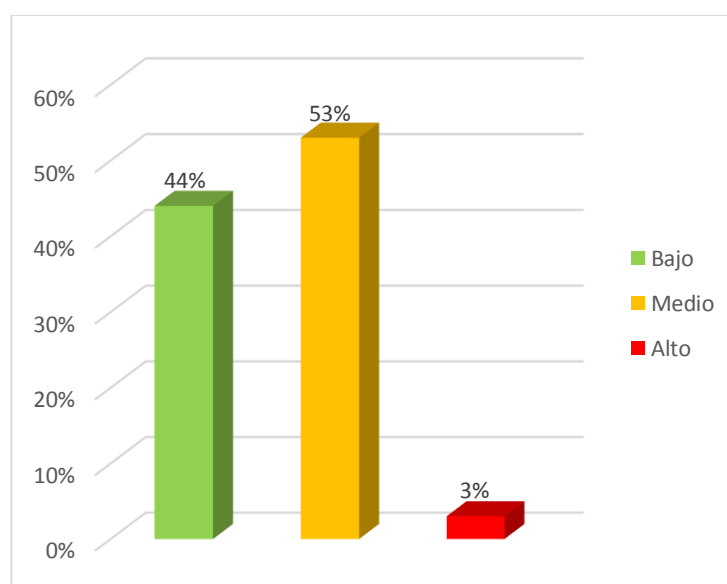
que les ocurra a los pacientes y pocas veces los pacientes le culpan por alguno de sus problemas

**Tabla 4. Realización personal del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
Bajo	14	44%
Medio	17	53%
Alto	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en octubre del 2018  
Elaboración: Propia

**Gráfico 4. Realización personal del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**



**Descripción e interpretación:**

En la tabla y gráfico 4, se observa que el 53% del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco tienen un nivel medio o moderado de realización personal, el 44% tiene un nivel bajo y solo el 3% tiene un nivel alto. Estos resultados se deben porque no siempre el personal de enfermería se relaciona con facilidad

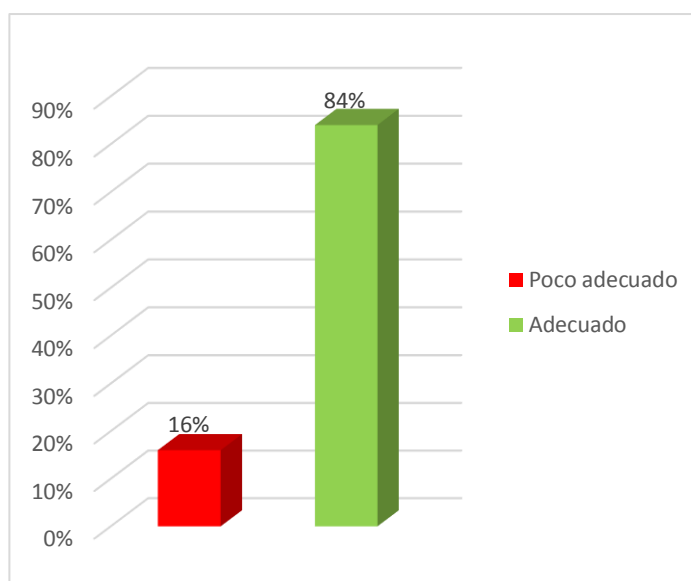
con las personas de su trabajo (pacientes, colegas), pocas veces al mes no trata con mucha eficacia los problemas de los pacientes, siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de mis pacientes, muchas veces al mes se siente con mucha energía para realizar su trabajo, no siempre tiene la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan en el trabajo (pacientes y colegas), pocas veces al año se siento animado después de trabajar con mis pacientes y muchas veces se siente que trata en forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo

**Tabla 5. Desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
Poco adecuado	5	16%
Adecuado	27	84%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en setiembre del año 2018.  
Elaboración: El autor

**Gráfico 5. Desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**



### Descripción e interpretación:

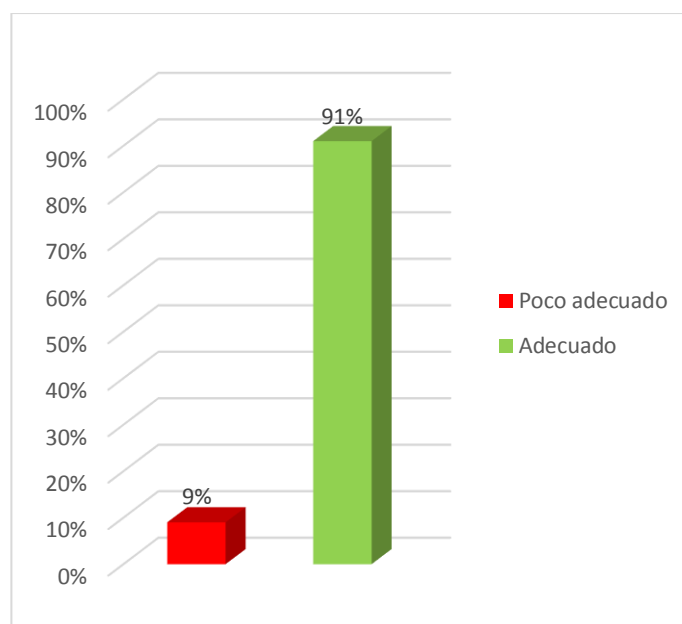
En la tabla y gráfico 5, se observa que el 84% del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco tienen un adecuado desempeño laboral y el 16% tiene un desempeño poco adecuado. Estos resultados se deben porque también sus dimensiones como la responsabilidad, desempeño en el puesto, compromiso institucional y productividad también son adecuadas.

**Gráfico 6. Responsabilidad del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
Poco adecuado	3	9%
Adecuado	29	91%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en setiembre del año 2018.  
Elaboración: El autor

**Gráfico 6. Responsabilidad del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**



### **Descripción e interpretación:**

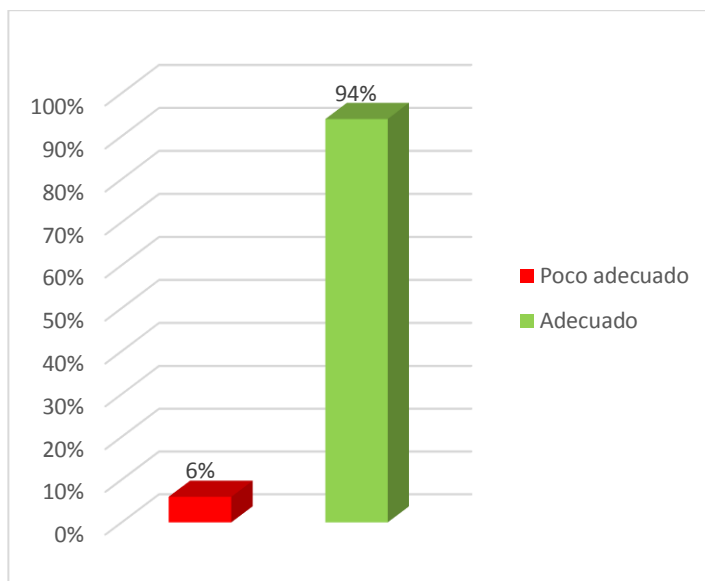
En la tabla y gráfico 6, se observa que el 91% del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco tienen una adecuada responsabilidad laboral y el 9% tiene una responsabilidad poco adecuada. Estos resultados se deben porque siempre el personal de enfermería respeta el horario de entrada y salida que le han asignado, mejora permanentemente la atención a los pacientes, reporta oportunamente los problemas graves de salud que detecta en el paciente, promueve principios y prácticas saludables para manejar los materiales y equipos tecnológicos que se le confiere.

**Tabla 7. Desempeño en el puesto del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**

<b>NIVEL</b>	<b>fi</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Poco adecuado	2	6%
Adecuado	30	94%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en setiembre del año 2018.  
Elaboración: El autor

**Gráfico 7. Desempeño en el puesto del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**



**Descripción e interpretación:**

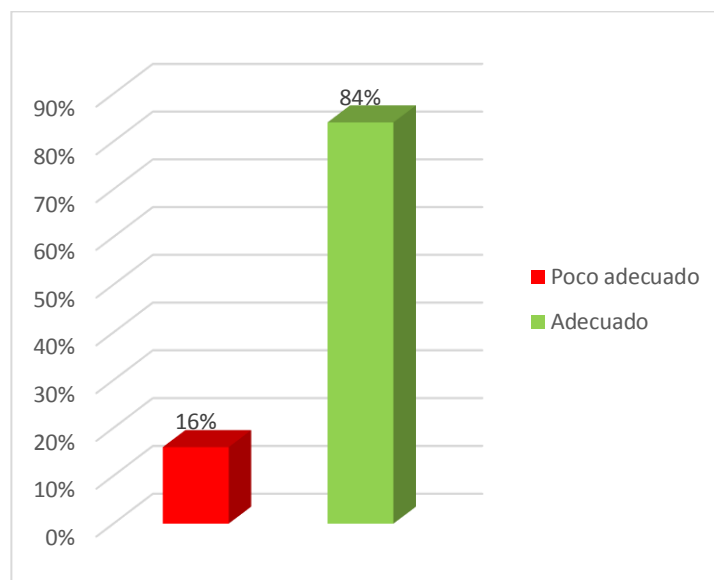
En la tabla y gráfico 7, se observa que el 94% del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco tienen un adecuado desempeño en el puesto y el 6% tiene un desempeño poco adecuado. Estos resultados se deben porque siempre el personal de enfermería cuenta usted con la información necesaria y oportuna para tomar decisiones de acuerdo a sus funciones, tiene buenas habilidades comunicativas, mantiene buena iniciativa de participación y coordina permanentemente con todo el personal del hospital para tomar decisiones oportunas

**Tabla 8. Compromiso institucional del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
Poco adecuado	5	16%
Adecuado	27	84%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en setiembre del año 2018.  
Elaboración: El autor

**Gráfico 8. Compromiso institucional del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**



**Descripción e interpretación:**

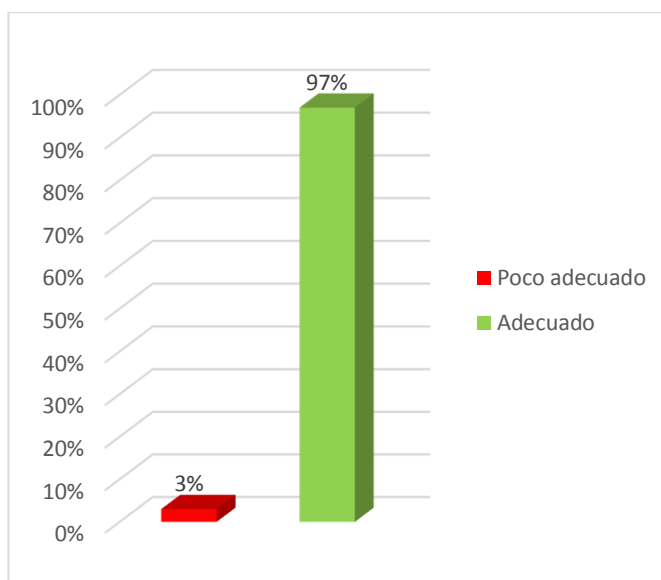
En la tabla y gráfico 8, se observa que el 84% del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco tienen un adecuado compromiso institucional y el 16% tiene un compromiso institucional poco adecuado. Estos resultados se deben porque el personal de enfermería siempre está comprometido a hacer un trabajo de calidad permanentemente, en su trabajo aprende y desarrolla nuevas capacidades laborales en bien los pacientes, cuando se presenta algún problema en su área o turno colabora en búsqueda de alguna alternativa de solución y siempre realiza su trabajo haciendo más de lo que le pagan.

**Tabla 9. Productividad del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
Poco adecuado	1	3%
Adecuado	31	97%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en setiembre del año 2018.  
Elaboración: El autor

**Gráfico 9. Productividad del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018**



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico 9, se observa que el 97% del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco tienen una adecuada productividad y el 3% tiene una productividad poco adecuada. Estos resultados se deben porque siempre el personal de enfermería es eficiente en su trabajo, realiza su trabajo con eficacia, cumple con todos los servicios asistenciales asignados y con las metas asignadas de acuerdo a sus funciones



## 4.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de la hipótesis general se formuló la hipótesis nula y la hipótesis de investigación y por ser las variables cualitativas o categóricas y ser la muestra menor de 50 sujetos, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

Para el procesamiento de datos se utilizó el Software SPSS (v. 22.0)

Los pasos a seguidos fueron son los siguientes:

- 1) Formulación de la hipótesis nula y de investigación
- 2) Nivel de significación: 5% (0.05)
- 3) Estadístico de prueba: Rho de Spearman
- 4) Decisión
  - Si  $P < 0,05$ ; se rechaza  $H_0$
  - Si  $P > 0,05$ ; se acepta  $H_0$

### **Contrastación de la hipótesis general:**

**Hi:** La relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018 Huánuco-2018, es significativa.

**Ho:** La relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018 Huánuco-2018, no es significativa.

### Correlaciones

			SÍNDROME DE BURNOUT	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	SÍNDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000	-,967**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,967**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de -0.967, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018 Huánuco - 2018, es significativa.

#### **Contrastación de las hipótesis específicas:**

##### **Hipótesis específica 1**

**He1:** La relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.

**Ho1:** La relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, no es significativa.

### Correlaciones

			AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,954**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,954**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de -0.954, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.

#### Hipótesis específica 2

**He2:** La relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.

**Ho2:** La relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, no es significativa.

### Correlaciones

			DESPERSONALIZACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	DESPERSONALIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	-,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,800**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de -0.800, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.

### Hipótesis específica 3

**He3:** La relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.

**Ho3:** La relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, no es significativa.

### Correlaciones

			REALIZACIÓN PERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	REALIZACIÓN PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,977**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,977**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.977, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

Con relación a la verificación de la hipótesis general planteada el resultado indica que la relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018 Huánuco - 2018, es significativa, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de -0.967 y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, al ser el coeficiente de correlación inverso y negativo muy alto indica que a mayor Síndrome de Burnout el desempeño laboral va disminuyendo o viceversa, Del mismo el 53% del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco tienen un nivel medio o moderado del Síndrome de Burnout, el 41% tiene un nivel bajo y solo el 6% tiene un nivel alto. Así mismo modo el 84% del personal de tienen un adecuado desempeño laboral y el 16% tiene un desempeño poco adecuado. Estos resultados se relacionan con investigaciones anteriores como es el caso de Cialzeta (2013), quien en su trabajo de investigación concluye que en este estudio se pudo evidenciar una elevada tasa de síndrome de Burnout (44%) en médicos de un hospital de alta complejidad de la ciudad de

corrientes. Las variables que componen el SBO, en los médicos que presentaron síndrome de Burnout fueron elevadas; despersonalización, la obtuvo el 96%, cansancio emocional, el 70% y falta de realización personal el 55%. Dichas conclusiones no coinciden con los resultados de la presente investigación donde el SBO del personal de enfermería investigada presentan un nivel medio o moderado de este síndrome igual ocurre con el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que están en un nivel medio o moderado

Albaladejo, Villanueva, Orteja, Calle y Domínguez (2005), en España realizaron un estudio sobre “El Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Madrid” .Las conclusiones entre otras fueron: “...que el personal de enfermería está más despersonalizado y menos realizado que el grupo de auxiliares y técnicos; el agotamiento emocional es superior en los trabajadores de oncología y urgencias , la despersonalización en urgencias , y el burnout es más alto en áreas de oncología y urgencias...” Los profesionales que respondían que su labor era poco reconocidas. De igual manera con el caso anterior, existe un Síndrome de Burnout y de sus dimensiones como el agotamiento emocional y la despersonalización muy altas contrarias a los resultados de la presente investigación. Arauco (2008). En su tesis concluye que la mayoría de las enfermeras del Hospital especializado Víctor Larco Herrera presentan un nivel medio del Síndrome Burnout, un nivel de agotamiento emocional medio, manifestado por sentimientos de agotamiento emocional al final de un día laboral, fatiga en las mañanas al enfrentarse a otro día de trabajo; esto debido a las posibles demandas emocionales que su trabajo exige y además de perder aquellos recursos emocionales necesarios para poder responder satisfactoriamente a las demandas emocionales de su entorno laboral. Un porcentaje considerable de enfermeras 37.5% (24) presentan un nivel medio de despersonalización representado principalmente por sentimientos de insensibilidad con los pacientes que tiene que atender durante su jornada laboral, poca preocupación por los problemas de sus

pacientes. La mayoría de las enfermeras presentan un nivel medio de realización personal, y un 20%, presento un nivel bajo representado por no saber tratar con eficacia los problemas en su trabajo, así también, dificultad para relacionarse con sus pacientes y colegas (9). Est investigación si coincide con los resultados encontrados donde tanto el SBO y sus dimensiones como el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal se encuentran en un nivel medio o moderado por el comportamiento profesional y personal que tiene el personal de enfermería no llegan a un nivel alto en esta variable y en sus dimensiones investigadas.



## CONCLUSIONES

- Se determinó que la relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018 Huánuco - 2018, es significativa, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de -0.967 y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01). Del mismo el 53% del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco tienen un nivel medio o moderado del Síndrome de Burnout, el 41% tiene un nivel bajo y solo el 6% tiene un nivel alto. Así mismo modo el 84% del personal de tienen un adecuado desempeño laboral y el 16% tiene un desempeño poco adecuado.
- Se determinó que la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de -0.954, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
- Se determinó que la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de -0.800, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
- Se determinó que la relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.977, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda en primera instancia que, en la institución en la cual se realizó la investigación, trabajar en aspectos relacionados con la motivación del personal de enfermería con la finalidad de minimizar el Síndrome de Burnout en dicho personal o desterrarlo definitivamente. Un aspecto importante sería el reconocimiento por su adecuado desempeño laboral como una de las apuestas institucionales. El valor que la institución le confiera a su trabajo influye en su motivación.
- Con el aporte de este trabajo de conocer el Síndrome de Burnout y de sus dimensiones se sugiere que estos resultados debería ser considerada en las estrategias de prevención y promoción, a fin de restablecer plenamente y mantener la salud física y mental de los trabajadores.
- Debido a que este síndrome afecta a todo trabajador o profesional que trabaja en contacto directo con personas diariamente, se recomienda que el presente estudio se realicen en otros profesionales del área de salud de la institución investigada.
- Se recomienda a los directivos y funcionarios del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco implementar herramientas protectoras para que el personal no curse con el síndrome apoyado ahora en la legislación de riesgo psicosocial. Estas conducirían sin duda a mejorar la calidad de vida en el trabajo y con ello los resultados en salud de los pacientes y el compromiso de los enfermeros no sólo con los pacientes sino también con la organización misma.
- Finalmente es necesario que en la enseñanza de la Profesión de Enfermería, incorporar el conocimiento y reconocimiento de las características de este síndrome y la manera como esto afecta la calidad de la atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) FREUDENBERGER, H. J. Burnout: The high cost of high achievement. Garden, City, New York: Doubleday. 1980.
- (2) GAETA, A. El Estrés. Metodología De La Investigación [Http://Www.Monografias.Com/Trabajos14/Estres/Estres.Shtml](http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml)
- (3) WEISS, S. American Psychological Association Practice Directorate. New York: Pretence Hall, 2002
- (4) KEITH, D. “Comportamiento Humano En El Trabajo” . 8º Edición. Editorial Mac Garw Hill. Mexico. 1994.Pag.558-559
- (5) ESCRIBA, V. y Col. “Estresores Laborales Y Bienestar Psicológico. Impacto En La Enfermería Hospitalaria”.En Revista Rol Enf.2000.23 (7-8)
- (6) TRAVELBEE, J. “Intervención en Enfermería Psiquiátrica”. 2ª Edición en Español. OMS.OPS. Colombia, 1982.
- (7) CIALZETA, J. El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba, Argentina, 2013
- (8) ALBALADEJO, VILLANUEVA, ORTEJA, CALLE y DOMÍNGUEZ. El Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Madrid (Tesis de Licenciatura. Universidad de Madrid., España, 2006.
- (9) ARAUCO, G. Síndrome de Burnout en Enfermeras Del Hospital Nacional Especializado “Victor Larco Herrera” (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú, 2008
- (10) DAVALOS, H. Nivel de Estrés Laboral En Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa. Tesis para optar el Título de Enfermera. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú; 2006.

- (11) GIL MONTE, PEDRO (2001, 25 de julio). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Revista Psicología Científica.com, 3(5). Disponible en: [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html).
- (12) [Http://www.loquesomos.org/enterate/loquedebemossaber/estreslaboral.html](http://www.loquesomos.org/enterate/loquedebemossaber/estreslaboral.html).
- (13) ALMENDRO, CARLOS. Síndrome de Burnout Plataforma: [Http://www.diezminutos.org/documentos/burnout/medir.html](http://www.diezminutos.org/documentos/burnout/medir.html)
- (14) MARCOS, GÓMEZ SANCHO, MARCOS Y BONDJALE OKO, TEODORO. Especial Burnout y Estrés. Artículo de Prisiones, 5 Noviembre 2000. [Http://members.es.tripod.de/prision/articulos/quemamiento.html](http://members.es.tripod.de/prision/articulos/quemamiento.html).
- (15) LORENZO MEDIANO O. Y GLORIA FERNANDEZ C. El Burnout y los Médicos, Un Peligro Desconocido. España. 2001. Pag. 21
- (16) [Http://www.loquesomos.org/enterate/loquedebemossaber/estreslaboral.html](http://www.loquesomos.org/enterate/loquedebemossaber/estreslaboral.html)
- (17) ALVAREZ, E. Y FERNANDEZ, L. "El Síndrome de Burnout o Desgaste". (I). Revisión de Estudios. En Revista. Asoc. Esp. de Neuropsiquiatic. 1991. Pag.257-265.
- (18) ROBBINS, S. Y JUDGE. Comportamiento organizacional. México: Pearson Education; 2013
- (19) GHISELLI, E.E. Dimensional problems of criteria. Journal of Applied Psychology, 40, 1-4; 1976
- (20) CAMPBELL, J. Managerial behavior performance and effectiveness. New York. McGraw-Hill.; 1970
- (21) CHIAVENATO, I. Comportamiento organizacional. Bogotá: McGraw Hill. Interamericana, S.A.; 2009.

- (22) CHIAVENATO, H. Administración de recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill.; 2002.
- (23) MORRISON, M. Fundamentos De Enfermería En Salud Mental. España. 1999.Pag.110,112.
- (24) TRAVELBEE, J. Intervención en Enfermería Psiquiátrica". 2ª Edición en Español. OMS.OPS. Colombia.1982.Pag.4
- (25) EGUIGUREN, C. Plan operativo Anual 2007. Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera; 2007
- (26) VAN DER. Gestión y gerencias empresariales. Colombia: Ecoe Ediciones, 2005.
- (27) HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., Y BAPTISTA, P. Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill, 2014

# **ANEXOS**

## ANEXO Nº 01: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO DE ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) PARA MEDIR EL SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

**I. DATOS GENERALES:**

Cargo: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_ Condición: \_\_\_\_\_  
Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**II. INSTRUCCIONES**

Estimado enfermero(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotada/o (exhausto) por mi trabajo							
2. Me siento agotada/o al final de un día de trabajo							
3. Me siento cansada/o cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día							
4. Puedo relacionarme con facilidad con las personas de mi trabajo (pacientes, colegas)							
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mi							
7. Trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							

9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.							
10. Creo que tengo un comportamiento mas insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis pacientes							
16. Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés							
17. Tengo la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan conmigo en el trabajo (pacientes y colegas)							
18. Me siento animado después de trabajar con mis pacientes.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. En el trabajo siento que estoy al limite de mis posibilidades							
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo							
22. Siento que mis pacientes me culpan por alguno de sus problemas							



**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO, 2018**

**III. DATOS GENERALES:**

Cargo: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_ Condición: \_\_\_\_\_  
 Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**IV. INSTRUCCIONES**

Estimado enfermero(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

De antemano le agradecemos su colaboración

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Nunca	Algunas Veces	Siempre
	<b>RESPONSABILIDAD</b>			
01	Respeto el horario de entrada y salida que le han asignado			
02	Mejora permanentemente la atención a los pacientes			
03	Reporta oportunamente los problemas graves de salud que detecta en el paciente			
04	Promueve principios y prácticas saludables para manejar los materiales y equipos tecnológicos que se le confiere			
	<b>DESEMPEÑO EN EL PUESTO</b>			
05	Cuenta usted con la información necesaria y oportuna para tomar decisiones de acuerdo a sus funciones			
06	Tiene buenas habilidades comunicativas			
07	Mantiene buena iniciativa de participación			
08	Coordina permanentemente con todo el personal del hospital para tomar decisiones oportunas			
	<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>			
09	Está comprometido a hacer un trabajo de calidad permanentemente			
10	En su trabajo aprende y desarrolla nuevas capacidades laborales en bien los pacientes			
11	Cuándo se presenta algún problema en su área o turno colabora en búsqueda de alguna alternativa de solución			
12	Realiza su trabajo haciendo más de lo que le pagan			
	<b>PRODUCTIVIDAD</b>			
13	Es eficiente en su trabajo			
14	Realiza su trabajo con eficacia			
15	Cumple con todos los servicios asistenciales asignados			
16	Cumple con las metas asignadas de acuerdo a sus funciones			
	<b>TOTAL</b>			

**ANEXO 2: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Antonia Evelina Isidro Caballero con DNI N° 27413121  
 de profesión ENFERMERA ejerciendo  
 actualmente como Docente en la Universidad Católica en la  
 institución Hospital Regional "HM" x UAP

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO, 2918**, para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

**I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO**

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.		X		
Presentación del instrumento.		X		
Congruencia de ítems.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Calidad de redacción de los ítems.		X		
Claridad y precisión de los ítems.		X		
Pertinencia.		X		

**II. DECISIÓN DE EXPERTO**

El instrumento debe ser aplicado: **SI (X)** **NO ( )**

Aportes y sugerencias:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Huánuco, 20 de Noviembre del 2018

  
 GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
 Dirección Regional de Salud  
 Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano"  
**Firma y sello.**  
Antonia Isidro Caballero  
 CEP. 19996 - RNE. 0467  
 Especialista Neonatología

**JUICIO DE EXPERTOS SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL  
REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO, 2918**

**INSTRUCCIONES:**

Sr. (a) experto, por favor sírvase marcar con una "X", la opción que considera que debe aplicarse en cada ítem según su apreciación. Las categorías que serán evaluadas son: redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir las correcciones pertinentes. Agradezco anticipadamente sus valiosos aportes.

Item	ESCALA			OBSERVACIONES
	Dejar(1)	Modificar(2)	Eliminar(3)	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			

Evaluado por: Lic. Gna. Antonia Jirón Caballero

Firma: 

**ANEXO 2: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, NOEMI CARBONELLI TOINO con DNI N° 22512757 de profesión ENFERMERA ESPECIALISTA ejerciendo actualmente como SUPERVISORA DE HOSPITALIZACIÓN en la institución DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO, 2918**, para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

**I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO**

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.		✓		
Presentación del instrumento.		✓		
Congruencia de ítems.		✓		
Relevancia del contenido.		✓		
Calidad de redacción de los ítems.		✓		
Claridad y precisión de los ítems.		✓		
Pertinencia.		✓		

**II. DECISIÓN DE EXPERTO**

El instrumento debe ser aplicado: **SI (X)** **NO ( )**

Aportes y sugerencias:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Huánuco, 26 de NOVIEMBRE del 2018

**JUICIO DE EXPERTOS SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL  
REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO, 2918**

**INSTRUCCIONES:**

Sr. (a) experto, por favor sírvase marcar con una "X", la opción que considera que debe aplicarse en cada ítem según su apreciación. Las categorías que serán evaluadas son: redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir las correcciones pertinentes. Agradezco anticipadamente sus valiosos aportes.

Item	ESCALA			OBSERVACIONES
	Dejar(1)	Modificar(2)	Eliminar(3)	
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			

Evaluado por: Lic. ENF. ESP. NOEMI CARBONELLI TOIRO

Firma: .....



**ANEXO 2: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, JAVIER MENDOZA BALBUENA con DNI N° 22405515  
 de profesión LIC. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN ejerciendo  
 actualmente como DOCENTE en la  
 institución UNIVERSIDAD LAS DELICIAS

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de  
 validación el instrumento **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO  
 LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL  
 HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO,  
 2918**, para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

**I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO**

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.		✓		
Presentación del instrumento.		✓		
Congruencia de ítems.		✓		
Relevancia del contenido.		✓		
Calidad de redacción de los ítems.		✓		
Claridad y precisión de los ítems.		✓		
Pertinencia.		✓		


**II. DECISIÓN DE EXPERTO**

El instrumento debe ser aplicado: **SI (X)** **NO ( )**

Aportes y sugerencias:

Continuar con el proceso de aplicación  
 .....  
 .....  
 .....

Huánuco, 10 de noviembre del 2018


 SOCIEDAD ESPAÑA DE  
 INVESTIGADORES CIENTÍFICOS  
Javier Mendoza Balbuena  
 Dr. Javier Mendoza Balbuena  
 Soc. 6. 110

**JUICIO DE EXPERTOS SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL  
REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO, 2918**

**INSTRUCCIONES:**

Sr. (a) experto, por favor sírvase marcar con una "X", la opción que considera que debe aplicarse en cada ítem según su apreciación. Las categorías que serán evaluadas son: redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir las correcciones pertinentes. Agradezco anticipadamente sus valiosos aportes.

Item	ESCALA			OBSERVACIONES
	Dejar(1)	Modificar(2)	Eliminar(3)	
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			

Evaluado por: Dr. JAVIER MORALES BALBUENA

Firma: [Firma manuscrita]

### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL “HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO, HUÁNUCO-2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>•Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: La relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.</p> <p>Ho: La relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, no es significativa.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>He1: La relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.</p> <p>Ho1: La relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional</p>	<p><b>V1: Síndrome de Burnout</b></p> <p>Dimensiones:</p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencia agotamiento y cansancio</li> <li>- Evidencia frustración</li> <li>- Evidencia descontento con las tareas</li> <li>- Maltrato a los pacientes</li> <li>- Insensibilidad en el trato a los pacientes</li> <li>- Despreocupación con el estado de salud del paciente</li> <li>- Maneja de relaciones interpersonales</li> <li>- Eficiencia y eficacia en el trato a los pacientes</li> <li>- Trasmite energía y clima agradable al paciente</li> <li>- Mantiene el buen ánimo permanentemente</li> </ul>	<p><b>Tipo y nivel de investigación:</b></p> <p>Tipo no experimental descriptivo y de nivel correlacional.</p> <p><b>Diseño de estudio:</b></p> <p>Correlacional-transversal</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p>Personal de enfermería que labora en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano el año 2018, que suman 32. La muestra es igual a la población</p>



<p>Medrano, Huánuco-2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la despersonalización y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la realización personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018?</p>	<p>Medrano, Huánuco-2018.</p> <p>•Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018.</p> <p>•Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018</p>	<p>“Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, no es significativa.</p> <p>He2: La relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.</p> <p>Ho2: La relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, no es significativa.</p> <p>He3: La relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, es significativa.</p> <p>Ho3: La relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018, no es significativa.</p>	<p><b>V2: Desempeño laboral</b></p> <p>Dimensiones:</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Desempeño en el puesto</p> <p>Compromiso institucional</p> <p>Productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la normatividad.</li> <li>- Cumplimiento de las funciones y tareas.</li> <li>- Cumplimiento de los horarios</li> <li>- Cumplimiento de objetivos institucionales.</li> <li>- Cumplimiento de las guardias.</li> <li>- Esfuerzo para lograr las metas con menor tiempo y recursos.</li> <li>- Identificación con la organización desde su puesto de trabajo.</li> <li>- Entusiasmo en la realización de actividades y acciones programadas en la institución</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Resultados</li> </ul>	<p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p> <p>La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. Para medir el Síndrome de Burnout, se utilizó el Cuestionario de Escala Maslach Burnout Inventory (MBI) y para el desempeño laboral un cuestionario conformado por 16 ítems</p>
---	---	---	---	---	---

## ANEXO 4

### SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



Solicito: Autorización para la  
Aplicación de encuesta  
Desempeño laboral del  
Personal de enfermería

**SEÑOR: DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUANUCO**

**YO MARUJA AMELIA TORRES ZARATE.** Identificado con DNI 07158951, con domicilio en Jr Arequipa N° 145 de Amarilis Huánuco, egresada de la universidad ALAS PERUANAS de la Facultad de ENFERMERIA, ante usted me presento con debido respeto y expongo:

Que estando realizando mi tesis de investigación sobre **"SINDROME DE BURNOUT Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUANUCO- 2018 "**

**POR LO EXPUESTO:**

Solicito a usted acceder a mi petición por ser de justicia

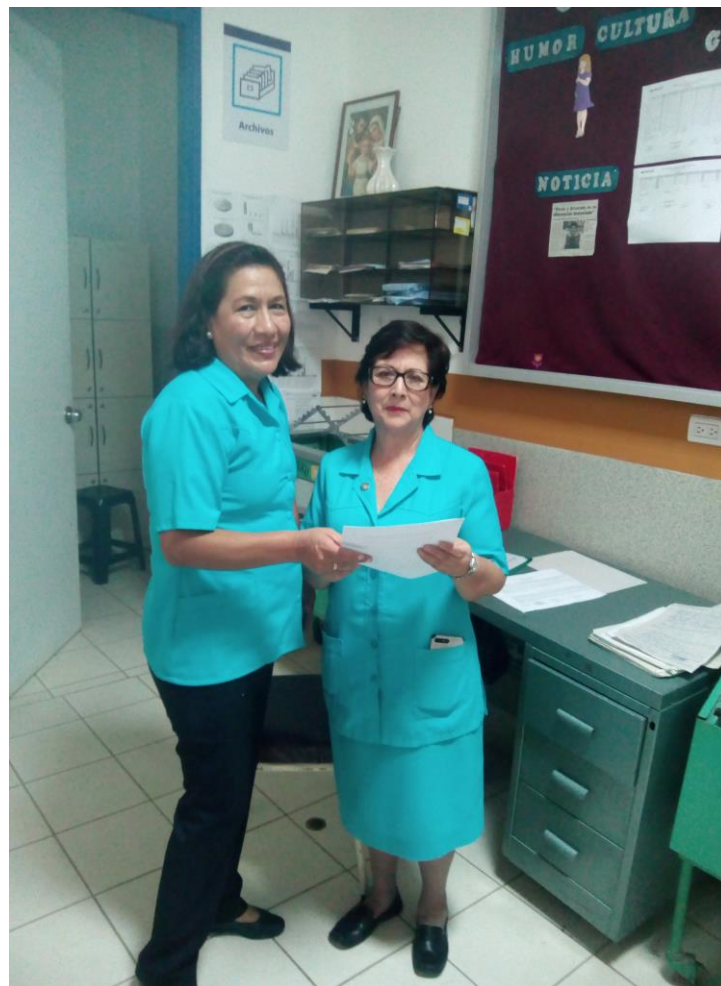
Huánuco ,05 de Noviembre 2018

Maruja Amelia Torres Zarate

DNI. 07158951

**ANEXO 5**  
**PANEL FOTOGRÁFICO**





PERSONAL DE ENFERMERÍA CONTESTANDO LOS CUESTIONARIOS

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**
**ACTA DE TITULACIÓN PROFESIONAL  
N° 011 – GT – D – FMHyCS – UAP**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Alas Peruanas (Artículo 27), bajo la Presidencia del Dr. Javier Mendoza Balarezo, en el salón de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Enfermería, cito en el Distrito de Huánuco, Provincia de Huánuco, siendo las 15:00 horas del día 13 de diciembre del 2018, se inició la sesión pública de sustentación de la Tesis:

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO, HUÁNUCO – 2018”**

Presentado por el (la) Bachiller:

**TORRES ZARATE, MARUJA AMELIA**

Para optar el Título Profesional de Enfermera(o)

El resultado de la sustentación es el siguiente:

JURADO EXAMINADOR		CALIFICACIÓN			
Presidente	Dr. Javier Mendoza Balarezo	Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>	Desaprobado	<input type="checkbox"/>
Secretario	Mg. María Luz Villanueva Gamarra	Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>	Desaprobado	<input type="checkbox"/>
Miembro	Lic. Antonia Evelina Isidro Caballero	Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>	Desaprobado	<input type="checkbox"/>

Concluyendo que el(a) Bachiller Obtuvo el Promedio final de:

Aprobado por **unanimidad**  Aprobado por **mayoría**  Desaprobado

Se Recomienda La Publicación de la Tesis SI  NO

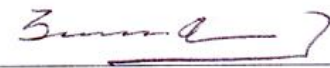
Siendo las 16:10 Horas culminó el proceso y en fe de lo cual se sentó la presente acta.

  
Mg. María Luz Villanueva Gamarra  
Secretario  
Nro. Colegiatura: 25257



  
Lic. Antonia Evelina Isidro Caballero  
Miembro  
Nro. Colegiatura:



  
Dr. Javier Mendoza Balarezo  
Presidente  
Nro. Colegiatura: 23002



## Formulario de Autorización de Registro y Publicación de Producción Académica en el Repositorio Institucional de la UAP

### A LOS AUTORES Y CREADORES DE NUESTRA UNIVERSIDAD:

En la actualidad los Repositorios Institucionales representan una estrategia de información y comunicación de las instituciones académicas, el formar parte de un Repositorio Institucional, contribuye a fomentar el nivel de competitividad, visibilidad, imagen pública y relevancia de un investigador y la posibilidad de ser consultado y difundido mundialmente, a través de su obra, mediante un archivo de formato electrónico.

Al depositar su obra en el Repositorio Institucional UAP, el autor concede a la Universidad Alas Peruanas S.A., una Licencia no exclusiva sobre su creación y el logro del propósito enunciado.

Datos del Autor			
Nombres y Apellidos:	MARUJO AMELIA TORRES ZARATE.		
DNI:	07158751	Teléfono:	988363874
E-Mail:	marju.torres.lopez@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Trabajo académico		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
<input type="checkbox"/>	Artículo Académico		
<input type="checkbox"/>	Libros y/o Capítulos de Libro		
<input type="checkbox"/>	Otros, especificar en Anexo "A" adjunto. ( Ver Cuadro)		
Título:	Síndrome de Burnout y su Relación con el desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huanuco - 2018		
Asesor:	NOENI CARBONELLI TUIRO		
Año:	2018	Carrera Profesional:	ENFERMERIA
Licencias			

**A. Licencia estándar:**

Bajo los siguientes términos, autorizo el registro y publicación en acceso abierto de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Artículos Académicos/ Libros y/o capítulos de libro/ Tesis en el Repositorio institucional de la Universidad Alas Peruanas. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, entre otros, otorgo a la Universidad Alas Peruanas S.A., una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UAP, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Artículos Académicos/ Libros y/o capítulos de libro /Tesis, es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Alas Peruanas consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X):**

- SI, autorizo que se deposite inmediatamente de acceso abierto
- SI, autorizo que se deposite y publique de acceso abierto partir de la fecha:
- 01 Año
- 02 Años
- 03 Años
- NO, Autorizo

  
FIRMA







  
Huella Digital


Surco, 19 de DICIEMBRE del 2018.

\* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

**B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons**

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 <p>Reconocimiento CC BY</p>	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 <p>Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA</p>	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 <p>Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND</p>	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 <p>Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC</p>	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 <p>Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA</p>	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
	 <p>Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND</p>	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

  
Firma

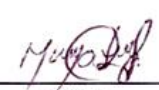


Huella Digital

Surco, 17 de DICIEMBRE del 2018.



Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	Maruja Ameli Torres Zarate		
DNI:	07158951	Teléfono:	988363874
E-Mail:			
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
<input type="checkbox"/>	Artículo Académico		
<input type="checkbox"/>	Libros y/o Capítulos de Libro		
<input type="checkbox"/>	Otros, especificar en Anexo "A" adjunto. (Ver Cuadro)		
Título:	Síndrome de BURNOUT y su Relación con el desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco - 2018		
Asesor:			
Año:		Carrera Profesional:	
Declaratoria			
<p>Declaro que he leído este Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en su totalidad referenciado en este documento, he hecho la revisión y corrección de estilo del presente trabajo de tesis considerando lo señalado en la Guía y Manual de Tesis de la Universidad Alas Peruanas y del Manual de Estilo de la APA/VANCOUVER, versión en inglés.</p> <p>Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones académicas y éticas.</p> <p>En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Alas Peruanas.</p>			



FIRMA



Huella Digital

Surco, 17 de Diciembre del 2018