



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

TESIS

**EL SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN
LOS EX INTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL
AMAZONICO DE YARINACocha 2019**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
OBSTETRICIA**

PRESENTADO POR:

BACHILLER: Lozano Reyna Silvia Katty

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
SALUD, BIENESTAR, BIOTECNOLOGÍA Y BIOÉTICA**

ASESORA: Mag. Zoila Margarita Pando Nuñez

**LIMA, PERÚ
DICIEMBRE, 2020**

INDICE

Índice	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Reconocimiento	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
Introducción	IX

CAPITULO I PLANEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1	Descripción de la Realidad Problemática	11
1.2	Formulación del Problema	13
1.3.1	Problema principal	13
1.3.2	Problemas secundarios	13
1.3	Delimitación del estudio	13
1.4	Objetivos de la investigación	14
1.4.1	Objetivo general	14
1.4.2	Objetivos específicos	14
1.5	Justificación de la investigación	15
1.5.1	Justificación Teórica, practica y social	15
1.5.2	Importancia de la investigación	15
1.5.3	Viabilidad de la investigación	16
1.6	Limitaciones del estudio	16

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la investigación	17
2.1.1	Nacionales	17
2.1.2	Internacionales	19
2.2	Bases teóricas	22
2.3	Definición de términos básicos	33

CAPITULO III.HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1	Formulación de hipótesis Principal y Específicas	35
3.2	Variables:	36
3.2.1	Definición de las variables	36
3.2.2	Operacionalización de las variables	36
CAPITULO IV. METODOLOGIA		
4.1	Diseño metodológico	38
4.2	Diseño muestral	39
4.3	Técnicas de recolección de datos	40
4.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	40
4.5	Aspectos éticos	40
CAPITULO V: RESULTADOS:		
5.1	Análisis Descriptivo	42
5.2	Análisis Inferencial	48
5.3	Discusión de resultados	54
CONCLUSIONES		56
RECOMENDACIONES		57
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		58
ANEXOS;		
1.	Consentimiento informado	
2.	Instrumento de recolección de datos	
3.	Matriz de Consistencia	
4.	Ficha de validación de los instrumentos	
5.	Matriz de evaluación de instrumento	
6.	validación de los instrumentos realizados por el número de expertos solicitados en la guía correspondiente.	
7.	Declaración de autenticidad	
8.	Autorización para recolección de datos.	

Dedico:

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ellos entre los que se incluye este. A mi novio que fue mi mano derecha durante todo este tiempo y a mi ángel de la guarda que siempre me acompaña en todo momento.

¡Muchas gracias mi DIOS!

Agradezco a:

Agradezco a la Universidad Alas Peruanas por guiarme en mi desarrollo profesional.

Agradezco a mi asesora la Obstetra Zoila Pando y al Doctor Roger Habraham Tapia Trujillo por el gran apoyo que me brindaron en mi tesis.

Agradezco al Hospital Amazónico de Yarinacocha por permitir terminar mi internado con mucha satisfacción y mucho aprendizaje a los Obstetras que conforman dicha institución gracias por sus enseñanzas.

Agradezco a los ex internos de obstetricia del (Hospital Amazónico de Yarinacocha) por su tiempo y participación en mi instrumento y al personal de dicha institución que me apoyaron en la realización de mi investigación.

Gracias a dios por la vida de mis padres, también porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar bien y disfrutar al lado de las personas que se queme aman.

Agradezco a mi prima Nashlla por su apoyo incondicional en los momentos que más la necesite, es mi ejemplo a seguir, estoy muy orgullosa de ella y sé que yo de ella también después de haber concluido esta tesis.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que creyeron en la realización de esta tesis.

Reconocimiento a:

La Obstetra Zoila Pando por su asesoría en mi trabajo de investigación.

Al Doctor Roger Habraham Tapia Trujillo por el gran apoyo que me brindaron en mi tesis.

RESUMEN

El presente estudio fue planteado con el **objetivo** de determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019

Material y métodos. El estudio presentó el método descriptivo correlacional, la investigación fue de tipo correlacional descriptiva, su diseño es correlacional descriptiva. La muestra estuvo constituida por 21 ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

La **conclusión** a la que se llegó es: Se concluye que existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. Según el valor $P = 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $-0,830$

Palabras clave: Síndrome de Burnout y la calidad de servicio

ABSTRACT

The present study was put forward for the sake of determining the relation that exists between the Syndrome of Burnout and the quality of service in former inmates of obstetrics of the Amazonian Hospital of Yarinacocha, 2019

Material and methods. The study presented the descriptive method correlacional, investigation belonged to guy correlacional descriptive, his design is correlacional descriptive. The sample is it was composed of 21 former inmates of obstetrics of the Amazonian Hospital of Yarinacocha, 2019. The used technique was the opinion poll and the instrument than himself I use it was the questionnaire.

The **conclusion** that took place is: It is concluded that there is significant negative relation between the Syndrome of Burnout and the quality of service in former inmates of obstetrics of the Amazonian Hospital of Yarinacocha, 2019. According to value P 0.000 that minor is to 0.01 and the correlation coefficient of Rho of Spearman - 0.830

Passwords: Burnout's syndrome and the quality of service

INTRODUCCION

El Síndrome de Burnout se ha transformado en un dilema que afecta en la salud, principalmente a personas que atienden o cuidan personas, la cual se manifiesta de forma particular en estrés laboral, se presenta en quienes buscan formar parte y adaptarse a un exceso de demandas, lo que a su vez aceptan trabajar mediante una presión laboral, este tipo de exigencia y tensión generalmente producen un incremento de riesgos para contraer enfermedades afectando de forma negativa en el desempeño, calidad de servicio y prestaciones de cuidado hacia los paciente en el servicio que se encuentre.

Se considera que el Síndrome de Burnout se ha convertido en un trastorno emocional y físico dado frente a reacciones laborales, llevándolos a agotarse física y mentalmente, a la vez lográndolos desmotivarlos en el trabajo e interferir en la vida social y familiar.

La calidad de servicio que es un factor muy importante en la atención por parte del personal de salud en los hospitales y centros de salud.

Los profesionales obstetras por el excesivo trabajo asistencial, administrativo, condiciones laborales en las cuales se desempeñan y muchas veces con derechos recortados no son ajenos a poder contraer esta alteración. Por lo que el presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar el Síndrome de Burnout y su relación en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019, el cual está estructurado en 5 capítulos:

Capítulo I: Planteamiento metodológico: que contiene descripción de la realidad problemática, formulación del problema, delimitación del estudio, objetivos, justificación de la investigación y las limitaciones. Capítulo II: Marco teórico: que describe los antecedentes nacionales e internacionales, base teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III: Hipótesis y variables. Formulación de la hipótesis, variables y la operacionalización de las variables. Capítulo IV: Metodología, el diseño metodológico, el diseño muestral, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas estadísticas para el procesamiento de la información y aspectos éticos. Capítulo V: Resultados, donde se realiza el análisis descriptivo, el análisis inferencial y la difusión de resultados.

Por último, se realiza las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

El profesional de obstetricia debe proporcionar un óptimo servicio hacia los pacientes, para que esto suceda, es necesario contar con un equilibrio físico y mental, asimismo de entendimientos teóricos y prácticos obtenidos durante su formación académica, por lo que el Síndrome de Burnout en estos tiempos, se ha convertido en una enfermedad que puede pasar desapercibida, se considera a este síndrome parte de un tipo de estrés laboral de las instituciones generado en los Profesionales de salud que tengan una relación continua y directa con los pacientes.

“El Estrés Laboral uno de los más estudiados, ya que actualmente 30% de la población en actividad lo presenta, con predominio en los países en vías de desarrollo”. “Así mismo se considera uno de los principales problemas hacia la salud y la seguridad en el trabajo en Europa, siendo el 25% de los trabajadores los más afectados; y según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, siendo el estrés laboral causante principal de la disminución laboral”. (1)

“En américa latina el estrés laboral también se manifestó vinculado a factores relaciones como, el ambiente físico, demandas laborales,

relaciones interpersonales, inseguridad en el trabajo, organización, entre otros”. “Es así que el Estrés Laboral fue referido y manifestado por el 26,7% de la población en Argentina, afectando el estado mental mediante la sobrecarga excesiva de trabajo”. “En Brasil las enfermedades mentales se relacionaron al ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales en servicios de salud, con el 14%”. “Y en Chile, los trabajadores manifestaron el 27,9% de estrés y rasgos de depresión”. (2)

“Según estudios realizados en Perú en el año 2017 la encuestadora Trabajando, en relación al estrés laboral, de 2,050 encuestados los resultados fueron: el 70% tuvieron algún grado de estrés, el 39% manifiesta que la fuente principal del estrés es el trabajo, el 27% el desempleo, el 18% las responsabilidades y el 8% refiere que la causa de estrés es su familia”. (3)

La calidad es requerimiento indispensable orientada a dar a los usuarios una seguridad respecto a la prestación de los servicios, esto conlleva a que se necesite de una implementación de un sistema de gestión de la calidad a nivel de las diversas instituciones que brindan servicios.

La calidad de servicio define como está trabajando la organización, si el clima laboral es favorable o sin las condiciones no son tan favorables, para que el personal pueda plasmar en el servicio que brinda. Estas características se dan en todas las organizaciones al margen de su capacidad de atención, puede que sea una organización pequeña, pero si esta no mantiene un clima laboral cálido, todo el ambiente puede tornarse tenso, en tanto, que si el, personal se siente cómodo en su centro de trabajo, este conllevará a mejorar la calidad del servicio.

La calidad de servicio hace referencia a un proceso de cambio que experimenta una empresa en relación a sus actitudes, comportamientos y valores, para garantizar la satisfacción de los clientes que acuden a dicha empresa. (4)

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la confiabilidad en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la empatía en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la comunicación en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la capacidad de respuesta en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019?

1.3 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

Delimitación espacial

El Hospital Amazónico de Yarinacocha es un órgano desconcentrado de la Dirección de Red de Salud Federico Basadre/ Yarinacocha, de segundo nivel de atención sexto nivel de complejidad, Categoría II - II, aprobado el 17 de febrero del 2005, mediante Resolución Directoral No. 066-05-GRU-DRSU-OAL, estando dentro de sus competencias el desarrollar Programas de Atención Integral de Salud por etapas de vida y cumplir con los procesos de Referencia y Contra referencia para la continuación de las necesidades de salud de la población.

El Hospital Amazónico de Yarinacocha se encuentra ubicado en el Jr. Aguaytía N° 605, localidad de Puerto Callao, Distrito de Yarina cocha, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali cuenta con local propio y documentación no saneada, con un área total de terreno de 66,580.52 m² (39 hectáreas), perímetro 2595 metros lineales, área total construida 8,835.30 m², área total por construir según plano 57, 745.22 m², total áreas verdes 57, 745.22 m². Además cuenta con un Fundo Ganadero de 23 Hectáreas.

Delimitación temporal

El presente estudio tuvo programado su realización en un periodo de tres (03) meses, los cuales conformaron las fechas entre agosto a octubre del 2020, con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados.

Delimitación social

El grupo social estuvo conformado por todos ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, durante el periodo de estudio.

1.4 OBJETIVOS.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL.

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la confiabilidad en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019
- Identificar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la empatía en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.
- Establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la comunicación en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.

- Evaluar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la capacidad de respuesta en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Justificación Teórica, practica y social

La justificación social presidio en la presencia del Síndrome de Burnout que tiene un efecto en el personal de salud, lo que puede afectar en su desempeño en la calidad de servicio, en sus relaciones personales y en su salud física o mental. La demanda laboral en los Centros de Salud ha incrementado, debido a la tasa alta de natalidad y poco personal de salud, pese a ello dentro de los establecimientos el Personal de salud es insuficiente para la atención adecuada y de calidad.

La relevancia practica en que el personal de obstetricia, constituye un grupo vulnerable a padecer el Síndrome de Burnout por el gran trabajo asistencial, administrativo y entre otros.

Su relevancia teórica radicó en el síndrome de Burnout es una patología frecuente en el personal de salud según las literaturas revisadas, su importancia y su presencia repercute de una manera u otra en el bienestar psicosocial , el área laboral, provocando un trato inhumano al paciente, faltas frecuentes al trabajo, cinismo, negación a las cosas y un ambiente hostil y directamente a la salud generando una serie de alteraciones de riesgo cardiovasculares, fatiga crónica, cefaleas, alteraciones gastrointestinales, respiratorias como el asma, alteraciones de sueño, dermatológicas, alteraciones menstruales, disfunciones sexuales y alteraciones articulares.

1.5.2 Importancia de la investigación

El actual estudio fue esencial debido a la situación que vive el personal de obstetricia presentando cambios en su estado de ánimos, agotamientos demandas de pacientes, sobre carga laboral

entre otros factores que desencadenan el estrés laboral y afecta en la calidad de servicio que brindan a los pacientes de diferentes hospitales de nuestro país.

A su vez los resultados que se obtuvieron servirá para futuras intervenciones en el personal de salud, promoviendo actividades que disminuyan el estrés laboral.

1.5.3 Viabilidad de la investigación

El trabajo de investigación fue viable porque contamos con el permiso del Hospital Amazónico de Yarinacocha

1.6 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

La limitación que presentó el estudio es de carácter económico ya que todos los gastos fueron realizados por el investigador.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Nacionales

Gonzales Sonia, León Raúl y Sánchez Valeria, en su trabajo realizado en el Hospital Regional de Pucallpa en el año 2020, con el **objetivo** de conocer de qué manera se relacionaba el desempeño laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa. **Material y método:** El estudio tuvo un nivel descriptivo correlacional. Además, la muestra en esta investigación fue de 67 trabajadores y 67 usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, a quienes se les aplicó un cuestionario con 20 ítems. Obteniendo como **resultados** que: el valor de relación entre las dos variables fue $-0,004$ y el valor de significancia fue de $0,973$; además, el 80,6% de los trabajadores manifestó que el nivel de desempeño laboral era intermedio; y el 68% de los usuarios indicó que el nivel de calidad en el servicio era intermedio. **Conclusión:** no existe una relación directa entre las dos variables investigadas; esto significa que los trabajadores administrativos del Hospital Regional de Pucallpa no están cumpliendo con sus obligaciones y, por tal motivo, no brindan un servicio de calidad. (5)

Cahuín Pérez, Patricia Magaly y Salazar Gutierrez, Evelyn Luz en su trabajo realizado en el Hospital de Pampas en el año 2019, con el **objetivo** de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de Hospital de Pampas. **Material y Método:** El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal y el diseño no experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 53 Enfermeras que laboran en el Hospital de Pampas. La técnica usada fue una encuesta y el instrumento empleado es el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Obteniendo como **resultados** que: del 100% (53) de la población el 20.8% (11) del personal de enfermería del Hospital de Pampas tiene niveles altos de cansancio emocional; el 60.4% (32) del personal de enfermería del Hospital de Pampas tiene niveles altos de despersonalización y el 83.0% (44) del personal de enfermería del Hospital de Pampas tiene niveles bajos de realización personal. **Conclusión:** Concluyendo que se ha determinado que la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital de Pampas es del 77% (41) con Síndrome de Burnout. (6)

Gómez Mayta, Johan Alexis en su trabajo realizado en la Micro Red Anita en el año 2019, con el **objetivo** de determinar el nivel del Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que laboran en la Micro Red Anta, Cusco-2018. **Material y Método:** El estudio fue de tipo descriptivo, transversal y prospectivo, con una muestra de 29 Licenciados en Enfermería. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento utilizado la Escala de Maslach Burnout Inventory. Obteniendo como **resultados** que: El 93% de los Licenciados en Enfermería son de sexo femenino, 41% tiene una edad de 31 a 40 años, 41% son solteros, 48% tiene de 8 a 13 años de servicio, 57% son nombrados. En cuanto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, en la dimensión de cansancio emocional el 63% tiene un nivel bajo, 14.8% un nivel alto; en la dimensión de despersonalización 37% tiene un nivel medio respectivamente, 29.7% tiene un nivel alto; en la dimensión de realización personal 40.7% tiene un nivel alto y medio, 18.5 tiene un nivel bajo. El 63% de los Licenciados en Enfermería tiene un nivel medio del Síndrome de Burnout. **Conclusión:**

Se concluye finalmente que el 63% de los Licenciados en Enfermería presentan el Síndrome de Burnout en un grado medio, el 18.5% presenta un nivel bajo y el 18.5% un nivel alto. (7)

Flores Sierra, Jose Bryan en su trabajo realizado en el Hospital Marino Molina Sccipaen el año 2018, con el **objetivo** de determinar la prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en los médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Sccipa en el periodo setiembre – noviembre 2017. **Material y Método:** Se realizó un estudio observacional de tipo analítico y de corte transversal. La población estuvo constituida por el personal médico de emergencia, según los criterios de inclusión y exclusión, siendo un total de 59, ya que todos fueron evaluados. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory para la determinación del síndrome y un cuestionario acerca de aspectos sociodemográficos y laborales. Obteniendo como **resultados** que: La prevalencia de burnout en el hospital Marino Molina Sccipa es de 37.3%. Más del 50% de la población son del sexo masculino, tienen igual o mayor a 45 años, está casado, tienen trabajo extra, llevan laborando más de 10 años, pertenecen a la condición laboral de plazo indeterminado, no están conforme con su salario, pero si conforme con su profesión. El 33,9 % pertenecían al servicio de medicina. El burnout estuvo asociado con el sexo (OR: 3.6 IC95%: 1.10-11.56), edad (OR: 3.6 IC95%:1.0911.76) y tiempo de servicio (OR: 6.2 IC95%: 1.88-20.92); sin embargo, no hubo asociación con las demás variables. **Conclusión:** La prevalencia del síndrome de burnout en el servicio de emergencia es alta y se asocia a los factores sociodemográficos, sexo y edad y al factor laboral, tiempo de servicio. (8)

2.1.2 Internacionales

Maggi Wendy en su trabajo realizado en el Hospital General Milagro en la ciudad de Guayaquil en el año 2018, con el **objetivo** de evaluarla afectación de la calidad de servicio brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios. **Material y método:** Consta de cinco dimensiones que son

tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. Obteniendo como **resultados** que: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. **Conclusión:** Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la calidad e servicio es deficiente con respecto a la calidez en el trato. (9)

Torres Naula, María del Cisne en su trabajo realizado en el Hospital de Solca de la ciudad de Loja en el año 2017, con el **objetivo** de determinar la prevalencia y los factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout en el personal que labora en el Hospital de Solca de la ciudad de Loja. **Material y Método:** El estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal en 54 profesionales de la salud, cuya recolección de datos se realizó en base al Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), que evalúa las tres dimensiones del síndrome. Obteniendo como **resultados** que: una tasa de prevalencia de 41.74%, con mayor tasa de presentación en el género femenino y en edades comprendidas entre los 30 y 40 años con un 40.91%, en personas casadas 63.64%, en personal médico 59.09%, con 1 a 20 años de antigüedad 72,72% y con más de 40 horas de trabajo a la semana el 63.64%. **Conclusión:** se concluye que el personal de salud presenta una baja prevalencia de Síndrome de Burnout y varios factores que se encuentran íntimamente relacionados con el mismo. (10)

Muñoz Osorio, Yudi Alejandra y Osorio Moreno Diana Marcela en su trabajo realizado en el Hospital de Referencia Ibagué en el año 20016, con el **objetivo** de determinar la prevalencia del SB en el personal de enfermería de un hospital de referencia de una ciudad colombiana y su relación con variables sociodemográficas. **Material y Método:** Se llevó a

cabo un estudio de corte transversal en una muestra aleatoria y representativa de 174 enfermeras(os), estratificada según si la enfermera era profesional o auxiliar, en un hospital de referencia de una ciudad colombiana. Se utilizó como instrumento para la determinación del evento la escala validada en Colombia del MBI (Maslach Burnout Inventory). Para la obtención de los resultados se utilizaron pruebas ji-cuadrado de independencia, t para diferencia de promedios en muestras independientes y análisis de la varianza de una vía o de Kruskal Wallis según si las variables en los grupos de comparación provenían de una población con distribución normal. Obteniendo como **resultados** que: La prevalencia de Burnout fue del 20.1% (IC 95%: 13,9 26,4) y además el 52,3% están a riesgo de padecerlo. Quienes afirmaron ser solteros/viudos/separados, las profesionales de enfermería, los que al momento de la encuesta tenían una vinculación temporal o de supernumerario, quienes laboraban en servicios administrativos/oncología/camillero/esterilización y los hombres y aquellos que afirmaron tener más de un contrato, fueron quienes presentaron indicadores de la proporción de Burnout mayores del 20,1%. En el análisis multivariado, los factores conjuntos que probablemente tienen mayor incidencia en la presencia del Burnout son el número de hijos y ser hombre. **Conclusión:** Con respecto a otros estudios, este estudio revela que la prevalencia del síndrome de Burnout en el hospital de referencia es mayor. (11)

Illera Rivera Diego; Estrada Ortega Jose Alfredo y Perez Escobar Rosse Mary en su trabajo realizado en un Hospital no acreditado en Mocoá en el año 2016, con el **objetivo** de determinar la prevalencia y los principales factores de riesgo de síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital José María Hernández de Mocoa Putumayo. **Material y Método: Materiales y métodos:** se realizó un estudio descriptivo de corte transversal a un total de 87 trabajadores que aceptaron voluntariamente participar en la investigación, mediante la aplicación de un cuestionario de elaboración propia para las características socio demográficas y el Maslach Burnout Inventory en su

versión validada en español, la cual consta de tres sub escalas: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. El análisis de los datos recolectados se realizó con el paquete estadístico STATA V.12 y el graficador Excel 7.0. Obteniendo como **resultados** que: La prevalencia general calculada para el síndrome de Burnout y sus tres dimensiones fue de: 21.8% [13.7-32.0], para la escala de despersonalización, 28.7% [19.5-39.4] para la escala de Agotamiento físico y Cansancio emocional y 26.4% [17.6-37.0] para la escala de baja realización personal, y una prevalencia general calculada para el síndrome de Burnout de 54.02%. **Conclusión:** Existe factores de riesgo de síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital José María Hernández de Mocoa Putumayo. (12)

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Síndrome de Burnout

Definición de síndrome de Burnout

El término Síndrome de Burnout fue descrito por primera vez en 1974 por Freuderberger H. en Estados Unidos, pues él asistía a una clínica y observó al personal que trabajaba allí, evidenció que aquellos que llevaban más tiempo laborando en el lugar tenían ciertos cambios tales como pérdida de energía, desmotivación para trabajar, ansiedad, depresión, cambio en el trato de los pacientes y deterioro de las relaciones con los compañeros de trabajo. Fue así que Freuderberger definió el Síndrome de Burnout como “un conjunto de síntomas medicobiológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía”. (13)

Maslach C. que, si bien comenzó a estudiar el Síndrome de Burnout como un “estado”, en 1981 junto con Susan Jackson redefinen este síndrome, considerándolo ya no como un fenómeno estático resultante de un problema individual, intrapsíquico sino como un “proceso” mucho más complejo, y como una respuesta al estrés

laboral crónico. Un síndrome que se desarrolla en personas cuyo objeto de trabajo son otras personas y que se caracteriza por tener tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización en el trabajo.

(14)

Pines A, Aronson E. (2001) definen el Síndrome de Burnout como un estado de decaimiento físico, emocional y mental; que se caracteriza por un cansancio, sentimientos de desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de actitudes negativas hacia la actividad laboral, y hacia las personas. Y en las últimas etapas el cansancio psíquico se manifiesta porque el sujeto desarrolla actitudes negativas sobre su persona, su actividad laboral, acompañado de baja autoestima y sentimientos de ineficacia e incompetencia. (15)

Sinónimos del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout ha tenido diferentes traducciones al español, como, por ejemplo: síndrome Burned Out, síndrome del quemado, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome de desgaste profesional, síndrome de fatiga en el trabajo, Síndrome de desgaste ocupacional (SDO) o síndrome del trabajador desgastado o síndrome del trabajador consumido o incluso síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome del estrés laboral asistencial, “estar quemado profesionalmente”, “desgaste físico”. (16).

Factores que influyen en el desarrollo del Síndrome de Burnout:

Según: Quiceno J. Vinaccia S. (2007) los describen y clasifican en: Factores sociodemográficos: La mayor incidencia del Síndrome de Burnout se da en personas jóvenes, género femenino, solteros, sin pareja estable, portadores de personalidades optimistas, con expectativas altruistas elevadas, deseos de prestigio y mayores ingresos económicos, portadores de psicopatología de fondo.

Factores propios del trabajo: El que a nivel organizacional no se posibilite la toma de decisiones, que haya excesiva burocratización o demasiada complejidad y formalización de la empresa o institución para la cual se labora; ambientes donde no se posibilite la promoción y se frustren las expectativas de los empleados, trabajos con cambios en los turnos laborales y el horario de trabajo, empresas que no brinden seguridad y estabilidad en el puesto, capacitación del personal, ambientes físicos de trabajo con deficiencias de condiciones ambientales, ruido, temperatura, etc. (17)

Gil-Monte P. (2002) identifico como facilitadores del Síndrome de Burnout, que hacen referencia a aquellas variables de carácter personal que tienen función facilitadora o inhibidora de la acción que los estresores ejercen sobre el sujeto. Es decir, el grado del estrés laboral percibido, aumentara o disminuirá a medida que estos facilitadores estén presentes, afectando consecuentemente al origen y desarrollo del Síndrome de Burnout.

Se han considerado los siguientes facilitadores del Síndrome de Burnout: Variables Sociodemográficas, Variables de Personalidad, Estrategias de afrontamiento y apoyo social, englobándose en los siguientes dos grandes ejes:

Variables intrapersonales: Variables propias del individuo.

- Variables de carácter sociodemográfico: Dentro de este grupo de variables se encuentran: el sexo, la edad, el estado civil, la existencia o no de hijos, la antigüedad en el área donde labora y la experiencia laboral.
- Variables de personalidad: Se da más en sujetos empáticos, sensibles, humanos, con dedicación profesional, idealistas, altruistas, obsesivos, entusiastas y susceptibles de identificarse con los demás.

Variables interpersonales: Variables no relacionadas con el contexto laboral y si con otros ámbitos que puedan originar fricciones importantes: Familia, amigos, estilos de vida, entre otras. (18)

Sintomatología:

Este síndrome no aparece de forma súbita, sino paulatina y progresivamente, es un proceso cíclico que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo en el que se permanece en el trabajo.

Se adquiere poco a poco, y de forma oscilante, con intensidad variable dentro de una misma persona. Con frecuencia quien lo padece lo niega, ya que se vive como un fracaso profesional y personal y son los compañeros los que primero lo notan. El Síndrome de Burnout adquiere tal virulencia que resulta irreversible y la única solución es el abandono del empleo.

Así mismo se considera que el cuadro evolutivo tiene cuatro niveles clínicos, los cuales son:

1er Nivel o Leve: Quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse en la mañana, falta de ganas de ir a trabajar, dolor de espalda o cuello (¿Qué te pasa? “No se no me siento bien”).

2º. Nivel o Moderado: Cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo, empieza a molestar la relación con otros, así como una sensación de persecución y se incrementa el ausentismo y la rotación.

3er. Nivel o Grave: Enlentecimiento en las actividades, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas. Hay una disminución notable en la capacidad laboral y pueden comenzar a aparecer enfermedades psicosomáticas (alergias, soriasis, picos de hipertensión etc.). Aislamiento muy

marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios, alcoholismo, drogadicción, suelen aparecer enfermedades graves como cáncer, accidentes cardiovasculares etc. se tiende a abandonar el trabajo (hacerse despedir).

Los signos y síntomas del Síndrome de Burnout o desgaste profesional que se presentan en los trabajadores que lo sufren, para un mejor entendimiento se pueden dividir en físicos, psíquicos y laborales.

Físicos: Cefaleas sensoriales, fatiga, agotamiento, insomnio, trastornos gastrointestinales, dolores musculares generalizados, pérdidas de peso y malestares indefinidos.

Psíquicos: se pueden clasificar en:

- Conductuales: Abuso de sustancias tales como café, tabaco, alcohol, fármacos, drogas, incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.
- Emocionales: Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, falta de entusiasmo e interés, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, depresión, incapacidad de concentración, desesperanza.

Laborales: Ausentismo laboral, detrimento de la capacidad de trabajo y de la calidad de los servicios que se prestan, no comparten ni delegan trabajo, ausentismo laboral. (19)

A. Consecuencias del Síndrome de Burnout

El Burnout tiene consecuencias importantes para la persona y la organización, cuando no se sabe de la existencia ni las características de este, para Maslach y Leiter, definen que, cada persona expresaría el Burnout de un modo específico, sin embargo, muestra cuatro efectos en común que son:

1. La erosión del compromiso

Lo que anteriormente era importante y significativo, se convierte en algo desagradable, insatisfactorio e insuficiente de significado. Al principio de un trabajo, las personas están activas y dispuestas a comprometer tiempo y esfuerzo en él. En general, están con muy buenos resultados en su evaluación de empeño, es decir comienzan sin síntomas de Burnout.

Según los autores, energía, eficacia y compromiso, son las palabras contrarias del Burnout. La energía se vuelve en fatiga, el compromiso en cinismo y la efectividad e ineffectividad y sensación de no haber logrado lo propuesto.

2. La erosión de las emociones

Maslach y Leiter, confirma que los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y el placer en el trabajo, se vuelve en disgusto, depresión y ansiedad ante un cuadro de Burnout ya que se hace complicado alcanzar las metas personales y profesionales. Esto es respecto a que se percatan unos escasos de control sobre el trabajo y no cuentan con los recursos necesarios para desempeñarse productivamente. El disgusto también se experimenta ante el trato percibido de injusto, las personas se convierten más recias (menos abiertas a alternativas), la aversión viene hacer el producto de la percepción de una falta de valoración del trabajo, lo que decir, sin retroalimentación positiva, amenazando así su autoestima.

Por otro lado, cuando las personas manifiestan sus interacciones negativas se estropean las relaciones sociales en el interior del trabajo, las conversaciones se cargan de antipatía y arrebatos, seguido que el trabajo en equipo se disocia, los miembros se alejan y evitan en especial a aquellas personas que sufren Burnout, este aislamiento también evita que las

personas requieren de apoyo emocional en otros. En conclusión, la expresión de emociones tiene importantes efectos sobre la motivación en el trabajo y las relaciones que puedan tener con sus colegas.

3. Problemas de ajuste entre la persona y el trabajo

Para Maslach y Leiter, los problemas de desajuste entre lo que la persona quiere y las expectativas del trabajo, son un signo de que los trabajadores padecen Burnout. Esto sería resultado de un clima laboral hostil entre los compañeros de trabajo, lo que generalmente es atribuido a problemas personales y corresponden a individuos que son etiquetadas como “irracionales”, teniéndose a responsabilizar a los individuos más que a la organización, debido al desajuste. Por lo general, despiden al empleado. (20)

4. Problemas para la organización

El deterioro de la calidad de trabajo tiene efectos sobre la organización, pérdida de la capacidad y eficiencia, enfrentamientos entre los miembros de la organización, ausentismo, aumento de licencias médicas que derivan en un elevado costo para estas organizaciones, esto lleva a que evidentemente el trabajo sea de más horas, aunque no generen un resultado o servicio de calidad. (21)

Finalmente cabe señalar que además de ser sobresalientes las consecuencias del Burnout para la organización, estas se tienden a expandir más allá de ella, afectando a toda la sociedad. (22)

2.2.2 Calidad de servicio

Definición de calidad de servicio

La calidad de servicio se define primero en la precisión de conceptos tanto de calidad como de servicio. Respecto a ello el Diccionario de la

Real Academia de la Lengua Española (2001) lo define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; y el servicio, como la “acción y efecto de servir; prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”. (23)

Desde la década de los sesenta, se llevaron a cabo los primeros desarrollos de calidad objetiva en relación a calidad del producto, por ende, del desarrollo del sector de servicios en la economía del mundo. Ya en los 80, empezó a desarrollarse la calidad subjetiva donde fue considerada aspectos culturales y sociales, así como, personales y psicológicos.

La American Society for Quality Control lo definió como: “Calidad es el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes” (24).

Respecto a definiciones de servicio, se hallaron varias, pero ninguna aceptada universalmente. No obstante, las definiciones se orientan a acciones que, por lo general, son intangibles que se dirigen en la búsqueda de lograr la satisfacción de los clientes.

Una de estas definiciones menciona: “Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede estar, o no, vinculada a un producto físico” (25).

Cuando hablamos de servicio, nos referimos a una actividad o a un conjunto de actividades relativamente intangibles que, por regla general, es generada por la interacción producida entre los clientes y los empleados de servicios, o los recursos, bienes físicos, los sistemas del proveedor de servicios, que proporcionan como solución a los problemas de los clientes.

La calidad de servicio suele ser un concepto un tanto difícil de definirlo y complejo de medirlo. Señalaron respecto a calidad de servicio que esto se da durante la entrega del servicio mismo, por medio de la interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa que ofrece el servicio. Dichos autores sostienen la existencia de tres dimensiones de calidad: primero la calidad física como instalaciones, segundo la calidad corporativa donde se involucra la imagen de la empresa y tercero la calidad interactiva del resultado de la interacción del personal de servicio de la empresa con el cliente. (26)

Teorías de calidad de servicio

La teoría de calidad de servicio según Crosby (1998), en su obra Teoría gerencial y a las prácticas de la gestión de la calidad afirma que: “La calidad no cuesta. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad”

Lo que se pretende bajo esta premisa es el análisis del tema de calidad que se orienta al servicio que los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén dan a sus clientes, lo cual será analizada con un enfoque integral tanto de clientes internos como de externos y del clima laboral. Al elevar la calidad de servicio sin duda, se mejorará la imagen institucional y un nivel alto de las relaciones laborales, elevándose de esta forma la productividad de los empleados y del impacto social de la Cooperativa.

El autor menciona las frases: “Hacer el trabajo bien, desde la primera vez” y “Cero defectos”.

Para que en la institución se cumplan con los requisitos de calidad se necesita establecerse de manera clara los procedimientos, con la finalidad de que se evite el reproceso que solo generaría más gastos. El autor se centra en prevenir para medir la calidad y tener cero

errores, lo que genera un efecto directo en la disminución económica que implica un proceso.

Crosby (1998) manifiesta cinco principios de la dirección para la calidad: primero, calidad no se trata de elegancia sino de cumplir con los requisitos. Segundo no existe el concepto de problema de calidad. Tercero, economía de calidad, no existe ya que es más económico en hacer bien las cosas desde un inicio. Cuarto, el costo de calidad es la única medida de desempeño. Quinto, el único estándar de desempeño es de cero defectos. (27)

Dimensiones de la calidad de servicio

Las dimensiones planteadas para la calidad de servicio según Crosby (2014), las precisa de la siguiente forma: (27)

La confiabilidad; es la empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes.

La empatía; es cuando se posee tanto los conocimientos como las habilidades necesarias de servicios y productos que brinda la compañía para un servicio adecuado al cliente.

La comunicación; son descritas de forma precisa y en términos sencillos de comprender por parte del consumidor, el servicio y las condiciones comerciales. Refiere en específico a informes detallados en cuanto a emisiones de remisiones o facturas, entrega de mercancía, períodos o fechas de pago, entre otros que soportase la compra.

Servicios

Stanton, Etzel & Walker. (2004) a los servicios lo definen "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades". (28)

En la Norma ISO 9000:2000 se señala que, el servicio es resultado de llevarse a cabo al menos una acción en la interfaz entre proveedor y cliente, siendo intangible. Así, la prestación de un servicio implica: una acción que se realiza de un producto tangible que se suministra por el cliente, esto puede ser la reparación de un carro; una acción que se realiza de un producto intangible que se suministra por el cliente como una declaración de ingresos que son importantes para la preparación de devolución de impuestos; la entrega de un producto intangible como la entrega de una información en el contexto de transmisión de conocimiento; la creación de una ambientación para el cliente como restaurantes y hoteles.

Ahora bien, la calidad de servicios y satisfacción son conceptos que se consideran como indicadores importantes la cual, ejercen una notable influencia en los resultados de la empresa, para así, tomar conocimiento de la evolución y percepción de los clientes, lo que obliga por así decirlo, a medirlos si la empresa quiere mantenerse vigentes. No obstante, el concepto de satisfacción se halla ligado a la calidad y si relacionamos a la presente investigación, llega asociarse con calidad de servicio.

Kotler y Keller (2006) nos describen que la saturación de clientes, la calidad de productos y servicios, y rentabilidad de empresa se encuentran relacionadas. Una gran calidad encamina hacia un alto nivel de satisfacción del cliente, lo que conlleva a altos precios y con cierta frecuencia a costos más bajos. Según Kotler, la satisfacción despliega tres estados que se relacionan a los resultados de las expectativas del consumidor frente a su percepción de beneficios que reciben por el servicio o producto que adquiere. Como primer estado, tenemos la insatisfacción que se da como resultado cuando el consumidor esperaba algo superior a lo recibido. La satisfacción es el segundo estado, donde el consumidor recibe justo lo que esperaba. El tercer estado es cuando el consumidor se encuentra muy satisfecho,

debido a que el servicio o producto que recibió le brindó beneficios superiores a lo esperado. A partir de lo descrito, puede establecerse que la satisfacción de un consumidor va a depender de la calidad de servicio que reciba. (24)

Parasuraman, Zeithaml y Berr (1985, 1988) nos señalan que, los altos niveles de calidad de los servicios que se perciben generan una mayor satisfacción en el consumidor. De la misma forma, argumentaron que el estándar de satisfacción se relaciona con lo que el consumidor cree que pasará; mientras, para la calidad de servicio percibida, es basado en lo que considera el consumidor que le deberían de servir. Desde estos conceptos, podemos notar que ambos se encuentran asociados en un proceso de comparación. (29)

2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS:

Calidad de servicio. La calidad de servicio se define primero en la precisión de conceptos tanto de calidad como de servicio. Respecto a ello el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) lo define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; y el servicio, como la “acción y efecto de servir; prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”. (23)

Cansancio o Agotamiento emocional (AE) El agotamiento o cansancio emocional se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que no sirven para entender la situación de otras personas (empatía) con los que interrelacionamos en el ambiente laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar el mismo rendimiento, sintiendo impotencia y desesperanza. (30)

Despersonalización (DP) La despersonalización o deshumanización, revela un cambio que consiste en actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los “beneficiarios” del servicio. Este aislamiento y evitación se

traduce en unas conductas como son: absentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con otros individuos o atender al público, actitudes emocionales fría, distante y despectiva. Estas conductas de endurecimiento afectivo son vistas por los usuarios de manera deshumanizada. (30)

La confiabilidad; es la empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes. (27)

La empatía; es cuando se posee tanto los conocimientos como las habilidades necesarias de servicios y productos que brinda la compañía para un servicio adecuado al cliente. (27)

La comunicación; son descritas de forma precisa y en términos sencillos de comprender por parte del consumidor, el servicio y las condiciones comerciales. Refiere en específico a informes detallados en cuanto a emisiones de remisiones o facturas, entrega de mercancía, períodos o fechas de pago, entre otros que soportase la compra. (27)

Perfil sociodemográfico: Son rasgos particulares que caracterizan a una persona en cuanto edad (el número de años cumplidos hasta la toma de datos); sexo; estado civil; cantidad de hijos; experiencia laboral y área donde labora. (31)

Prevalencia: Es el número total de personas que presentan síntomas o padecen una enfermedad durante un periodo de tiempo. El Burnout es considerado en la actualidad como uno de los daños que afecta en los distintos niveles (personal, social y laboral). (32)

Realización Personal (RP) La disminución del desempeño personal o falta de realización personal, suponen tendencias negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, y evitación de relaciones laborales e interpersonales, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento gratificante. (33)

Síndrome de Burnout: Portugal B. (2014) en el diccionario para la corrección terminológica en psicopatología, psiquiatría y psicología clínica; define que la palabra Burnout “Es agotamiento, aunque se suele traducir como “síndrome del quemado”. (34)

CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS PRINCIPAL Y ESPECÍFICAS

Hipótesis general

Existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.

Hipótesis específicas

- Existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la confiabilidad en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.

- Existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la empatía en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019
- Existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la comunicación en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019
- Existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la capacidad de respuesta en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019

3.2 VARIABLES

3.2.1. Definición de las variables:

Síndrome de Burnout: Portugal B. (2014) en el diccionario para la corrección terminológica en psicopatología, psiquiatría y psicología clínica; define que la palabra Burnout “Es agotamiento, aunque se suele traducir como “síndrome del quemado”. (23)

Calidad de servicio: Crosby P. (1993) define que la calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (27)

3.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	ASPECTOS O DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	✓ Alto ✓ Medio ✓ Bajo
	Despersonalización	✓ Alto ✓ Medio ✓ Bajo

	Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alto ✓ Medio ✓ Bajo
	características socio demográficas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Edad ✓ Sexo ✓ Estado civil

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable 2: Calidad de servicio	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen profesionalismo • Garantía
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Comprensión
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje claro • Cortesía
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Soluciones creativas • Solución adecuada

CAPITULO IV METODOLOGÍA

4.1 DISEÑO METODOLÓGICO

Método de investigación

Se realizó un estudio descriptivo correlacional ya que nos permitió presentar información de la realidad en un periodo de tiempo y espacio determinado.

Tipo y nivel de investigación

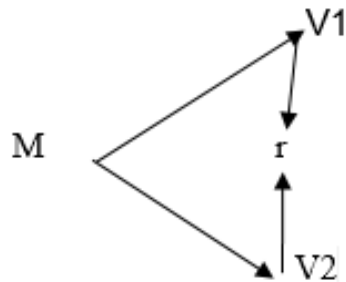
Dada la importancia de la investigación, se realizó una investigación tipo correlacional descriptiva en la cual el investigador utilizó más de un método para obtener resultados. En su mayor parte, esto involucra el desarrollo de investigaciones combinando una metodología cuantitativa, para así obtener resultados más extensos.

Diseño de investigación

Por lo tanto, se aplicó un diseño correlacional descriptiva, donde se describió las relaciones entre las dos variables en un momento determinado. Por lo cual, se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente

correlaciones o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. (35)

El diseño de la presente investigación es la siguiente:



Donde:

M → Muestra ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha

V1 → Representa al Síndrome de Burnout.

V2 → Representa a la calidad de servicio.

r → Representa la relación entre la variable 1 con la variable 2 y ésta regresa hacia la variable 1.

4.2 DISEÑO MUESTRAL

4.2.1 POBLACIÓN

Nuestra población general estuvo constituida por 21 ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.

4.2.2 MUESTRA

Mientras que nuestra población general estuvo constituida por 21 ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.

El muestreo es llamado muestra censal, es un muestreo por conveniencia perteneciente al muestreo no probabilístico. (36)

4.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.3.1 TÉCNICAS

Encuesta: Técnica de recolección de información dirigida a una muestra de individuos representativa de la población; consistirá en la formulación de una serie de preguntas que deben ser respondidas sobre la base de un cuestionario. Para efectos de nuestra investigación, esta técnica recogerá información relevante sobre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio.

4.3.2 INSTRUMENTOS

Cuestionario: Cada ítem contiene una combinación única de los aspectos del Síndrome de Burnout. Las respuestas se miden solicitando el grado de acuerdo para cada ítem, con un total de 22 ítems. También la calidad de servicios se mide solicitando el grado de acuerdo para cada ítem, con un total de 30 ítems

4.4 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La recolección se realizó a través de las encuestas mediante los cuestionarios del nivel del síndrome de Burnout y la calidad de servicio. El tratamiento estadístico bajo el cual se sustentó el proyecto fue a través de tablas de frecuencia o distribución de frecuencias en la que se muestra las categorías de las dimensiones y sus frecuencias correspondientes. El proceso de análisis e interpretación de datos se efectuó siguiendo los parámetros cualitativos y cuantitativos obtenidos de los instrumentos de recolección de datos. El análisis e interpretación de datos se ejecutó a través de cuadros que reflejen la Media Aritmética (\bar{X}), las mismas que serán presentadas en histogramas, esto permitió comprender mejor la distribución o tendencia de los atributos o propiedades del fenómeno a investigar.

4.5 ASPECTOS ÉTICOS

El presente estudio tomó en cuenta los principios bioéticos de la investigación científica, el consentimiento informado de cada participante y el manejo de la

información que se obtendrá será confidencial ya que el instrumento es de forma anónima.

CAPITULO V: RESULTADOS

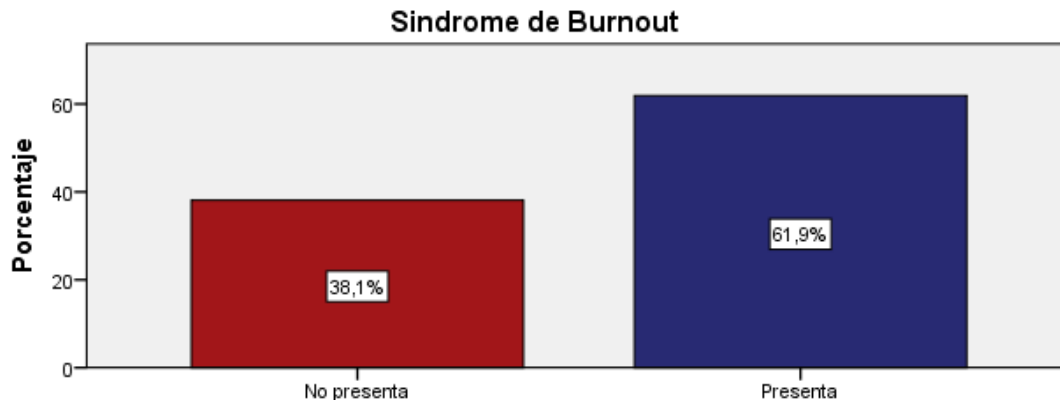
En la presente investigación titulada El síndrome de Burnout y la calidad de servicio en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019, presentan los siguientes resultados estadísticos.

5.1 Análisis Descriptivo

Tabla N° 1: Resultados de la variable síndrome de Burnout en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No presenta	8	38,1
	Presenta	13	61,9
	Total	21	100,0

Figura N° 1: Resultados de la variable síndrome de Burnout en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019



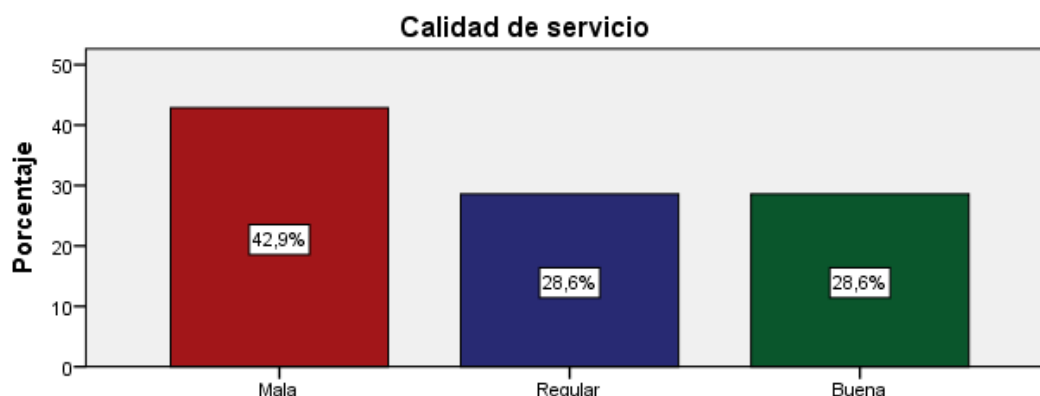
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 1, que corresponde a la variable síndrome de Burnout, podemos observar que se obtuvo que los ex internos de obstetricia, el 38,1% no presenta el síndrome de Burnout y el 61,9% si presenta el síndrome de Burnout.

Tabla N° 2: Resultados de la variable calidad de servicio en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	9	42,9
	Regular	6	28,6
	Buena	6	28,6
	Total	21	100,0

Figura N° 2: Resultados de la variable calidad de servicio en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019



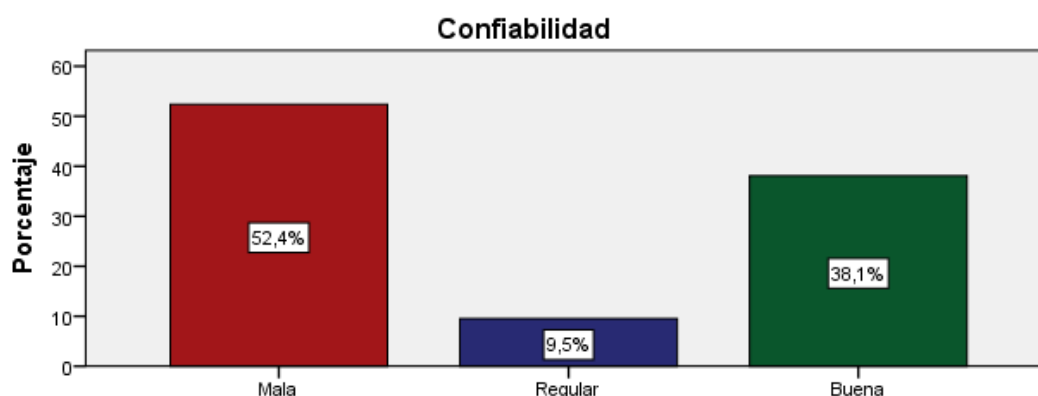
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 2, que corresponde a la variable calidad de servicio, podemos observar que se obtuvo que los ex internos de obstetricia, el 42,9% presentan una mala calidad de servicio, el 28,6% presentan una regular calidad de servicio y el 28,6% presentan una buena calidad de servicio.

Tabla N° 3: Resultados de la dimensión de confiabilidad en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	11	52,4
	Regular	2	9,5
	Buena	8	38,1
	Total	21	100,0

Figura N° 3: Resultados de la dimensión de confiabilidad en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019



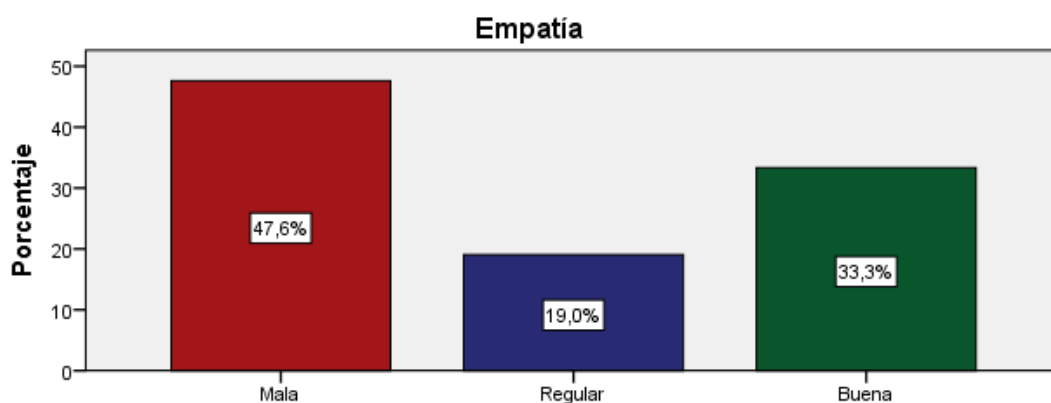
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 3, que corresponde a la dimensión de confiabilidad, podemos observar que se obtuvo que los ex internos de obstetricia, el 52,4% presentan una mala confiabilidad, el 9,5% presentan una regular confiabilidad y el 38,1% presentan una buena confiabilidad.

Tabla N° 4: Resultados de la dimensión de empatía en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	10	47,6
	Regular	4	19,0
	Buena	7	33,3
	Total	21	100,0

Figura N° 4: Resultados de la dimensión de empatía en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019



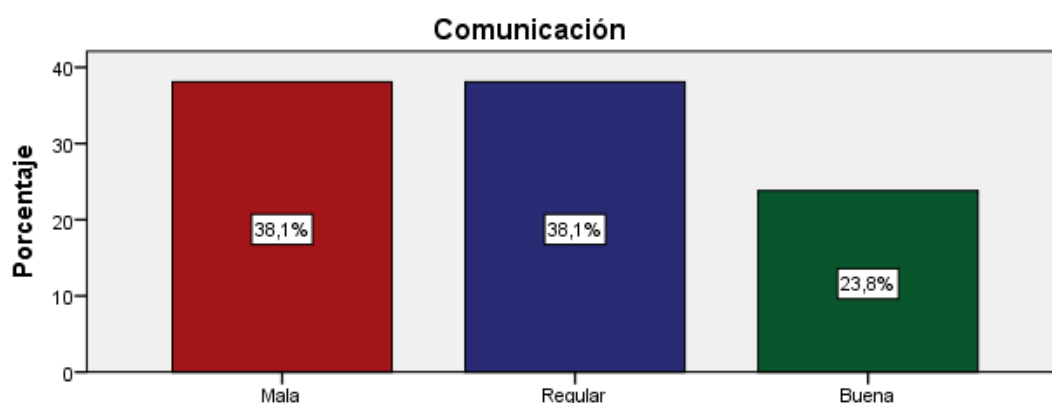
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 4, que corresponde a la dimensión de empatía, podemos observar que se obtuvo que los ex internos de obstetricia, el 47,6% presentan una mala empatía, el 19,0% presentan una regular empatía y el 33,3% presentan una buena empatía.

Tabla N° 5: Resultados de la dimensión de comunicación en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	8	38,1
	Regular	8	38,1
	Buena	5	23,8
	Total	21	100,0

Figura N° 5: Resultados de la dimensión de comunicación en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019



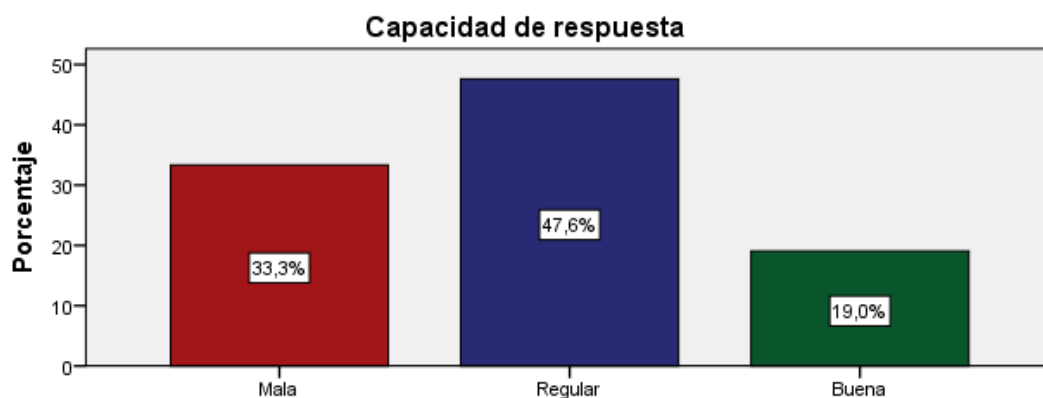
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 5, que corresponde a la dimensión de comunicación, podemos observar que se obtuvo que los ex internos de obstetricia, el 38,1% presentan una mala comunicación, el 38,1% presentan una regular comunicación y el 23,8% presentan una buena comunicación.

Tabla N° 6: Resultados de la dimensión de capacidad de respuesta en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	7	33,3
	Regular	10	47,6
	Buena	4	19,0
	Total	21	100,0

Figura N° 6: Resultados de la dimensión de capacidad de respuesta en los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019



Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 6, que corresponde a la dimensión de capacidad de respuesta, podemos observar que se obtuvo que los ex internos de obstetricia, el 33,3% presentan una mala capacidad de respuesta, el 47,6% presentan una regular capacidad de respuesta y el 19,0% presentan una buena capacidad de respuesta.

5.2 Análisis Inferencial

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	0,620	21	,000
Calidad de servicio	0,779	21	,000
Confiabilidad	0,691	21	,000
Empatía	0,740	21	,000
Comunicación	0,803	21	,001
Capacidad de respuesta	0,809	21	,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En nuestra muestra al ser menor de 50 individuos se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, obteniendo el valor sig. de 0,000 y 0,001 que significa que la muestra de la investigación es no paramétrica. Esto significa que para la contratación de la hipótesis utilizaremos la prueba Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis:

Correlación de Rho de Spearman de la variable Síndrome de Burnout y la variable de la calidad de servicio.

			Correlaciones	
			Síndrome de Burnout	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-0,830**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	21	21
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	-0,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	21	21

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

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019, en forma inversa con Rho de Spearman calculado = -0,830 lo que significa que a presencia del síndrome de Burnout es menor la calidad de servicio.

Correlación de Rho de Spearman de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión de confiabilidad.

Correlaciones				
			Síndrome de Burnout	Confiabilidad
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-0,940**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	21	21	
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	-0,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	21	21

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

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y la confiabilidad de los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019, en forma inversa con Rho de Spearman calculado = -0,940 lo que significa que a presencia del síndrome de Burnout es menor la confiabilidad.

Correlación de Rho de Spearman de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión de empatía.

Correlaciones				
			Síndrome de Burnout	Empatía
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-0,887**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	21	21
	Empatía	Coefficiente de correlación	-0,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	21	21

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

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y la empatía de los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019, en forma inversa con Rho de Spearman calculado = -0,940 lo que significa que a presencia del síndrome de Burnout es menor la empatía.

Correlación de Rho de Spearman de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión de comunicación.

		Correlaciones		
			Síndrome de Burnout	Comunicación
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-0,769**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Comunicación	N	21	21
		Coeficiente de correlación	-0,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	21	21

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

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y la comunicación de los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019, en forma inversa con Rho de Spearman calculado = -0,769 lo que significa que a presencia del síndrome de Burnout es menor la comunicación.

Correlación de Rho de Spearman de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión de la capacidad de respuesta.

Correlaciones				
			Síndrome de Burnout	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	-,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

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

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y la capacidad de respuesta de los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019, en forma inversa con Rho de Spearman calculado = -0,703 lo que significa que a presencia del síndrome de Burnout es menor la capacidad de respuesta.

5.3 **Discusión de resultados**

Se logró desarrollar el objetivo planteado en la investigación de determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019, ya que existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en ex internos de obstetricia. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $= -0,830$

Los resultados de la investigación presentan similitud con Gonzales Sonia, León Raúl y Sánchez Valeria, en su trabajo realizado en el Hospital Regional de Pucallpa en el año 2020, con el objetivo de conocer de qué manera se relacionaba el desempeño laboral del personal administrativo con la calidad del servicio en el Hospital Regional de Pucallpa. el valor de relación entre las dos variables fue $-0,004$ y el valor de significancia fue de $0,973$. También con Cahuín Pérez, Patricia Magaly y Salazar Gutierrez, Evelyn Luz en su trabajo realizado en el Hospital de Pampas en el año 2019, con el objetivo de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de Hospital de Pampas. Ha determinado que la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital de Pampas es del 77% (41) con Síndrome de Burnout

De igual modo Gómez Mayta, Johan Alexis en su trabajo realizado en la Micro Red Anita en el año 2019, con el objetivo de determinar el nivel del Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que laboran en la Micro Red Anta, Cusco-2018. El 63% de los Licenciados en Enfermería presentan el Síndrome de Burnout en un

grado medio, el 18.5% presenta un nivel bajo y el 18.5% un nivel alto. A su vez Maggi Wendy en su trabajo realizado en el Hospital General Milagro en la ciudad de Guayaquil en el año 2018, con el objetivo de evaluarla afectación de la calidad de servicio brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios. Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la calidad e servicio es deficiente con respecto a la calidez en el trato. Por ultimo Torres Naula, María del Cisne en su trabajo realizado en el Hospital de Solca de la ciudad de Loja en el año 2017, con el objetivo de determinar la prevalencia y los factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout en el personal que labora en el Hospital de Solca de la ciudad de Loja. El personal de salud presenta una baja prevalencia de Síndrome de Burnout y varios factores que se encuentran íntimamente relacionados con el mismo.

Por lo tanto, se confirma nuestra hipótesis ya que se concluye que existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a 0,01 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0,830.

CONCLUSIONES

Luego de finalizar el Estudio de Investigación se concluye que:

- Se concluye que existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la confiabilidad en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $-0,940$.
- Se concluye que existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la empatía en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $-0,887$.
- Se concluye que existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la comunicación en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $-0,769$.
- Se concluye que existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la capacidad de respuesta en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $-0,703$.

RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a los hospitales realizar capacitaciones sobre el Síndrome de Burnout, para evitar el estrés en los trabajadores de salud.

Segundo: Se recomienda al personal de salud asistir a talleres y cursos de calidad de servicio, para mejorar la atención a sus pacientes.

Tercero: Se recomienda a los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, mejorar la confiabilidad y empatía con sus pacientes.

Cuarto: Se recomienda a los ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, mejorar la comunicación y la capacidad de respuesta con sus pacientes.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Seguridad y Trabajo. El estrés en personal sanitario hospitalario. España [consultado 24 de septiembre, actualizado octubre 2017]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465546X2013000200006.
2. Paho.org. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Washington [consultado 24 de octubre del 2018] [actualizado marzo 2018]. Disponible en URL: <https://www.upf.edu/web/cisal/ii-encuestacentroamericana-de-condiciones-de-trabajo-y-salud>
3. Capital Humano. Estrés Laboral. Lima. [consultado el 24 de octubre del 2018, actualizado 2017]. Disponible en: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursoshumanos/noticias-y-movidas/70-de-trabajadores-peruanos-sufren-estreslaboral/>
4. Herrera, J. E. Gerencia del Servicio: La clave para ganar todos. Bogota: Ecoe Ediciones 2014.
5. Gonzales, S., León, R., & Sánchez, V. (2020). El desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Pucallpa, 2019 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Ucayali.
6. Cahuín, P. Salazar, E. Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital de Pampas 2018. Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt". Huancayo 2019.

7. Gómez, J. Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que Laboran en la Micro Red Anta, Cusco – 2018. Universidad Andina del Cusco. Cusco 2019.
8. Flores, J. Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Sccipa en el periodo setiembre – noviembre 2017. Universidad Ricardo Palma. Lima 2018.
9. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador 2018.
10. Torres, M. Prevalencia y factores de riesgo del Síndrome de Burnout, en el personal que labora en las instituciones de salud de la ciudad de Loja. Universidad Nacional de Loja. Ecuador 2017
11. Muñoz, Y. y Osorio D. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Referencia Ibagué 2015. Universidad del Tolima. Colombia 2016.
12. Illera, D.; Estrada, J. y Perez, R. Estrés laboral (síndrome de Burnout) en un hospital no acreditado en el Municipio de Mocoa año 2015. Universidad EAN. Colombia 2016.
13. Freudenberger H. Journal of social issues. 1974; 30: 159-165.
14. Maslach C, Jackson S. The Measurement of experienced Burnout. Journal of Occupational Behaviour. 1981; 2:99-113.
15. Pines A, Aronson E. Citados por Castillo Ramírez S. El Síndrome de Burn Out o Síndrome de agotamiento profesional. Rev. Heredia mar. 2001;17: [acceso 25 de septiembre de 2010]. Disponible en: www.scielo.org

16. Gil-Monte P, Peiró J. Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse - Madrid. Editorial Síntesis, 1ra ed. España; 1997:13-120
17. Quiceno J, Vinaccia S. Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. Acta colombiana de psicología. 2007:117-125.
18. Gil-Monte P. El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. Revista Electrónica [en línea]. 2002 [marzo del 2009]; 19-33. Disponible en:
<http://www.dpl.vem.br/Interacao/Numero%201/PDF/Artigos/Artig03.pdf>
19. Thomas V. Etiología y prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud, Revista de Postgrado de la VI Catedra de Medicina. 2006: 153.
20. Maslach, C. Leiter, P. La Verdad acerca del Burnout: Cómo las organizaciones causan estrés personal y qué hacer al respecto. Estados Unidos.
21. Cortés, J. A., Martín, J., Morente, M., Caboblanco, M., Garijo, J. y Rodríguez, A. Clima laboral en atención primaria: ¿Qué hay que mejorar? Atención Primaria, 32, 288-295. España. 2003
22. Grau, A. Influencia de factores personales, profesionales, en el Síndrome de Burnout en personal sanitario Hispanoamericano. España. 2007
23. RALE Real Academia de la Lengua Española, España 2001.
24. Kotler, P.; Keller, L. K. Administrationde marketing. 12. ed. São Paulo: Person: Prentice Hall, 2006.

25. Kotler, P.; Armstrong, G. Principios de marketing. 9. ed. São Paulo: Pearson: Prentice Hall, 2005.
26. Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. Calidad total en la Gestión de Servicios. (3a ed.). Madrid, España: Editorial Díaz de Sant, 2008
27. Crosby, P. Reflexiones sobre Calidad: 295 máximas del gurú mundial de calidad, Interamericana Editores S. A. de C. V., México, McGraw Hill. 1998
28. Stanton, Etzel & Walker. Fundamentos de Marketing. 13a. ed. México: McGraw-Hill Interamericana México: 2004.
29. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, Vol.49.
30. Maslach C, Jackson S, Leiter M. Maslach Burnout Inventory. Manual, 3° ed. Palo Alto (ca): Consulting Psychology Press 1996
31. Ávila J, Gómez L, Montiel M. Características demográficas y laborales asociadas al Síndrome de Burnout en profesionales de la salud. Recuperado de: <http://revistas.javerianacali.edu.co/javevirtualoj/index.php/pensamientopsicologico/article/view/142/422>. 2010.
32. Fernández F, Gómez R. Prevalencia y factores asociados al Burnout en área de salud. Atención primaria. 2001;27(05): 313.
33. Portugal B. Diccionario para la corrección terminológica en psicopatología, psiquiatría y psicología clínica - 2014.
34. Millán A. Validación de la Escala de Bienestar Psicológico en una muestra multi ocupacional venezolana. Revista CES Psicología 2011; 4(2), 52-71.

35. Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. (6ta ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill

Rosas y Zúñiga. Estadística Descriptiva E Inferencial I. Fascículo 3. Correlación y regresión lineales. Colegio de Bachilleres. 2010

ANEXOS

ANEXO N° 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

A. ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,

acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación “ EL SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EX INTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCHA 2019”, dirigida por la Bachiller en Obstetricia LOZANO REYNA SILVIA KATTY de la escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Alas Peruanas.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto participar en la encuesta a realizarse por medios tecnológicos como correos electrónicos y el uso de wasap.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima.

Entiendo que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de modo personal y será utilizada sólo para este estudio

B. _____
Nombre Participante **Nombre Investigador**

Firma **Firma**

Fecha: **Fecha:**

ANEXO N°2: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA
PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

CUESTIONARIO DEL SÍNDROME BURNOUT

Estimado ex interno de obstetricia, agradecemos por anticipado su participación en el cuestionario de la investigación titulada: EL SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EX INTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCHA 2019.

I. DATOS GENERALES:

- A. Edad
- a) 20 - 25
 - b) 26 - 30
 - c) 31 - 35
 - d) 35 - a más.

B. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

C. Estado Civil

- a) Soltero.
- b) Casado.
- c) Conviviente.
- d) Viudo.
- e) Divorciado.

Marque con una (X) las casillas que usted considere conveniente. Conteste cada pregunta con la mayor sinceridad posible, para lo cual tenga en cuenta las siguientes alternativas:

0 Nunca	1 Pocas veces al año o menos	2 Una vez al mes o menos	3 Unas pocas veces al mes	4 Una vez a la semana	5 Pocas veces a la semana	6 Todos los días
------------	---------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	------------------------------------	------------------------

N	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
CANSANCIO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
5	Me siento quemado por mi trabajo.							
6	Me siento frustrado en mi trabajo.							
7	Creo que estoy trabajando demasiado.							
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
9	Siento que no puedo más con mi trabajo.							
DESPERZONALIZACION								
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
13	No me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes.							
14	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.							
REALIZACIÓN PERSONAL								
15	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.							
16	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.							
17	Con mi trabajo influyo positivamente en la vida de las personas.							
18	Me siento muy activo.							

19	Es fácil para mí crear una atmosfera relajada con mis pacientes.							
20	Me siento bien después de trabajar con mis pacientes.							
21	He conseguido muchas cosas satisfactorias en mi profesión.							
22	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA
PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado ex interno de obstetricia, agradecemos por anticipado su participación en el cuestionario de la investigación titulada: EL SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EX INTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOA 2019.

Contesta en la pregunta que se te hace en forma sincera marcando con una (X) la respuesta que consideras que es correcta.

.Leyenda **Valoración**

Siempre : 3

A veces : 2

Nunca : 1

ITEMS	1	2	3
Confiabilidad			
01 Usted siempre viste de forma adecuada y formal			
02 Usted cuentan con oficinas adecuadas para la atención			
03 Usted es cortés con los pacientes			
04 Usted es sinceros siempre con los pacientes			
05 Usted responde honestamente siempre las preguntas de todos los pacientes			
06 Usted transmite confianza			

07	Usted está preparado para ofrecer un servicio de calidad			
08	A usted le agrada decir la verdad generalmente a los pacientes			
	Empatía			
09	Usted Brinda la atención individualizada a pacientes			
10	Usted generalmente trata de entender las peculiaridades de cada uno de los pacientes			
11	Usted entiende las preocupaciones de los pacientes			
12	Usted siempre se pone en la situación de los pacientes			
13	Usted respeta con empatía las opiniones de los pacientes			
14	Usted generalmente siempre tiene una buena actitud			
15	Usted trata de entender las necesidades de los pacientes			
	Comunicación			
16	Usted siempre sabe que decir en diversas situaciones			
17	Usted generalmente siempre tiene una buena respuesta a cualquier pregunta			
18	Usted explica de forma clara y sencilla los procedimientos que tienen que seguir los pacientes			
19	Usted es coherente en las explicaciones con los pacientes			
20	Usted es claro y fluido en comunicación con los demás.			
21	Usted siempre se deja entender en las asesorías que realizan			
22	Usted siempre contesta con respeto a las interrogantes			
23	Usted es corteses al brindar una respuesta			
24	Usted es asertivo cuando explican los pasos para solucionar un problema.			
	Capacidad de respuesta			
25	Usted atiende de forma personalizada a todos los pacientes			
26	Usted siempre se prepara en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular			
27	Usted generalmente siempre escucha y asesora de forma muy particular a cada paciente			

28	Usted siempre brinda soluciones nuevas y efectivas para los diversos problemas que se da			
29	Usted siempre busca la solución que este dentro del marco legal			
30	Generalmente me siento satisfechos con la forma como solucionaron los problemas			

ANEXO N° 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DEL PROYECTO: EL SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EX INTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCCHA 2019

Problema	Objetivo	Hipótesis	Operacionalización			Método
			Variable	Dimensiones	Indicadores	
<p>PP: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019?</p> <p>PE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la confiabilidad en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019? - ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la empatía en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019? - ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la comunicación en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019? - ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la capacidad de respuesta en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019? 	<p>OG: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019</p> <p>OE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la confiabilidad en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019 - Identificar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la empatía en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. - Establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la comunicación en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. - Evaluar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la capacidad de respuesta en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. 	<p>HG: Existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.</p> <p>HE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la confiabilidad en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. - Existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la empatía en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019 - Existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la comunicación en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019 - Existe relación significativa negativa entre el Síndrome de Burnout y la capacidad de respuesta en ex internos de obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019 	Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alto ✓ Medio ✓ Bajo 	<p>Método de investigación</p> <p>Se realizará un estudio descriptivo correlacional.</p> <p>Tipo y nivel investigación</p> <p>El presente estudio es de tipo correlacional descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 <--> r V2 </pre> </div>
				Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alto ✓ Medio ✓ Bajo 	
				Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alto ✓ Medio ✓ Bajo 	
				características socio demográficas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Edad ✓ Sexo ✓ Estado civil 	
			Calidad de servicio	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Imagen profesionalismo ✓ Garantía 	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención individualizada ✓ Comprensión 	
				Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lenguaje claro ✓ Cortesía 	
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Soluciones creativas ✓ Solución adecuada 	

ANEXO N° 4 FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
 ESCALA DE CALIFICACIÓN
 PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Angel Digno Trujillo Pardave
 Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación Titulada: EL SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EX INTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2019

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

.....


 Angel Digno Trujillo Pardave
 PSICÓLOGO MASTER

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

ANEXO N° 5: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: La autonomía del delito de receptación en cuanto a la acreditación del robo agravado para la procedencia de prisión preventiva, en el primer juzgado de investigación preparatoria de Coronel Portillo – Ucayali, periodo 2017 -2018.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO: EL SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EX INTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCHA 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SINDROME DE BURNOUT	Cansancio emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.			✓		✓		✓		✓		
	Despersonalización	10, 11, 12, 13, 14.			✓		✓		✓		✓		
	Realización personal	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.			✓		✓		✓		✓		

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Confiabledad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.			✓		✓		✓		✓		
	Empatía	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.			✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24.			✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	25, 26, 27, 28, 29, 30.			✓		✓		✓		✓		

Angel Digno Trujillo Pardave

Dr.



Angel Digno Trujillo Pardave
Psicólogo - MASTER
C.P.S. 10.001

ANEXO N° 6: Validación de los instrumentos realizados por el número de expertos solicitados en la guía correspondiente.



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

Valoración de evaluación de Juicio de Expertos

Datos de la clasificación:

CRITERIOS	JUECES			VALOR P
	J1	J2	J3	
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1			
La estructura del instrumento es adecuado	1			
Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	1			
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1			
Los ítems son claros y entendibles	1			
El número de ítems es adecuado para su aplicación	1			
Total	6			

1: de acuerdo 0: desacuerdo



Angel Bigno Trujillo Pardave
Angel Bigno Trujillo Pardave
Psicólogo - MASTER
P. O. H. A. 1981

ANEXO N° 4 FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
 ESCALA DE CALIFICACIÓN
 PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Gerson Martel Pareduro
 Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación Titulada: EL SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EX INTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2019

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

.....



 Gerson Martel Pareduro
 PSICOLOGO
 C.R.P. N° 20173

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

ANEXO N° 5: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: La autonomía del delito de receptación en cuanto a la acreditación del robo agravado para la procedencia de prisión preventiva, en el primer juzgado de investigación preparatoria de Coronel Portillo – Ucayali, periodo 2017 -2018.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO: EL SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EX INTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
			SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SINDROME DE BURNOUT	Cansancio emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.			✓		✓		✓		✓		
	Despersonalización	10, 11, 12, 13, 14.			✓		✓		✓		✓		
	Realización personal	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.			✓		✓		✓		✓		

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
			SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Confiabilidad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.			✓		✓		✓		✓		
	Empatía	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.			✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24.			✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	25, 26, 27, 28, 29, 30.			✓		✓		✓		✓		

Gerson Martel Panduro

Dr.

Gerson Martel Panduro
PSICOLOGO
C.R.P. N° 28173

ANEXO N° 6: Validación de los instrumentos realizados por el número de expertos solicitados en la guía correspondiente.



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

Valoración de evaluación de Juicio de Expertos

Datos de la clasificación:

CRITERIOS	JUECES			VALOR P
	J1	J2	J3	
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación		1		
La estructura del instrumento es adecuado		1		
Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable		1		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento		1		
Los ítems son claros y entendibles		1		
El número de ítems es adecuado para su aplicación		1		
Total		6		

1: de acuerdo 0: desacuerdo


Gerson Muriel Paredo
PSICOLOGO
C.R.P. N° 20773

ANEXO N° 4 FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
 ESCALA DE CALIFICACIÓN
 PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Gabriela Rios Cohen
 Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación Titulada: EL SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EX INTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2019

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

.....


Gabriela Rios Cohen
 PSICÓLOGO
 C. P. 9219

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

ANEXO N° 5: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: La autonomía del delito de receptación en cuanto a la acreditación del robo agravado para la procedencia de prisión preventiva, en el primer juzgado de investigación preparatoria de Coronel Portillo – Ucayali, periodo 2017 -2018.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO: EL SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EX INTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCHA 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SINDROME DE BURNOUT	Cansancio emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.			✓		✓		✓		✓		
	Despersonalización	10, 11, 12, 13, 14.			✓		✓		✓		✓		
	Realización personal	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.			✓		✓		✓		✓		

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Confiable	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.			✓		✓		✓		✓		
	Empatía	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.			✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24.			✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	25, 26, 27, 28, 29, 30.			✓		✓		✓		✓		

Gabriela Rios Cohen *Gabriela*
 Gabriela Rios Cohen
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P 9219

Dr.

ANEXO N° 6: Validación de los instrumentos realizados por el número

de expertos solicitados en la guía correspondiente.



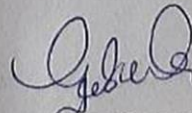
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

Valoración de evaluación de Juicio de Expertos

Datos de la clasificación:

CRITERIOS	JUECES			VALOR P
	J1	J2	J3	
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación			1	
La estructura del instrumento es adecuado			1	
Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable			1	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento			1	
Los ítems son claros y entendibles			1	
El número de ítems es adecuado para su aplicación			1	
Total			6	

1: de acuerdo 0: desacuerdo


Fabrice
PSICÓLOGO
C.Ps.P 9219

PROCESAMIENTO:

b: Grado de concordancia significativa

Ta: N° total “de acuerdo” de jueces

Td: N° total de “desacuerdo” de jueces

Prueba de concordancia entre los jueces

$$b = \frac{18 \times 100}{18 + 4}$$

$$81 / 100$$

$$b = 0.82$$

Según Herrera

0,53 a menos	Validez nula
0,54 a 0,59	Validez baja
0,60 a 0,65	Válida
0,66 a 0,71	Muy válida
0,72 a 0,99	Excelente validez
1.0	Validez perfecta

Conclusión de jueces de expertos

El presente instrumento según el juicio de experto es un instrumento con excelente validez.

ANEXO N° 7:

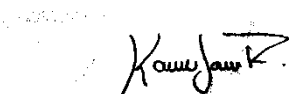
DECLARACIÓN de AUTENTICIDAD

Yo, Silvia Katty Lozano Reyna, identificado con DNI N° 71539701 bachiller de la Universidad Alas Peruanas, Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, de la Escuela Profesional de Obstetricia, con el plan de tesis titulado: “EL SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EX INTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCHA 2019”.

Declaro bajo juramento:

- 1) El estudio es de mi autoría
- 2) El estudio no ha sido plagiado ni total ni parcialmente
- 3) El estudio no ha sido autoplagiado: es decir, no ha sido copiado de algún trabajo de investigación efectuada por mi persona.
- 4) De identificarse la falta (fraude –datos falsos), plagio (información sin citar a los autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Alas Peruanas.

Pucallpa , 05 de agosto del 2020



.....
Silvia Katty Lozano Reyna
DNI N° 71539701