

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**Síndrome de Burnout que presentan los trabajadores del  
Hospital de Yungay-2017**

Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología

**Autora:**

**Guzmán García Katherine Soledad**

**Asesor:**

**Mg. Martin Castro Santiesteban**

**Huaraz – Perú**

**2018**

**1. Palabra clave**

Síndrome de Burnout

**Keywords**

Burnout Syndrome

Línea de investigación

Ciencias Médicas y de Salud

Ciencias de la Salud

Salud pública

Psicología

**2. Título**

Síndrome de Burnout que presentan los trabajadores del hospital de Yungay,  
2017

### 3. Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar el nivel de síndrome de burnout para ello se utilizó el tipo de investigación básica, descriptiva, de diseño no experimental y transversal. Se realizó este estudio con una muestra de 50 trabajadores del Hospital de Yungay; asimismo, usando como instrumento de medición la escala Burnout de Maslach (1986) estandarizada por Seisdedos Nicolás en el año (1997), los resultados generales reportaron que el 24% de los trabajadores se encuentra en un nivel bajo de Síndrome de Burnout, 74% medio, y 2% alto; ahora de acuerdo con las tres dimensiones, se conoce que en cansancio emocional 86% de los trabajadores está en una categoría de bajo, 8% medio, 6% alto. En despersonalización el 58% de los trabajadores tiene una categoría baja, 28% medio y 14% alto. En realización personal el 30% está en una categoría baja, 16% medio, y 54% alto. Referido al área asistencial el 12% está en una categoría baja 60% medio y 2% alto; en el área administrativa 12% se encuentra en un nivel bajo, 14% medio y 0% alto. Es importante tener en cuenta el sexo de los trabajadores como un objetivo ya que los resultados arrojan que el 14% de sexo femenino están en una categoría baja, el 50% medio y el 2% alto; en el sexo masculino el 10% está en una categoría baja de, 24% medio y 0% alto. Teniendo en cuenta la edad, se conoce que de 24 a 38 años 8% presenta una categoría baja, 34% medio y 2% alto; de 39 a 53 años 16% tiene una categoría baja, 28 % medio y 0% alto; de 54 a 67 años el 12 % se encuentra en nivel medio.

Palabras clave: Síndrome de burnout en trabajadores del Hospital de Yungay.

#### **4. Abstract**

The present investigation had the objective of determining the level of burnout syndrome. For this, the basic, descriptive, non-experimental and cross-sectional type of investigation was used. This study was carried out with a sample of 50 workers from the Yungay Hospital; Likewise, using the Maslach Burnout Scale (1986) standardized by Seisdedos Nicolás in the year (1997) as a measurement instrument, the general results reported that 24% of workers are at a low level of Burnout Syndrome, 74% medium, and 2% high; Now according to the three dimensions, it is known that 86% of workers in emotional fatigue are in a low category, 8% medium, 6% high. In depersonalization, 58% of workers have a low category, 28% medium and 14% high. In personal fulfillment, 30% are in a low category, 16% medium, and 54% high. Regarding the healthcare area, 12% are in a low category: 60% medium and 2% high; in the administrative area 12% is at a low level, 14% medium and 0% high. It is important to take into account the sex of the workers as an objective since the results show that 14% of the female sex are in a low category, 50% medium and 2% high; in the male sex 10% is in a low category of, 24% medium and 0% high. Taking into account age, it is known that from 24 to 38 years 8% have a low category, 34% medium and 2% high; from 39 to 53 years old 16% have a low category, 28% medium and 0% high; from 54 to 67 years, 12% are in medium level.

Key words: Burnout syndrome in workers of the Yungay Hospital.



## **5. Introducción**

### **5.1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **Antecedentes**

Chávez (2016). Hizo un estudio sobre el estrés laboral, el tipo de investigación es básica, descriptiva y busca la mejora del desempeño mediante un modelo establecido. La población son los trabajadores administrativos y cuenta con 32 trabajadores. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta, la cual contenía 25 preguntas referentes a la variable Estrés Laboral y Desempeño. Se usó el software estadístico SPSS para el análisis, se concluye que el factor que determina el Estrés Laboral son ocasionados por una recarga laboral, en la cual un 59,4% de los trabajadores encuestados indica que tienen en general una percepción de la existencia del alto Estrés Laboral por la demanda excesiva de trabajo.

Toledo (2016). En su estudio del estrés en el personal de salud, teniendo como objetivo determinar la prevalencia, para ello se realizó un estudio descriptivo su población fueron médicos y enfermeras. Se usó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) y en función a los criterios de evaluación los criterios a emplear fueron el sexo y edad. Se concluyó que: de los 56 evaluados, 48.2% fueron del grupo masculino y 51.8% femenino. La edad promedio fue de  $38.1 \pm 10.05$  años. El 44.6% dando un nivel alto de agotamiento emocional, 76.7% despersonalización alta y 60.7% baja realización personal.

Ortega (2015). Realizo una investigación sobre la prevalencia del Burnout en trabajadores del hospital. Teniendo como población a los internos de medicina, el diseño de investigación fue descriptivo. se utilizó el cuestionario (MBI) y criterios evaluativos de los participantes como sexo y edad. Dando así a conocer que: 87 encuestados en total, 49.43 % fueron varones y 50.57% mujeres. El promedio de edad fue de  $26 \pm 2.28$  años. El 48.28 % presenta una categoría de nivel alto de agotamiento emocional, 56.32 % despersonalización alta y 8.05 % baja realización personal. Se concluye que: La frecuencia fue de 11.49%. La más predominante fue la despersonalización 71.62%.

Muñoz, Osorio, Robles y Romero, (2014). Realizaron un estudio con la población de enfermería sobre el Burnout y la correlación con variables sociodemográficas. El nivel de investigación correlacional de corte transversal evaluándose en un momento único. En una muestra aleatoria y 174 enfermeras(os). Se usó el instrumento (MBI). Dando, así como resultado que el mas predominante fue del 20.1% (IC 95%: 13,9 26,4) y además el 52,3% están a riesgo de padecerlo. Los cuales son solteros/viudos/separados. Los que tienen mayor incidencia son el número de hijos y ser hombre. Por lo tanto, se concluye que en el hospital el Burnout es mayor.

Ayala (2013). Hizo un estudio sobre el estrés en enfermeras de hospital. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte trasversal. La población total fueron 93 enfermeras (os) y 39 técnicas (os) en enfermería. Se usó el instrumento (MBI). Dando a conocer que del 100% (93), 13% (12) tienen un nivel alto, 68% (63) medio y 19% (18) bajo. En agotamiento emocional el técnico en enfermería tiene una categoría de nivel alto que se representa por el 58% .En despersonalización el personal técnico el 18% presenta un nivel alto. En realización personal el técnico en enfermería 31% tiene un nivel alto.

Rosales y Cobos (2012). Hicieron un estudio del Burnout en el servicio de Inmunología y Biopreparados. Cuyo nivel de investigación fue descriptivo de corte transversal con 40 trabajadores. Se les aplicó el MBI. Dando así que fueron que ocho trabajadores fueron diagnosticados con Síndrome de Burnout, cuatro con una evaluación de medio y cuatro con alto, representando el 20% del total. En conclusión, se expresa que mayormente el Síndrome de Burnout fue más frecuente en mujeres, trabajadoras de oficina de nivel superior entre los 26 y los 52 años de edad.

Hildebrando (2012). En su estudio de Burnout en profesionales de la salud. Se aplicó la escala de Maslach Bunout Inventory. El nivel de investigación fue descriptivo – transversal. La población fueron ochocientos veintiséis trabajadores, se usó la observación en la cual se utilizó el instrumento de Maslach Bunout Inventory y una encuesta de 10 preguntas. Las conclusiones



fueron: la prevalencia fue del 12% los más vulnerables fueron la edad de 41-50 años.

Robles y Cáceres (2013). En su estudio en cirujanos dentistas sobre el síndrome de Burnout. Ejecutaron un estudio descriptivo, transversal con una muestra aleatoria probabilística de 117 cirujanos y sus asociaciones las variables sociodemográficas, laborales y de salud general. Se aplicó el MBI y una ficha de datos personales. Se llegó a la conclusión que el 44,6 % de los cirujanos dentistas presenta Síndrome Burnout en nivel severo y por otro lado, se encontró asociaciones estadísticamente significativas con las variables sexo y presencia de problemas de salud.

García (2015). Realizo una investigación en el personal administrativo sobre el estrés laboral. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal, usando la técnica de muestra multietápica de 240 evaluados. Las estrategias utilizadas fueron la encuesta, la entrevista, y el cuestionario del modelo demanda – control de Karasek. Por ende, se llegó a la conclusión que los evaluados muestran una tendencia de altos niveles de estrés (67.50 %), determinados por las influencias del entorno en que laboran, pasivo y de alta tensión laboral.

Dávalos (2015). Hizo un estudio en enfermeras determinando el nivel de estrés laboral. El estudio de investigación fue cuantitativo, método descriptivo correlacional no causal de corte transversal. La muestra se obtuvo mediante la técnica del muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple. Se aplicó la encuesta autoadministrada y el instrumento (MBI). Llegando así a los siguientes resultados: El 18% de las enfermeras experimentan un nivel alto de estrés laboral. En agotamiento emocional 22.92% nivel alto. En realización personal 10.42% nivel medio. En despersonalización 18.75% nivel alto.

## **Fundamentación científica**

## **Síndrome de Burnout**

### **- Definición del Síndrome de Burnout**

Forbes. (2011), según el autor define el síndrome de burnout como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

Edelwich y Brodsky (citado por Forbes, 2011) dan a entender que el síndrome de burnout es una pérdida progresiva (baja percepción de uno mismo, con carencia de automotivación), energía y propósito que se ve mermada progresivamente, mientras que para otros investigadores que realizaron otros estudios sobre todo enfocados en el campo de la psicología organizacional lo caracterizan como un estado de desgaste emocional y físico, que repercute en su desenvolvimiento dentro de tu centro de labores, lo cual impide su desenvolvimiento adecuado y con motivación, son cosas que afectan a sus trabajadores dentro de su centro de labores (Pines, Aronson, 1981) también lo describen como una condición multidimensional de agotamiento emocional que es el desgaste físico y de la automotivación, despersonalización con la aparición de malos tratos entre compañeros y a sus clientes, disminución de la realización personal en el trabajo donde aparece el síntoma de inconformidad y estancamiento. Todo ello que se brinda por el trato directo al público, sobre todo en trabajos que tienen la atención al público en general (Maslach, 1981).

Gil-Monte (citado por Quiceno y Vinaccia, 2007), el síndrome de Burnout son dificultades frecuentes que podrían conllevar a desarrollar el síndrome Seguidamente Gil-Monte (2005), menciona que el síndrome de quemarse o de estrés laboral crónico. Es una forma de acoso psicosocial en el trabajo, sin embargo, es distinto al acoso psicológico o mobbing. El mobbing es un estresor laboral ocasionado por un conflicto interpersonal asimétrico entre compañeros, donde existe un acosado y un acosador, mientras que el burnout (acoso psicosocial) es una respuesta a los estresores crónicos laborales dentro de cualquier institución particular o estatal.

Maslach y Jackson (citado por Olivares, 2016), dan a entender que el burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, que se manifiesta por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (dentro de su centro laboral y relaciones interpersonales con los grupos de trabajo y demás), y hacia el propio rol profesional. Se caracteriza por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. La doctora Maslach concluye que el burnout menciona y concluye que es “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”. Luego, Maslach et al., (2001), menciona que se produce por estresores interpersonales, padeciendo así las 3 dimensiones.

#### - **Historia del Síndrome de Burnout**

Gutiérrez, Celis, et al. (2006). Mencionan que el estrés fue usado en el área de ingeniería, en el que un elemento que ejercía esfuerzo físico en una estructura (cambiando y modificando por la presión que ejercía sobre ella). En lo biológico es una condición que desequilibra la homeostasis fisiológica y/o psicológica. Las secuelas del estrés se demostraron de forma empírica por Hans Selye en 1936, (citado por Gutierrez, Celis, et al, 2016). Manifiestan que son por factores nocivos que implican el desgano, desmotivación o sensación de inconformidad. Investigaciones posteriores mostraron que el estrés afecta a los animales y de igual manera a los humanos, incluyéndose tienden al efecto de: crecimiento de las suprarrenales, atrofia del timo y de los ganglios linfáticos, incremento del tono cardiovascular y supresión del sistema inmune y úlceras gástricas. Hans Selye refiere que existen 3 etapas del estrés: alarma o reacción, adaptación y agotamiento o descompensación. En la última se presentan síntomas de ansiedad. Todo ello para lograr entender más sobre el síndrome de burnout que aqueja a los que mantienen contacto directo con las personas.

En 1974 el psiquiatra Herbert J. Freudenberger, (citado por Gutierrez, Celis, et al, 2016). Laboraba en una clínica para toxicómanos en Nueva York observó que gran parte de los voluntarios luego de un año de trabajar sufrían una pérdida progresiva de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de

ansiedad y depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. Explico que el burnout, es fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos, producidas por las relaciones interpersonales en el centro de trabajo. Y así una persona luego de mucha demanda de trabajo se vuelve inoperante.

Olivares (2016). Se inició en EE.UU. a mediados de los años setenta como una forma de describir los problemas que conlleva de padecer el síndrome, siendo la psicóloga social Maslach (1976) quien, sustancialmente, comenzó a reflexionar sobre este fenómeno, utilizando el término “burnout” descubriendo 3 etapas que son: el agotamiento emocional, despersonalización y carencia de realización personal. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

- **Los modelos teóricos que explica el síndrome de burnout**

El Modelo de competencia social de Harrison (1983) (citado por Mansilla., F, s. f.), es la competencia percibida en el entorno, por ello resulta observar el siguiente grafico para su mejor interpretación.

Figura 1

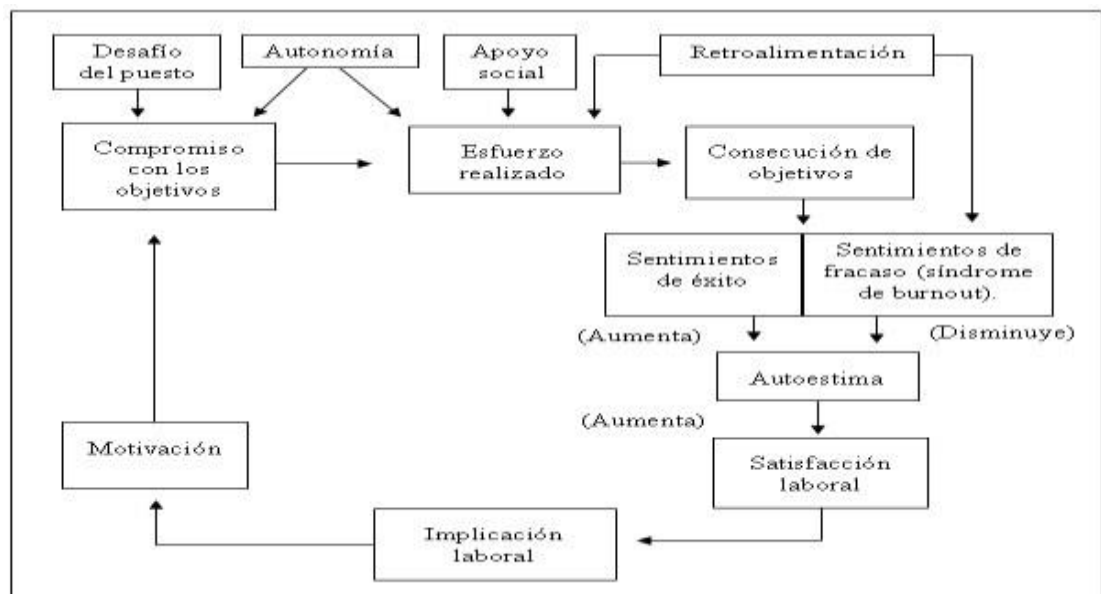
*Modelo de Competencia Social expuesto por Harrison*



Los trabajadores con una gran sensación de autoeficacia llegan a experimentar menos estrés, esto genera mayor adaptabilidad y tolerancia a la frustración. Cuando los trabajadores tienen confianza en sí mismos, porque confían en sus capacidades y tienen la motivación necesaria para lograr lo que se propongan. Alcanzar las metas personales, generan mayor grado de satisfacción y motivación personal, mientras que no alcanzar los objetivos planteados conlleva a una sensación de fracaso, no lograr lo que te propongas, baja percepción de uno mismo, ineficiencia ser propenso a desarrollar el síndrome. Algo que dificultaría su desenvolvimiento en el trabajo.

Figura 2

*Modelo explicativo de Cherniss para el síndrome de Burnout*



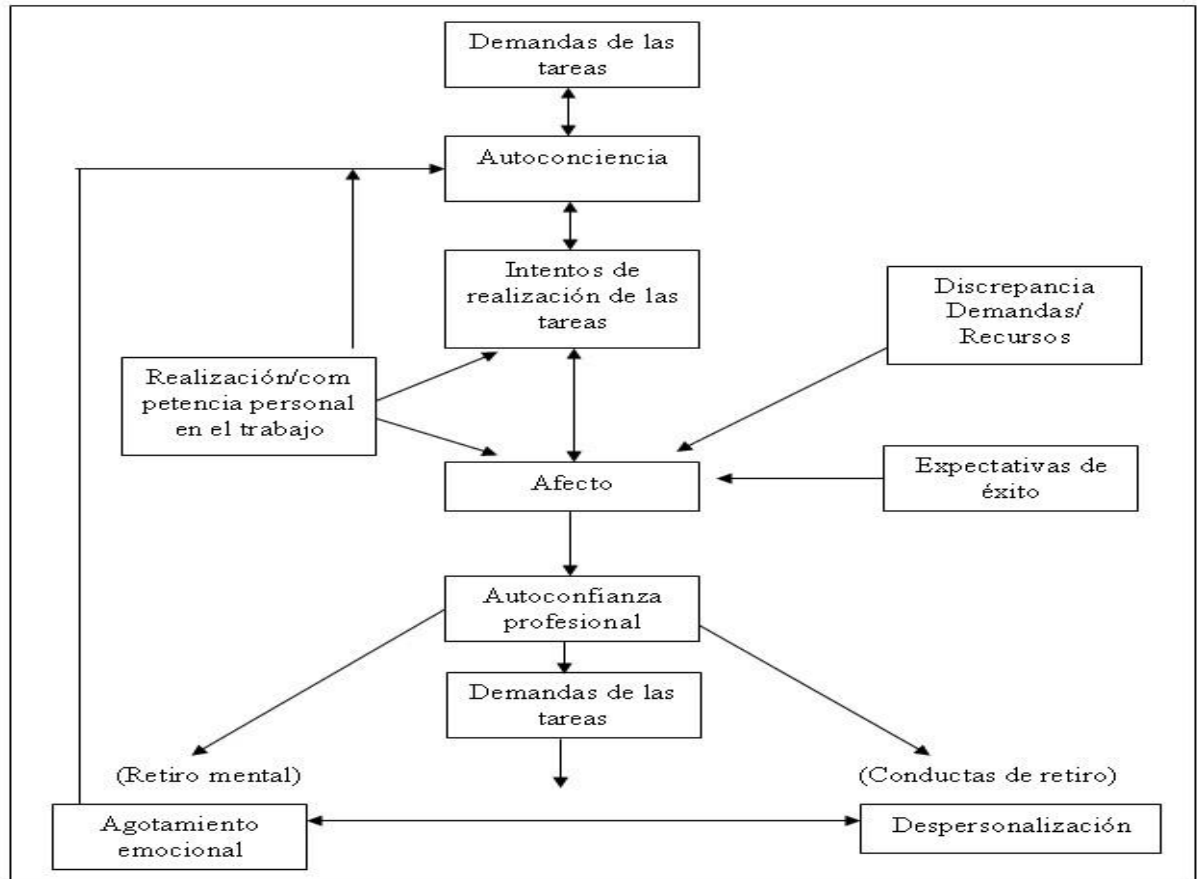
Fuente: (Cherniss, 1993), citado por Mansilla., F. (s. f.).

Thompson, Page y Cooper (1993) (citado por Mansilla., F, s. f.), Describen cuatro variables: las diferencias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del trabajador, sus expectativas de éxito, y sus sentimientos de autoconfianza. Siendo así las variables de estudio que explican cómo se desarrolla el síndrome.

Las emociones negativas como la envidia o el sentirse pesimista generan un desbalance interno, algo que no los deja actuar acorde a la situación por la sensación de frustración que se van generando en ellos mismos.

Figura 3

*Modelo explicativo de Thompson, Page y Cooper para el síndrome Burnout*



Fuente: (Thompson, Page y Cooper, 1993), citado por Mansilla., F. (s. f.).

El Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) (citado por Mansilla., F, s. f.) refieren que los trabajadores pierden la motivación para trabajar. Como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera. Se produce por demandas excesivas de trabajando, generando así irritabilidad, fatiga y distanciamiento. (Golembiewski, Hills y Daly, 1987).

- **Sub escalas del síndrome Burnout**
- **Agotamiento Emocional**

Rodriguez., M. (s. f.). Manifiesta que es la dimensión primordial, sus características es por una emoción súbita de agotamiento (tanto en una

institución pública o privada), de no poder dar más de sí y de estar exhausto emocionalmente, esto en referencia de llegar al límite; alguien que brindo todo de sí para lograr un cambio y no lo logro. También se supone y expresa en síntomas de pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico (De la Gándara, Jesús J. et al., 1998). Da una vaga sensación de “no poder dar más de sí mismo Para Maslach, 2003.

- **Cinismo o Despersonalización**

Rodriguez., M. (s. f.). Se expresa en actitudes pesimistas o negativas, que es debido a los problemas y conflictos que se muestran que surgen para protegerse del agotamiento emocional. Se logra percibir el cinismo del entorno y culpar a otros por sus frustraciones en su desempeño laboral, todo ello se puede trabajar individual y grupal, el grupo crítico y el entorno en sí mismo. Se manifiesta también con un cambio negativo en la actitud, específicamente a los del grupo de trabajo (De la Gándara, Jesús J. et al, 1998).

Una actitud fría a los usuarios y compañeros de trabajo, , atribuyendo su bajo rendimiento argumentando que es por el problema de los demás, que tienen la culpa ellos y no el mismo, empleando etiquetas despectivas y generalizadas, incrementando su irritabilidad y manifestando una considerable pérdida de motivación hacia su trabajo. (De la Gándara et al., 1998). Es una conducta evitativa que surge para enfrentar el estrés. Como lo menciona (Maslach, 2003).

- **Realización Personal**

Rodriguez., M. (s. f.). El profesional tiene la sensación de evaluarse negativamente o percepción de grandeza. También experimenta que las demandas laborales exceden su capacidad, mostrándose así en el trabajador insatisfacción, evaluarse negativamente e insatisfacción con sus logros profesionales. (Sebastián, 2002).

Se manifiesta inadecuación personal y profesional donde labora, que se expresa por la demanda excesiva (Quevedo, A. y Paz, M. 1997). Da una sensación paradójica de superioridad, ante la amenaza de sentirse incompetente o incapaz, el profesional experimenta que sus esfuerzos excesivos son



inagotables. Es una dimensión independiente de las anteriores, que se expresa en incapacidad, baja autoestima, derrota o fracaso. Son respuestas negativas.

### **Definición de términos**

Trabajador.- “Se refiere a toda persona física que presta sus servicios subordinados a otra institución, o persona u empresa, obteniendo una retribución a cambio de su fuerza de trabajo”. (Enciclopedia de conceptos, 2018).

Área de trabajo. - “Son las diversas actividades más importantes de la empresa, ya que por ellas se plantean y tratan de alcanzar los objetivos y metas”. (Colaboradores de Wikipedia, 2018).

Área asistencial de trabajo. - “en el trato directo de los profesionales de salud con la atención al público en general”. (Colaboradores de Wikipedia, 2018).

Área administrativa de trabajo.-. “Es la función donde se ubican en centros de admisión y egreso de pacientes, recursos humanos, área asistencial y etc. (Colaboradores de Wikipedia, 2018).

Sexo. - “Es una variable biológica y genética que divide a los seres humanos en dos posibilidades solamente: mujer u hombre. La diferencia entre ambos es fácilmente reconocible y se encuentra en los genitales, el aparato reproductor y otras diferencias corporales”. (Giordella, 2012)

Edad Cronológica. - “La Edad Cronológica es la suma de años que ha transcurrido desde nuestro nacimiento. Es el tiempo transcurrido desde entonces”. (Gaviña, 2011)

## **5.2. Justificación de la investigación**

El trabajo brindara información sobre los niveles de Síndrome de burnout en general y en sus tres dimensiones como el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, ahora enfocándonos también en las áreas administrativas y asistenciales sin dejar de lado la edad y sexo. Se abordara sobre el área personal, social y laboral en referencia de la variable y sus niveles; por otro lado, lograra ser un antecedente para futuras investigaciones básicas o aplicadas, y como antecedente para otros estudios e investigadores del medio que tengan interés en el tema, además de incrementar la importancia de la prevención y promoción acerca del síndrome de burnout en la población como un antecedente psicológico

importante de gran impacto en la actualidad que perjudica la salud mental tras los años. En cuanto al valor teórico, brindara aporte en cuanto a la carencia de información existente sobre síndrome de burnout, ya que, en la actualidad en Perú, según el diario del Comercio (2014), nos da a conocer que uno de los factores causantes de toda esta crisis de angustia es el trabajo, más en específico por la demanda excesiva de trabajo a lo cual se somete al trabajador, lo cual repercute en su estabilidad física, psicológica y emocional, originando así un desajuste en su persona. Uno de los problemas principales que genera el estrés agudo puede ser el problema de padecer hipertensión, impotencia ante no poder superar los conflictos o problemas y por ultimo ocasionar en el peor de los casos un derrame cerebral, y estadísticamente se llegó a los resultados que uno de los 1,2 millones de peruanos padece algún trastorno de ansiedad algo que repercute en su estado mental y físico, provocado por un fuerte cuadro de estrés agudo, lo que ocasiona los síntomas anteriormente mencionados como la hipertensión, impotencia y derrame cerebral. De acuerdo con los últimos estudios de casos y reportes del Ministerio de Salud con las siglas de (Minsa), esta cifra equivale al 5,9% de los adultos mayores de 18 años y que se va incrementando continuamente con el paso de los años, mientras gran parte de la población presenta algún nivel de angustia por estrés. Es decir sacando un aproximado, de casi un equivalente a toda la población de Áncash.

### **5.3. Problema**

Según el Diario la República (2012), a nivel nacional el estado de tensión y ansiedad, son producidos por el exceso de actividades laborales. Es por ello que, en el Perú, el 60% de los peruanos sufren de este terrible mal, mientras que un 70% lo padece a nivel mundial.

La última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, arroja que el 58% de los peruanos sufre del síndrome de Burnout. Se llega a la conclusión que seis de cada diez peruanos sufren de estrés constantemente por las demandas excesivas de trabajo. El estudio señalo que el sexo femenino reporta mayor nivel de estrés (63%) que los hombres (52%).

En el Hospital de Yungay al nivel local según el director de este centro refiere que el síndrome de burnout se da por la acumulación de trabajo para poco

personal de servicio asistencial y administrativo, las malas relaciones interpersonales ocasionan un alto nivel de estrés que puede convertirse en síndrome de burnout, además no se presentan actividades distractoras dentro del centro de salud generando los síntomas de cansancio, ansiedad, cólera, falta de tolerancia, los trabajadores se muestran impacientes ante la población convirtiéndose en un clima laboral negativo. Ante esta realidad problemática se formula lo siguiente.

¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout que presentan los trabajadores del hospital de Yungay- 2017?

#### 5.4. Conceptuación y operacionalización de variables

##### Síndrome de Burnout

###### Definición conceptual. –

En el trabajo es un problema global que está afectando la labor de los trabajadores y más aún ocasiona una quiebre emocional que trae como consecuencia dificultades en el área social, familiar, laboral y personal.

Maslach menciona que es “una forma errónea de confrontar el estrés, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” todo esto es en lo que repercute en sufrir dicho síndrome, insatisfacción y autoevaluación negativa, así como síntomas de ansiedad y depresión. (Saborio e Hidalgo, 2015)

###### Definición operacional

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable*

Variable	Dimensión	Índice	Técnica de instrumento
<b>Síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital</b>	- Agotamiento emocional.	Cansancio emocional BAJO: 0-18.	Inventario de burnout de Maslash. (1986)
	- Despersonalización.	MEDIO: 19-26	adaptado por Seisdedos
	- Realización Personal.	ALTO: 27-54	
		Despersonalización	

	BAJO: 0-5.	Nicolás
	MEDIO: 6-9	(1997)
ALTO: 10-30		
Realización		
Personal		
BAJO: 0-33.		
MEDIO: 34-39		
ALTO: 40-56		

Fuente: Elaboración propia

## **5.5. Hipótesis**

El nivel de síndrome de burnout que predomina en la mayoría de los trabajadores del Hospital de Yungay es de un nivel medio.

## **5.6. Objetivos**

### **5.6.1. Objetivo General**

Determinar el nivel del síndrome de burnout que presentan los trabajadores del hospital de Yungay-2017.

### **5.6.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de cansancio o agotamiento emocional que presentan los trabajadores del hospital de Yungay 2017.
- Identificar el nivel de despersonalización que presentan los trabajadores del hospital de Yungay 2017.
- Identificar el nivel de realización personal que presentan los trabajadores del hospital de Yungay 2017.

- Explicar el nivel de síndrome de Burnout según las áreas administrativas y asistencial que presentan los trabajadores del hospital de Yungay 2017.
- Determinar el nivel de síndrome de Burnout según el sexo y edad de los trabajadores del hospital de Yungay 2017.

## 6. Metodología

### 6.1. Tipo y nivel de investigación

Es un nivel descriptivo, porque describe y caracteriza a, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables (Hernández, et al, 2014). Se recogerá información del síndrome en el Hospital de Yungay. Así mismo es cuantitativa porque busca una planificación estructurada y exacta de cómo se va a realizar la investigación. Se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Pineda y Alvarado 2008 (citado por Hernández, et at, 2014).

Dentro de los estudios se menciona que “es un plan que se realiza para obtener la información que se requiere” dentro del campo de estudio que se pretende realizar. (Hernández, 2014, et al.). El diseño de este estudio “es no experimental, ya que no existe la manipulación de la variable. Un diseño transaccional, ya que la recolección de datos se realiza en un solo tiempo, momento único.

El diseño es el siguiente

M ----- O M.-

Trabajadores del Hospital de Yungay

O.- Observaciones.

## 6.2. Población y Muestra

Población es el conjunto total a estudiar con una serie o rasgos en común que hacen que pertenezca a dicho grupo” Selltiz *et al.* 1980 (citado por Hernández).

Para el presente estudio la población es de 109 trabajadores del Hospital de Yungay entre sexo, edad, personal administrativo, personal asistencial. Muestra: “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población”. (Hernández, 2014).

Para ello la muestra es de tipo no probabilístico, porque la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación fue administrada a los 50 trabajadores que colaboraron. (Hernández, 2014)

## 6.3. Técnicas e instrumentos utilizados.

### a) Técnica

Según la autora, la técnica de investigación es más que nada la recopilación de datos para verificar los métodos empleados en lo investigado, para llegar a la verdad del suceso estudiado, teniendo las pruebas y una serie de pasos que se llevan a cabo para comprobar la hipótesis planteada (Custodio, 2008)

“La técnica a utilizarse es la encuesta que sirve para recopilar información en grupos más o menos grandes a través de instrumentos”. (Rivero, 2008).

### **Instrumentos**

El instrumento a utilizarse será el Inventario de Burnout de Maslash para medir el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Yungay

#### - **Datos Generales**

Nombre del Instrumento. - Inventario de Burnout de Maslash.

Autor. - Maslach Christina / Jackson Susan.

Año. - 1986.

Objetivo. - Evaluar los componentes del síndrome de burnout.

Áreas/ dimensiones/ Factores. - Cansancio emocional, despersonalización, falta de realización personal.

Dirigido a.- Grupo de profesionales como maestros, enfermeros, personal sanitario. Adaptado por. - Seisdesos Nicolás (1997)

- **Descripción**

Está conformado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert de siete puntos (0-6). Las dimensiones son las siguientes: agotamiento emocional, despersonalización y carencia de realización personal en el trabajo.

La escala está conformada por las siguientes sub escalas

La subescala de agotamiento emocional. - Comprenden 9 ítems que refiere la pérdida de energía.

Sub escala de despersonalización. - Comprende 5 ítems donde aparece el cinismo o grupo crítico.

La sub escala de realización personal. – Está conformada por 8 ítems la carencia de satisfacción profesional. Ya que una mayor puntuación apoya la existencia de menor estrés, algo que resulta favorable según Maslach/ Jackson, 1997, (citado por Seisdesos, 1997)

- **Validez de la versión original.**

En los estudios originales de Maslach / Jackson (1986) se recogieron tres tipos de análisis en las que las puntuaciones. Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionadas con este estrés.

- **Validez en nuestro medio.**

Se utilizó para ello el criterio de jueces o juicio de expertos. Para ello, se consultó a 9 jueces. Se aplicó el coeficiente V de Aiken. El análisis fue que los

niveles adecuados de significación estadística, pues presenta validez de contenido. Se llegó a establecer la validez del constructo, a través del método intraprueba. Se observa un estadístico Chi-cuadrado (47.01) formula estadística para determinar si existe relación en la prueba y dando así un resultado. Que no es significativo, a la vez que el análisis de resultados indica que los valores son inferiores al criterio de 0.05, y también que los estadísticos encargados de evaluar la adecuación del modelo (GFI= 0.98 y AGFI= 0.95) son adecuados.

- **Confiabilidad de la versión original.**

Se detectó que la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra de 1316 casos, obteniéndose los siguientes índices: 0.90 en Cansancio Emocional; 0.79 en despersonalización; y 0.71 en realización personal.

En otro estudio los índices fueron de 0.82 en cansancio emocional; 0.60 en despersonalización; y 0.80 en realización personal. En el segundo estudio, se trabajó en una muestra de 248 profesores, con un intervalo de un año entre las aplicaciones. Se halló lo siguiente: 0.60 en cansancio emocional; 0.54 en despersonalización; y 0.57 en realización personal.

- **Confiabilidad en nuestro medio.**

El análisis se hizo con las tres dimensiones del instrumento. El análisis del área de agotamiento emocional con test corregidas de 0.27 a más. En tanto que el coeficiente alfa de Cronbach ascendió a 0.78, lo que concluye que los ítems de esta área permiten obtener puntajes confiables. El análisis del área de despersonalización tiene correlación significativa entre 0.22 y 0.34. La confiabilidad evaluada a través del coeficiente alfa de Cronbach es de 0.76. En realización personal tiene correlaciones de -test corregidas significativas entre 0.27 y 0.46; también se observa que el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.74.

- **Niveles**

Tabla 2

*En la siguiente tabla, se muestra la forma de calificación del instrumento para la calificación según Olivares., V. (2016).*



Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar		Valor
	total	Indicios de	
	Obtenido	Burnout	
Área de Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Área de Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Área de Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

Fuente: Olivares., V. (2016)

Tabla 3

*Se da a conocer las puntuaciones para diagnosticar el síndrome de burnout*

	BAJO	MEDIO	ALTO
Área de Cansancio emocional	0 –18	19 –26	27 – 54

	Área de Despersonalización	de 0 –5	6 –9	10 –30	
					Fuente: Olivares., (2016)
V.	Área de Realización personal	0 –33	34 –39	40 – 56	

---

#### **6.4. Procedimiento y análisis de información**

Se describe los pasos a seguir para la obtención de la información requerida:

Se logró dialogar con el director del centro de salud donde se establecieron los acuerdos necesarios con el fin de brindar la especificación de la investigación. El director estaba de acuerdo y dio su autorización para administrar la escala del síndrome de Burnout.

El segundo paso y después de tener la aprobación del director, se hizo el consentimiento informado para los 50 trabajadores donde se les explico el motivo de la administración de la escala, luego teniendo en cuenta el tiempo libre de los evaluados se les iba a buscar y administrar la escala, se les dio las introducciones del caso.

Luego de ser aplicado el instrumento se procedió a su calificación de forma manual; posteriormente se elaborará la matriz de resultados para luego realizar el análisis, tipo de estadística descriptiva. Para la elaboración de la matriz de datos se utilizará el programa Excel versión 2010 y luego para el análisis de los mismos se hará uso del paquete estadístico SPSS versión 22. Los resultados se presentarán en tablas de frecuencia.

#### **Protección de los derechos humanos de los sujetos de estudio.**

En esta investigación se ha tomado en cuenta los lineamientos éticos en la investigación psicológica descrita en el código de ética del psicólogo peruano y el código de la asociación americana de psicología APA (2010), por lo que se tuvo en consideración los siguientes aspectos:

- Derecho a la información. – se informó de los propósitos y objetivos de la aplicación del instrumento.
- Respeto al libre albedrio. – Se respeta la decisión de participar o no en el estudio.

- Respeto a la privacidad. – Se garantizó la confidencialidad de los evaluados.

## 7. Resultados

A continuación, se presentan los resultados del inventario Síndrome de Burnout que se administró al personal del Hospital de Yungay.

En la tabla 4 se aprecian los niveles de Síndrome de Burnout el 74 % mantiene un nivel medio el cual es el predominante, seguido del 24 % y 2%. Teniendo en consideración que el 74 % está en un nivel intermedio el cual tiene que tomarse en consideración para que no aumente el síntoma.

Tabla 4

*Niveles del síndrome de Burnout que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, 2017.*

Niveles	F	%
Bajo	12	24,0
Medio	37	74,0
Alto	1	2,0
Total	50	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

Los resultados encontrados son 86 % es el predominante que corresponde a un nivel bajo, seguido de un 8 % y 6 % lo que significa que el nivel bajo predomina, dando a conocer así que la carga laboral en el Hospital de Yungay no es elevada, no hay agotamiento físico ni psíquico, falta de fatiga, desgaste o sentimientos de estar al límite en el trabajo, por ello esta dimensión no cumple los criterios para considerarse nivel alto.

Tabla 5

*Nivel de la dimensión cansancio emocional que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, 2017.*

Niveles	f	%
Bajo	43	86,0
Medio	4	8,0

Alto	3	6,0
Total	50	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

El más predominante es el nivel bajo que corresponde al 58%, seguido de un 28 % y 14 %. Aquello significa que el cinismo, actitud negativa y distante, rechazando a los demás con irritabilidad, culpabilizando a otros de sus errores que son características de esta dimensión no se cumple con las actitudes de los trabajadores del Hospital de Yungay, por ello predomina el nivel bajo.

Tabla 6

*Nivel de la dimensión de despersonalización que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, 2017.*

Niveles	f	%
Bajo	29	58,0
Medio	14	28,0
Alto	7	14,0
Total	50	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

Un 30 % está en un nivel bajo, seguido de un 16 % y 27 %, lo que significa que las características como: sentimiento de incapacidad, baja autoestima, insatisfacción, ideas de fracaso, respuestas negativas hacia uno mismo no influyen a gran magnitud en los trabajadores del Hospital de Yungay, por ello predomina el nivel bajo.

Tabla

7

*Nivel de la dimensión de realización personal que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, 2017.*

Niveles	f	%
Bajo	15	30,0
Medio	8	16,0
Alto	27	54,0
Total	50	100,0

*Fuente:* Elaboración propia y de la Escala de síndrome de burnout de Maslach.

En la tabla 8 se aprecia según el área asistencial demostrando el 60 % se encuentra en el nivel medio seguido de un 2 % y 12% alto, lo que significa que predomina el nivel medio en el área asistencial por poseer características generales de las dimensiones en atención directa del paciente y sin embargo, no cumplen con el criterio diagnóstico.

Tabla 8

*Nivel del síndrome de Burnout según área de trabajo asistencial que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, 2017.*

Niveles	f	%
Bajo	6	12,0
Medio	30	60,0
Alto	1	2,0
Total	37	74,0

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 9 se aprecia según el área administrativo en trabajadores del Hospital de Yungay demostrando que el 12 % seguido de un 14 y 0% lo que

Tabla  
significa que las características de las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización del Síndrome de Burnout en la función de los trabajadores en el área administrativa no son elevadas, por ello predomina el nivel medio.

9

*Nivel del síndrome de Burnout según área de trabajo administrativo que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, 2017.*

Niveles	f	%
Bajo	6	12,0
Medio	7	14,0
Alto	0	0,0
Total	13	26,0

*Fuente:* Elaboración propia y de la Escala de síndrome de burnout de Maslach.

En la tabla 10 según el área asistencial en los trabajadores del Hospital de Yungay, encontrándose un 60 % en un nivel bajo, seguido de un 8 % y 6% en un nivel alto; lo que significa que los síntomas que se manifiestan tales como pérdida de energía, físico y psíquico, no son significativos, teniendo puntajes menores a 18, por ello se considera el nivel bajo.

Tabla 10

*Nivel de cansancio emocional según el área de trabajo asistencial que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, 2017.*

Niveles	f	%
Bajo	30	60,0
Medio	4	8,0
Alto	3	6,0
Total	37	74,0

*Fuente:* Elaboración propia.

## Tabla

En la tabla 11 en el área administrativa en Trabajadores del Hospital de Yungay con un 26 % que es el nivel predominante y se encuentra en una categoría de nivel bajo, seguido de un 0% en un nivel medio y un 0 % en un nivel alto; lo que significa que los síntomas como desgaste de energía, físico y psíquico, fatiga, desgaste y sensación de encontrarse al límite no son significativos en el área administrativa por ello puntajes fueron menor a 18 considerándose nivel bajo.

11

*Nivel de cansancio emocional según el área de trabajo administrativo que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, 2017.*

Niveles	F	%
Bajo	13	26,0
Medio	0	0,0
Alto	0	0,0
Total	13	26,0

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 12, en el área asistencial que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay encontrándose que el mas predominante es el nivel bajo con un 44 %, seguido de un 20 % y 10 %, lo que significa que los síntomas como: deshumanización de las relaciones, desprecio, culpar a los demás, pérdida de motivación, se encuentran en puntajes menores de 5 considerando el término bajo como predominante.

## Tabla 12

*Nivel de despersonalización según el área de trabajo asistencial que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, 2017.*

Niveles	F	%
Bajo	22	44,0
Medio	10	20,0

## Tabla

Alto	5	10,0
Total	37	74,0

---

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 13 según el área administrativo en el Hospital de Yungay dando a conocer que el nivel predominante es nivel bajo y corresponde a un 14 % seguido de un 8 % y 4%, lo que significa que los síntomas como: deshumanización de las relaciones, desprecio, culpar a los demás, pérdida de motivación, se encuentran en puntajes menores de 5 en trabajadores administrativos considerando el término bajo como predominante.

## Tabla 13



*Nivel de despersonalización según el área de trabajo administrativo que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, 2017.*

Niveles	F	%
Bajo	7	14,0
Medio	4	8,0
Alto	2	4,0
Total	13	26,0

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 14 en el personal del área asistencial, que el más predominante es el nivel alto con un 48 % seguido de un 20 % y 6 %. Ello demuestra que los síntomas como: sentirse incapaz y pensamientos de fracaso, depresión no se presenta en los trabajadores del Hospital de Yungay ubicándose en puntajes mayores de 40.

Tabla 14

*Nivel de realización personal según el área de trabajo asistencial que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, 2017.*

Niveles	F	%
Bajo	10	20,0
Medio	3	6,0
Alto	24	48,0
Total	37	74,0

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 15 en el área administrativa en trabajadores del Hospital de Yungay donde el 10 % tiene un nivel bajo y medio, seguido de un 6 % lo que significa que los síntomas como: sentirse fracasado e incapaz depresión se presenta en los trabajadores del Hospital de Yungay del área administrativa ubicándose en puntajes menores de 39.

Tabla 15

*Nivel de realización personal según el área de trabajo administrativo que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, 2017.*

Niveles	F	%
Bajo	5	10,0
Medio	5	10,0
Alto	3	6,0
Total	13	26,0

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 16 se aprecia la distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay que presentan síndrome de Burnout según el sexo donde el 14 % del sexo femenino tienen un nivel bajo, 50 % un nivel medio, 2 % nivel alto de. En el sexo masculino el 10 % se encuentra en un nivel bajo, 24 % en un nivel medio y 0% en un nivel alto; lo que significa que algunos síntomas como sentirse fracasado e incapaz, depresión no se presenta en la mayoría de los trabajadores del Hospital de Yungay ubicándose en puntajes mayores de 40.

Tabla 16

*Distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en nivel de síndrome de Burnout según sexo, 2017.*

Sexo	Nivel de síndrome de Burnout						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	F	%	F	%	f	%
Femenino	7	14,0	25	50,0	1	2,0	33	66,0
Masculino	5	10,0	12	24,0	0	0,0	17	34,0
Total	12	24,0	37	74,0	1	2,0	50	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 17 se aprecia la distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en la dimensión de cansancio emocional según el sexo donde el 56% del sexo femenino tienen un nivel bajo, 4 % un nivel medio, 6 % nivel alto. En el sexo masculino el 30 % se encuentra en un nivel bajo, 4 % en un nivel medio y 0 % en un nivel alto; lo que significa que los síntomas como pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite no se presentan en la mayoría de los trabajadores, los puntajes fueron menor a 18, por ello predomina el nivel bajo para ambos sexos.

Tabla 17

*Distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en nivel de cansancio emocional según sexo, 2017.*

Sexo	Nivel de cansancio						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	F	%	F	%	f	%	f	%
Femenina	28	56,0	2	4,0	3	6,0	33	66,0
Masculino	15	30,0	2	4,0	0	0,0	17	34,0
Total	43	86,0	4	8,0	3	6,0	50	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 18 se aprecia la distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en la dimensión de despersonalización según el sexo donde el 34% del sexo femenino tienen un nivel bajo, 20 % un nivel medio, 12 % nivel alto. En el sexo masculino el 24 % se encuentra en un nivel bajo, 8 % en un nivel medio y 2 % en un nivel alto; lo que significa que los síntomas como: deshumanización de las relaciones, desprecio, culpar a los demás, pérdida de motivación, se encuentran en puntajes menores de 5 en la mayoría de los trabajadores considerando el término bajo como predominante en ambos sexos.



Tabla  
18

*Distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en nivel de despersonalización según sexo, 2017.*

Sexo	Nivel de despersonalización						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	f	%	F	%	f	%	f	%
Femenino	17	34,0	10	20,0	6	12,0	33	66,0
Masculino	12	24,0	4	8,0	1	2,0	17	34,0
Total	29	58,0	14	28,0	7	14,0	50	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 19 se aprecia la distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en la dimensión de realización personal según el sexo donde el 20 % del sexo femenino tienen un nivel bajo, 8 % un nivel medio, 38 % nivel alto. En el sexo masculino el 10 % se encuentra en un nivel bajo, 8 % en un nivel medio y 16 % en un nivel alto, lo que significa que los síntomas como: sentirse incapaz, pensamientos de fracaso, depresión no se presenta en la mayoría de trabajadores del Hospital de Yungay ubicándose en puntajes mayores de 40, por ello predomina el nivel alto.

Tabla 19

*Distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en nivel de realización personal según sexo, 2017.*

Sexo	Nivel de realización personal						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	f	%	F	%	f	%	f	%
Femenino	10	20,0	4	8,0	19	38,0	33	66,0
Masculino	5	10,0	4	8,0	8	16,0	17	34,0
Total	15	30,0	8	16,0	27	54,0	50	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 20 se aprecia la distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay según edad donde el 8% de 24 a 38 años tienen un nivel bajo, 34% un nivel, 2 % nivel alto. En lo que respecta a la edad de 39 a 53 años el 16% se encuentra en un nivel bajo, 28% en un nivel medio y 0% en un nivel alto. Y de la edad de 54 a 67 años el 0% se encuentra en un nivel bajo, 6% en un nivel medio, 0% en un nivel alto, lo que significa que predomina el nivel medio.

Tabla 20

*Distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en nivel de síndrome de Burnout según edad, 2017.*

Edad	Nivel de síndrome de Burnout						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	f	%	F	%	f	%	f	%
24 – 38	4	8.0	17	34,0	1	2,0	22	44,0
39 – 53	8	16.0	14	28,0	0	0,0	22	44,0
54 – 67	0	0.0	6	12,0	0	0,0	6	12,0
Total	12	24,0	37	74,0	1	2,0	50	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 21 se aprecia la distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en cuanto al nivel de cansancio emocional según edad donde el 32% de 24 a 38 años tienen un nivel bajo, 6 % un nivel medio, 6 % nivel alto. En lo que respecta a la edad de 39 a 53 años el 42 % se encuentra en un nivel bajo, 2 % en un nivel y 0 % en un nivel alto. Y de la edad de 54 a 67 años el 12 % se encuentra en un nivel bajo, 0 % en un nivel medio, 0 % en un nivel alto, lo que significa que los síntomas como: deshumanización de las relaciones, desprecio, culpar a los demás, pérdida de motivación, se encuentran en puntajes menores de 5 en la mayoría de los trabajadores considerando el término bajo como predominante en edades.

## Tabla

21

*Distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en nivel de cansancio emocional según edad, 2017.*

Edad	Nivel de cansancio						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	F	%	F	%	f	%	f	%
24 – 38	16	32,0	3	6,0	3	6,0	22	44,0
39 – 53	21	42,0	1	2,	0	0,0	22	44,0
54 – 67	6	12,0	0	0,0	0	0,0	6	12,0
Total	43	86,0	4	8,0	3	6,0	50	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 22 se aprecia la distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en cuanto a la dimensión de despersonalización según edad donde el 22 % de 24 a 38 años tienen un nivel bajo, 14 % un nivel medio, 8 % nivel alto. En lo que respecta a la edad de 39 a 53 años el 30 % se encuentra en un nivel bajo, 10 % en un nivel medio y 4 % en un nivel alto. Y de la edad de 54 a 67 años el 6 % se encuentra en un nivel bajo, 4 % en un nivel medio, 2 % en un nivel alto, lo que significa que los síntomas como: deshumanización de las relaciones, desprecio, culpar a los demás, pérdida de motivación, se presentan en puntajes menores de 5 en la mayoría de la mayoría de los trabajadores considerando el término bajo como predominante.





Tabla  
22

*Distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en nivel de despersonalización según edad, 2017.*

Edad	Nivel de despersonalización						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	F	%	F	%	f	%	f	%
24 – 38	11	22,0	7	14,0	4	8,0	29	58,0
39 – 53	15	30,0	5	10,0	2	4,0	14	28,0
54 – 67	3	6,0	2	4,0	1	2,0	7	14,0
Total	29	58,0	14	28,0	7	14,0	50	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 23 se aprecia la distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en cuanto a realización personal según edad donde el 14 % de 24 a 38 años tienen un nivel bajo, 14 % un nivel medio, 24 % nivel alto. En lo que respecta a la edad de 39 a 53 años el 16 % se encuentra en un nivel, 10 % en un nivel medio y 22 % en un nivel alto. Y de la edad de 54 a 67 años el 0 % se encuentra en un nivel, 4 % en un nivel medio, 8 % en un nivel alto; lo que significa que algunos síntomas como sentimientos de incapacidad, baja autoestima, idea de fracaso, depresión no se presenta en la mayoría de los trabajadores del Hospital de Yungay ubicándose en puntajes mayores de 40, por ello predomina el nivel alto.

*Distribución de los trabajadores del Hospital de Yungay en nivel de realización personal según edad, 2017.*

Edad	Nivel de realización personal							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	f	%	f	%
24 – 38	7	14,0	3	14,0	14	24,0	15	30,0
39 – 53	8	16,0	3	10,0	11	22,0	8	16,0
54 – 67	0	0,0	2	4,0	4	8,0	27	54,0
Total	15	30,0	8	28,0	8	54,0	50	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

## 8. Análisis y Discusión

Se encontró el siguiente resultado sobre el síndrome de Burnout y sus niveles, el 24 % de los trabajadores representa un nivel bajo, el 74 % un nivel medio y el 2 % un nivel alto. En caso de Chávez (2016) en su investigación da realce a un promedio alto de estrés laboral en un nivel de 59,4 % de 32 trabajadores del comercial electrosur que influye en el desempeño. Los resultados difieren del estudio ya que el objetivo fue determinar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay llegando al resultado que un nivel medio en Síndrome de Burnout, puesto que Chávez hizo su estudio en una empresa con tan solo 32 trabajadores como población dentro del servicio administrativo; en cambio, este estudio tiene en cuenta la mayor cantidad de trabajadores y de diferentes áreas que disminuyen la probabilidad de padecer este síndrome, para ello influye el ambiente adecuado de trabajo, el nivel promedio de carga laboral, las buenas relaciones entre los trabajadores, la capacidad de solucionar conflictos, la cantidad de trabajadores y actividades compartidas y también el lugar, entidad, institución donde se realiza la investigación. Según Harrison (1836) afirma que la competencia social influye de forma positiva o puede provocar el síndrome de Burnout, refiere que a mayor factor de ayuda genera mayor eficacia y motivación

### Tabla

mientras que los factores de barrera que son las malas relaciones en el ambiente, mucha carga laboral, interfiere a la eficacia dando como resultado este síndrome que concuerda con lo explicado.

Asimismo, Muñoz, Osorio, et al. (2014), reportó que el 52,3 % de 174 personales de enfermería presenta un riesgo de padecer el síndrome y aún más en hospitales con un rango mayor, aclarando que en esta investigación el objetivo general fue determinar el síndrome de Burnout que presentan los trabajadores del hospital de Yungay sabiendo que se encuentra en una categoría promedio ya que depende de la categoría donde pertenezcan los hospitales para padecer el síndrome, a mayor categoría, mayor responsabilidad y el incremento de la población exigente. En este estudio hay un nivel de síndrome de Burnout en término medio por la poca población que acude a algunos consultorios, también influye que se administró el cuestionario sin buscar tan solo una profesión, sino abarcar todas las profesiones dentro del hospital que modifica los resultados a comparación del antecedente que se enfocaba en los trabajadores de enfermería sabiendo que poseen mayores responsabilidades en los puestos de salud y trayendo como resultado síndrome de Burnout.

Mientras que Ortega (2015), menciona que el 62 % de la población presentó un nivel alto del síndrome de Burnout donde en la primera dimensión de cansancio emocional obtuvieron un 48,28 % alto, 56,32 % se ubica en la dimensión de despersonalización alta y un 8,05 % se encuentra en la dimensión de realización personal baja, dando a conocer así la prevalencia del Síndrome de Burnout del Hospital Roberto del Río, los objetivos específicos de este estudio fueron identificar las 3 dimensiones. que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay y los resultados del antecedente es contradictorio con los resultados de esta investigación ya que según Zaldúa, Lodieu y Koloditzky (2000) en su estudio sobre la salud de los trabajadores de salud en los hospitales de Buenos Aires da realce a las guardias incrementadas dentro de los hospitales, al poco salario, a la falta de material, y a la continuidad de capacitaciones que en conjunto generan el síndrome de Burnout, en cambio los trabajadores en el

Hospital de Yungay no presentan todos los rasgos o características del síndrome, esto puede deberse al no incremento de horas extra en el trabajo, a la poca supervisión que el personal presenta, las buenas relaciones

interpersonales, incremento del personal para las áreas de trabajo, a la accesibilidad de permisos, además de no tener muchas capacitaciones ni mucha población para atender en algunos consultorios, guardias con números de horas adecuados, por ello en la dimensión de cansancio emocional obtuvieron un promedio de 86% encontrándose en un nivel bajo, en la dimensión de despersonalización obtuvieron un 58% en un nivel bajo y en la dimensión de realización personal obtuvieron un 54% en un nivel alto; y según la escala de Maslach nos explica que mayor puntaje en realización personal menor prevalencia.

En esta misma dirección Ayala (2013), reporto que su población estaba compuesta por 93 enfermeras y 39 técnicas donde el 13.3% se encuentra en un nivel bajo, un 68 % se encuentra en nivel medio y 19 % en nivel alto. Según las dimensiones en cansancio emocional las enfermeras obtuvieron 58 % nivel medio, 21 % alto y 21 % bajo, referente a las técnicas se obtuvo 55 % en término medio, 19 alto y 26 % bajo, ahora según la dimensión de despersonalización se obtuvo para las técnicas 44 % medio, 18 % alto y 38 % bajo, en enfermeras 59 % medio, 15 % alto y 26 % bajo y por último en la dimensión de realización personal en técnicas se obtuvo 46 % en término medio, 23 % bajo, 31 % alto, en enfermeras se obtuvo 61 % medio, 17 % bajo y 22 % bajo demostrando que hay un nivel medio, mencionando que los objetivos de este estudio son identificar las 3 dimensiones. Por ello se menciona una explicación que avala esta investigación y es el de Edelwich (1980) que afirma que el primer ciclo que todo trabajador presenta es el entusiasmo, que entras con ganas de trabajar, con motivación, el segundo ciclo se llama estancamiento donde el desempeño no tiene reforzador positivo por los clientes y jefes, el pesimismo de los demás y la falta de motivación que poco a poco se contagia y el tercer ciclo es la frustración donde hay poca satisfacción en el trabajo, cuestionar el valor de uno mismo y todos estos ciclos influyen para padecer este síndrome o poseer algunas características de sus dimensiones, en conclusión hay una relación con los resultados entre el antecedente y el presente estudio puesto que el nivel medio predomina en ambos a diferencia que en los trabajadores del hospital de Yungay se presenta los reconocimientos por la labor que se realiza, reuniones para las

felicitaciones por algún premio obtenido, actividades festivas a la fecha buscando la cohesión entre los trabajadores y también actividades deportivas, demostrando que el estancamiento no viene de la entidad, sino de uno mismo porque en tales actividades no todos participan, prefieren dedicarse a su trabajo dejando de lado el entretenimiento y la actividad distractora perjudicando la salud mental y beneficiando el incremento del nivel de síndrome de Burnout.

Según Hernández (2003) en su estudio, el 48,3% del total de 287 trabajadores profesionales de salud se encuentran con prevalencia del síndrome, siendo mayores del sexo femenino y área asistencial por ello se da realce a esta investigación, ya que los objetivos son explicar el Síndrome de Burnout según el área administrativa y asistencial a la vez determinar el nivel de Síndrome según sexo. En el presente estudio hay mayor número de personas de sexo femenino que de masculino pudiendo influir en la prevalencia del Síndrome de Burnout, por lo cual es necesario tomar en cuenta la explicación de Rita Valentino (2016), que menciona al Síndrome de Burnout como aquello que sucede porque las neuronas femeninas son más sensibles a la acción de la hormona factor de liberación de corticotropina (CRF), que es la que se genera en situaciones de estrés, mientras que los hombres adaptarían sus neuronas para evitar los efectos de la misma, siendo más resistentes a la presión que influye ante los resultados; en el sexo femenino se obtuvo un 50% de los trabajadores en un nivel medio de Síndrome, 14 % bajo y un 2 % alto a comparación de los varones que tienen un 24 % en un nivel medio, 10 % un nivel bajo, 0% nivel alto; además se menciona las diferencias entre el número de trabajadores y el área de trabajo para presentar o no el síndrome, en mayor número de trabajadores mayor eficacia en el trabajo compartido y comprometido evitando el Síndrome mientras que menor número de trabajadores incluiría mayor carga laboral y se cumplirían las características de las tres dimensiones para padecer el Síndrome dando a conocer que en el Hospital de Yungay hay 109 trabajadores que comparten responsabilidad, obligaciones, y se relacionan con los demás; sin embargo la carga laboral, presiones de los pacientes y presiones de los jefes hacen que se mantenga un nivel medio; en cuanto al área asistencial hay mayor presión laboral, mayor temor a las equivocaciones o mala praxis, puesto que los resultados en el área

asistencial reportaron que un 60 % de los trabajadores tiene un nivel medio, 12 % nivel bajo y un 2 % nivel alto, comparando también con el área administrativa donde no hay responsabilidad de vida como en el caso de los médicos, tampoco hay una carga excesiva de trabajo y el tiempo que es distribuido para realizar las tareas planteadas durante el mes mostrando así que los resultados varía donde el 14 % de los trabajadores se ubica en un nivel medio, 12 % bajo.

Rosales y Cobos (2011) en su investigación con 40 trabajadores se obtuvo un 20 % con síndrome de Burnout, que son 8 trabajadores de los cuales 4 tienen un nivel medio y 4 un nivel alto, dando importancia al sexo femenino ya que está predispuesto a padecer de este síndrome por el hecho de ser más vulnerable en cuanto a una carga de responsabilidad en el trabajo, mayor dificultad de controlar las emociones ante la presión de los superiores y de la población además de cumplir con los roles de género dando mayor énfasis al estrés en el sexo femenino generando las 3 dimensiones.

Toledo (2016) médicos y enfermeras que laboraron Los resultados de los 56 encuestados, 48.2% fueron varones y 51.8% mujeres. En este estudio se trabajó con 66% de mujeres y 34% de varones donde prevalece el sexo femenino con un 50% en un nivel medio a un 24% del sexo masculino, en cuanto edad el 34% de 24-38 años se encuentran en un nivel medio dando a entender que el objetivo de explicar y determinar el nivel de síndrome según el sexo y edad de los trabajadores del hospital de Yungay es el de nivel medio, influyendo el número de personas evaluadas, puesto que 29 personas pertenecen a la edad de 24-38 años mientras que las demás edades son menores o mayores en el hospital, hay mayor personal joven adulta que labora en diferentes servicios, tomando responsabilidades provocando agotamiento, desgaste y algunas características de las dimensiones de síndrome Burnout

## 9. Conclusiones y recomendaciones

### 9.1. Conclusiones

En este estudio se determinó el nivel Síndrome de Burnout en trabajadores del Hospital de Yungay y los resultados fueron un 74 % ubicándose en un rango medio de Síndrome de Burnout, 24 % en un nivel bajo y un 2% en un nivel alto, lo que hace referencia que los trabajadores del Hospital de Yungay presentan algunas características de las tres dimensiones que son: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, por ello predomina el nivel medio.

Se concluye este estudio identificando los niveles de cansancio emocional, encontrando un 86 % en nivel bajo, 8 % en un nivel medio y 6 % nivel alto lo que significa que la mayoría de los trabajadores del hospital de Yungay no presentan todos los síntomas como: pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite, por ello, predomina el nivel bajo.

En este estudio se identificó los niveles de despersonalización, encontrando un 58 % que se ubica en un nivel bajo, 28 % nivel medio, 14 % nivel alto; lo que significa que los síntomas como: el cinismo, actitud negativa y distante, rechazo hacia los demás, irritabilidad, culpar a otros de sus errores, no se cumple con las actitudes de la mayoría de los trabajadores del Hospital de Yungay, por ello predomina el nivel bajo.

Se concluyó este estudio identificando los niveles de realización personal; donde un 30 % se encuentra en un nivel bajo de realización personal, 16 % nivel medio de realización personal y 54 % nivel alto de realización personal, lo que significa que las características como: sentirse fracasado e incapaz, respuestas negativas hacia uno mismo no influyen a gran magnitud en la mayoría de trabajadores del Hospital de Yungay, por ello predomina el nivel alto.

En este estudio se explicó según las áreas asistencial y administrativa, los resultados en el área asistencial fueron de 12 % nivel bajo, 60 % nivel medio y 2 % nivel alto de y en el área administrativo 12 % se encuentra en un nivel bajo, 14 % nivel medio, 0% bajo, lo que significa no se presentan en la mayoría de



los trabajadores del área asistencial y del área administrativa, por ello predomina el nivel medio.

Así mismo se concluyó este estudio determinando según sexo y edad que presentan los trabajadores del Hospital de Yungay, se sabe que el 14 % del sexo femenino se encuentra en un nivel, 50 % nivel medio, 2 % nivel alto y en el sexo masculino hay un 10 % en un nivel bajo, 24 % en un nivel medio y 0 % nivel bajo. Ahora el nivel referente a la edad de 24 a 38 años hay un 8 % en un nivel bajo, 34 % nivel medio, 2 % nivel alto; las edades de 39 a 53 años hay un 16 % en un nivel bajo, 28 % nivel medio y 0 % nivel alto; el último rango de edades es de 54 a 67 años hay un 0 % en un nivel, 12 % nivel medio y 0 % nivel alto. Por ello predomina el nivel medio.

## **9.2.Recomendaciones**

Se recomienda al director de la DIRESA región Ancash conjuntamente con la representante de Salud Mental, elaborar un plan estratégico para prevenir el Síndrome de Burnout enfocado en charlas y talleres que se brindará a todos los trabajadores de diferentes hospitales a cargo.

Se recomienda al director de la RED HUAYLAS NORTE realizar reuniones con todos los psicólogos de las plazas dentro de esta RED para elaborar un programa de Salud Mental, teniendo en cuenta las actividades recreativas acerca del tema de síndrome de Burnout con el fin de informar y disminuir las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal que presentan la mayoría de los trabajadores.

Se recomienda al director del Hospital de Yungay elaborar un programa psicológico que se brinde a todo el personal dentro del nosocomio en compañía de la psicóloga a cargo para prevenir y promocionar el Síndrome de Burnout.

## 10. Referencias Bibliográficas.

### 10.1. Referencia de Libros

Seisdedos, N. (1997). *“Inventario de Burnout de Maslach”*.

### 10.2. Referencias de Página web

Ayala, E. (2013). *“Síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011”*.

Tesis. Recuperado el 30 de setiembre del 2017 de [ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/.../1/Ayala\\_Cardenas\\_Elizabeth\\_2013.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/.../1/Ayala_Cardenas_Elizabeth_2013.pdf).

Berckemeyer, F. (2014). *“Trastorno de Estrés aquejan a 1, 2 millones de peruanos”*. El comercio. Recuperado el 23 de setiembre del 2017 de [elcomercio.pe/noticias/estrés-labora](http://elcomercio.pe/noticias/estrés-labora).

Colaboradores de Wikipedia. (2018). *“Áreas funcionales de la empresa”*.

Recuperado el 12 de enero del 2018 de [https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=%C3%81reas\\_funcionales\\_de\\_la\\_empresa&oldid=105573897](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=%C3%81reas_funcionales_de_la_empresa&oldid=105573897).

Custodio, A. (2008). *“Métodos y técnicas de investigación científica”*.

Recuperado el 27 de setiembre de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cientifica/>

Chávez, L. (2016). *“El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S. A. en el periodo del 2015”*. Tesis. Perú. Recuperado el 26 de setiembre

del año 2017 de [repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavezlizbeth.pdf](http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavezlizbeth.pdf).

Dávalos, Y. (2015). *“Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital*

*Nacional de Emergencias: José Casimiro Ulloa”*. Tesis. Recuperado el 23 de setiembre del año 2017 de

[cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1029/1/Davalos\\_ph.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1029/1/Davalos_ph.pdf)

- Enciclopedia de conceptos (2018). “*Concepto de trabajador*”. Recuperado el 12 de enero del 2018 de <http://concepto.de/trabajador/#ixzz58bSVj2ba>
- Forbes, R. (2011). “*El síndrome de Burnout: Síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*”. Revista. Recuperado el 01 de octubre del año 2017 de [www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- García, J. (2015). “*Estudio de estrés laboral en el personal administrativo y en los trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015*”. Tesis. México. Recuperado el 27 de setiembre de [dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf](https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf).
- Gaviña, G. (2011). “*Edad cronológica y edad biológica*”. Recuperado el 14 de enero del 2018 de <https://muybio.com> › Otros
- Gutiérrez, G. Celis, M. Moreno, S. Farias, F. y Suárez, J. (2006). “*Síndrome de Burnout*”. Revista. Recuperado el 30 de setiembre del 2017 de GAG Aceves, MÁC López, S Moreno... - Archivos de ..., 2006 - [medigraphic.com](http://medigraphic.com).
- Guirdella, L. (2012). “*Sexo y género: Definiciones*”. Recuperado el 18 de enero del 2018 de [contrapeso.info/2012/sexo-y-genero-definiciones/](http://contrapeso.info/2012/sexo-y-genero-definiciones/)
- Hernández, J. (2003). “*Estrés y bornout en profesionales de la salud de los niveles primarios y secundarios de salud*”. Revista Cubana Salud Pública. Recuperado el 25 de setiembre del año 2017 de JR Hernández - Revista cubana de salud pública, 2003 - [scielo.sld.cu](http://scielo.sld.cu).
- Hildebrando, A. (2012). “*Síndrome de Bornout de identificación de los factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de salud barranco, Chorrillos, Surco*”. Tesis. Recuperado el 26 de setiembre del año 2017 de [cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela\\_ah.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela_ah.pdf)

La República. (2012). “Casi 60 % de los peruanos sufre de estrés”. Recuperado el 30 de setiembre del 2017 de [larepublica.pe/impresadomingo/788231casi-60-de-peruanos-sufre-de-estrés](http://larepublica.pe/impresadomingo/788231casi-60-de-peruanos-sufre-de-estrés)

Mansilla, F. (s. f.). “Modelos teóricos, etiológicos del síndrome de Burnout”. España. Recuperado el 01 de octubre del año 2017 de [www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/capitulo4\\_7.shtml](http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/capitulo4_7.shtml)

Muñoz, Y. Osorio, D. Robles, E. y Romero, Y. (2014). “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué 2014”. Tesis. Recuperado el 30 de setiembre del año 2017 de [repository.ut.edu.co/.../RIUT-CEA-spa-2014%20Síndrome%20De%20Burnout%20E...](http://repository.ut.edu.co/.../RIUT-CEA-spa-2014%20Síndrome%20De%20Burnout%20E...)

Olivares, V. (2016). “Christina Maslach, comprendiendo el Burnout”. Recuperado el 03 de octubre del año 2017 de [https://www.researchgate.net/publication/311611859\\_Christina\\_Maslach\\_comprendiendo\\_el\\_burnout](https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout)

Ortega, M. (2015). “Prevalencia del síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Arzobispo Loayza”. Tesis. Recuperado el 01 de octubre del año 2017 de [cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4031/1/Ortega\\_tm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4031/1/Ortega_tm.pdf)

Quiceno, J. y Vinaccia, S. (2007). “Burnout: Síndrome de quemarse por el trabajo (STQ)”. Recuperado el 02 de octubre del año 2017 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2524858.pdf>

Rivero, D. (2008). “Metodología de la investigación”. Recuperado el 10 de octubre de [Tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/6](http://Tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/6)

Robles, R. y Cáceres, L. (2013). “Síndrome Burnout en cirujanos dentistas de hospitales de Lima Metropolitana”. Revista. Recuperado el 29 de setiembre del año 2017 de RR Velásquez, LC Gutiérrez - Odontología ..., 2010 - [revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe).

Rosales, Y. y Cobos, D. (2012). “*Diagnóstico del síndrome de Bornout en trabajadores del centro de Inmunología y Biopreparados*”. Revista.

Recuperado el 26 de setiembre del año 2017 de Y Rosales Ricardo, D Cobos Valdes - Medicina y Seguridad del ..., 2011 - SciELO Espana.

Saborio, L e Hidalgo, L. (2015). “*Síndrome de Burnout*”. Revisión bibliográfica. Costa Rica. Recuperado el 21 de octubre del 2017 de [www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)

Toledo, E. (2016). “*Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de salud de la clínica Maison de sante*”. Lima. Recuperado el 10 de setiembre del año 2017 de [eprints.ucm.es/8070/1/T29584.pdf](http://eprints.ucm.es/8070/1/T29584.pdf)

## 11. Anexo

### Protocolo del Instrumento

Edad:

Ocupación:

Ocupación:

Fecha:

Sexo:

**Instrucciones:** A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un (x) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala.

Nunca	0
Alguna vez en el año o menos	1
Alguna vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces a la semana	5
Todos los días	6

ITEMS	Nunca	Alguna vez en el año o menos	Alguna vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada							

3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8. Me siento quemado por mi trabajo.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							

12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas							



### **Consentimiento informado**

Por medio de la presente doy mi consentimiento para participar en la investigación titulada: “EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE YUNGAY, 2017”.

He sido informado acerca del objetivo del estudio y su importancia, explicándome que mi participación consistirá en resolver el inventario del síndrome de burnout de Maslach, la cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Declaro que se me han informado ampliamente de los beneficios derivados de mi participación en el estudio. Así como, las investigadoras responsables se han comprometido a darme información oportuna sobre cualquier procedimiento alternativo que me pudiera ser ventajoso, como también responder a cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevará a cabo.

Entiendo que conservo el derecho de retirarme en cualquier momento que lo considere conveniente, el investigador responsable me ha dado seguridades de que no se me identificará en las presentaciones o publicaciones que se deriven de este estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

---

Firma del Participante

.....

Firma de la Investigadora

.....

Firma de la Investigadora