

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL TRABAJADOR DE
SALUD DEL POLICLÍNICO INFANTIL NUESTRA SEÑORA DEL
SAGRADO CORAZÓN – ATE – LIMA - 2020”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA: Astupiñan Valle, Genoveva

ASESORA: Diestro Caloretti, Karina Vanessa

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Psicología clínica y de la salud

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Psicología

Disciplina: Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciada en psicología

Código del Programa: P34

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42766326

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 25769441

Grado/Título: Maestra en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0002-0497-1889

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Meza Pagano, Melissa Lizet	Maestra en ciencias de la salud con mención en: salud pública y docencia universitaria	45059344	0000-0003-0449-6130
2	Rojas Pardo, Yenny Primitiva	Maestra en administración de la educación	20025314	0000-0003-1136-7580
3	Malpartida Repetto, José Luis	Magister en administración de la educación	22486072	0000-0001-5160-6887

D

H



Facultad de Ciencias de la Salud



Programa Académico Profesional de Psicología

"Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia"

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL" ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 A.M** horas del día 23 del mes de febrero del año dos mil veintidós en la plataforma del aula virtual de la Facultad de Ciencias de la Salud, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet. el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- MG. MELISSA LIZET MEZA PAGANO PRESIDENTA
- MG. YENNY PRIMITIVA ROJAS PARDO SECRETARIA
- MG. JOSE LUIS MALPARTIDA REPETTO VOCAL
- **ASESORA DE TESIS. MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI**

Nombrados mediante Resolución N°199-2022-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. **"SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL TRABAJADOR DE SALUD DEL POLICLÍNICO INFANTIL NUESTRA SEÑORA DEL SAGRADO CORAZÓN – ATE – LIMA - 2020"** Presentado por la Bachiller en Psicología, Sr. **ASTUPIÑAN VALLE, Genoveva**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** por **Unanimidad** con el calificativo cuantitativo de **13** y cualitativo de **Regular**.

Siendo las, 10:55 horas del día 23 del mes de febrero del año 2022, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

MG. MELISSA LIZET MEZA PAGANO
PRESIDENTA

MG. YENNY PRIMITIVA ROJAS PARDO
SECRETARIA

MG. JOSE LUIS MALPARTIDA REPETTO
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, a mis hijos, y a mí madre por el gran apoyo incondicional en este nuevo reto y por ende hacer de mí una persona con tolerancia, principios y valores.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Huánuco por brindarme la formación continua y por su gran aporte a la sociedad.

A mi asesora MG. Diestro Caroletti Karina Vanessa quien, gracias a sus consejos y explicaciones detalladas y minuciosas, hizo posible la finalización de esta tesis. Finalmente, al Policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón-Ate -Lima por permitirnos realizar la investigación en sus ambientes.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN:.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN:.....	xi
CAPITULO. I.....	12
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.4.1. Justificación teórica:.....	16
1.4.2. Justificación Práctica:.....	16
1.4.3. Justificación Metodológica:.....	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.6. VIABILIDAD O FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPITULO II.....	18
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1. Internacionales.....	18
2.1.2. Nacionales.....	19
2.1.3. Antecedentes regionales.....	21
2.1.4. Antecedentes Locales.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS.....	23
2.2.1. El Síndrome de Burnout.....	23

2.2.2.	Factores que determinan el síndrome de Burnout.	25
2.2.3.	Estresores Intra organizacionales	25
2.2.4.	El síndrome de Burnout y su relación con factores psicosociales	28
2.2.5.	Factores asociados al síndrome de burnout:	29
2.2.6.	Creación del policlínico.	31
2.2.7.	Dimensiones del Síndrome de Burnout,	32
2.2.8.	Etapas del Síndrome.....	35
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	36
2.4.	HIPÓTESIS.....	37
2.5.	VARIABLE:	37
2.5.1.	Definición conceptual.	37
2.5.2.	Definición operacional.....	37
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	38
CAPITULO III.....		39
3.	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.	39
3.1.	Tipo de Investigación.....	39
3.1.1.	Enfoque:.....	39
3.1.2.	Nivel de Investigación	39
3.1.3.	Método de la investigación.....	39
3.1.4.	Diseño de la investigación.....	40
3.2.	Población y muestra	40
3.2.1.	Población.	40
3.2.2.	Muestra.	41
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	41
3.3.1.	Técnicas a emplear	41
3.3.2.	Descripción del instrumento.	42
3.4.	Técnicas para el procesamiento y análisis de Información.....	44
CAPÍTULO IV.....		45
4.	RESULTADOS.....	45
4.1.	Procesamiento de datos (Cuadros estadísticos con su respectivo análisis e interpretación).....	45
CAPÍTULO V.....		49
5.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49

5.1. Presentar la contrastación de los resultados del trabajo de Investigación.	49
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	56
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable (dimensiones e indicadores).....	38
Tabla 2. Ficha técnica de Síndrome de Burnout	42
Tabla 3. Validez de contenido del instrumento de la variable Relaciones Interpersonales por juicio de experto	43
Tabla 4.. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	44
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de Burnout de trabajadores de Salud del policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón –Ate Lima 2020	45
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento, cansancio emocional de trabajadores de Salud del policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón –Ate Lima 2020	46
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización de los trabajadores de Salud del policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón –Ate Lima 2020	47
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión realización personal de los trabajadores de Salud del policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón –Ate Lima 2020	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Síndrome de Burnout de los trabajadores de salud del policlínico infantil 2020.....	45
Figura 2. en la dimensión agotamiento y cansancio emocional del Síndrome de Burnout de los trabajadores de salud del policlínico infantil 2020.....	46
Figura 3. de la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout de los trabajadores de salud del policlínico infantil 2020.....	47
Figura 4. De la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout de los trabajadores de salud del policlínico infantil 2020	48

RESUMEN:

La presente tesis, tuvo como objetivo: Determinar de qué manera se presenta el Síndrome de Burnout en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate – Lima 2020. La investigación realizada surgió por la necesidad de verificar la presencia del síndrome de Burnout en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate – Lima, nuestra intención fue obtener resultados que nos sirvieron para poder tener conocimiento de la realidad y tomar algunas alternativas de solución. La población estuvo conformada por 32 trabajadores del mencionado policlínico, el método utilizado método científico, tipo básica, diseño no experimental, técnica utilizada encuesta mediante instrumento de 20 preguntas validado su consistencia por expertos, y la fiabilidad mediante el alfa de Crombach, llegando a los resultados en la que, se encontró que un 53.1% de trabajadores de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate – Lima el síndrome de Burnout lo ubican en el nivel moderado, concluyendo que el síndrome en los trabajadores se presenta en forma moderada .

Palabras Clave: Síndrome de Burnout trabajadores de salud.

ABSTRACT

The objective of this thesis is: To determine how the Burnout Syndrome is presented in the health personnel of the Children's Polyclinic Nuestra Señora del Sagrado Corazón - Ate - Lima 2020. The research carried out arose from the need to verify the presence of the syndrome of Burnout in the health personnel of the Children's Polyclinic Our Lady of the Sacred Heart - Ate - Lima, our intention is to obtain results that will help us to be able to know the reality and take some alternative solutions. The population consisted of 32 workers from the aforementioned polyclinic, method used scientific method, basic type, non-experimental design, survey technique used by means of a 20-question instrument validated its consistency by experts, and reliability through Crombach's alpha, reaching the results in which, it was found that 53.1% of health workers at the Children's Polyclinic Nuestra Señora del Sagrado Corazón - Ate - Lima place the Burnout syndrome at the moderate level

Key Words: Health workers burnout syndrome.

INTRODUCCIÓN:

La tesis que lleva por título Síndrome de Burnout en el personal trabajador de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate - Lima 2020. El síndrome de Burnout es un tema de bastante estudio debido a que, las diferentes instituciones donde se realizan actividades de trabajo van estar rodeados de mucha preocupación del personal por diferentes motivos, actos que les va deprimir llevándolos en muchas oportunidades al estrés laboral

La poca práctica de los valores, especialmente del respeto, habiéndose convertido como uno de los problemas de mayor trascendencia de nuestra realidad nacional, estos hechos se verifican en diferentes instituciones de servicios, donde no se practican en muchas oportunidades, llevando empeorar el clima institucional, y con la persistencia de la crisis de la práctica de valores, le lleva al estrés, generándose en los diferentes niveles.

El trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta los capítulos, de tal forma en el primer capítulo, se hicieron referencia de la descripción del problema la formulación del problema, los objetivos, la hipótesis, la justificación y la limitación.

En el segundo capítulo. se hicieron referencia sobre el marco teórico que corresponde términos más usados de las variables de la investigación, la definición de términos y la hipótesis, los conceptos sobre el tema de estudio, En el tercer capítulo se consideraron los temas del marco metodológico (método, tipo, nivel y diseño), la población y muestra y sobre las técnicas, instrumentos y materiales a realizados en la elaboración de la tesis. En el cuarto capítulo, se hacen referencia a los resultados obtenidos mediante la estadística descriptiva, especificado en cuadros y figuras que se presentan lo que nos ayudó realizar las interpretaciones de los resultados. En el quinto capítulo, se consideran las conclusiones las recomendaciones, la bibliografía y todo el anexo que respaldan la presente tesis

CAPITULO. I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

En nuestros días a nivel de los pueblos de cada país del mundo, los empleados de la salud están atravesando por factores opresores psicológicos, emocionales y profesionales que dañan su ambiente laboral y la atención a los pacientes. Estos casos no son ajenos a los diferentes países de América, en ellos también se presentan estos casos por ser producto de las actividades que realiza el ser humano,

Por su parte Acevedo (2014) manifestó que:

el agotamiento emocional en México es la pérdida de energía en lo físico y psíquicamente manifestándose por el agotamiento en poder atender a las personas en caso de aglomeración de las personas que deben brindar asistencia, estos agotamientos los conduce tener el síndrome de Bournout (p.12)

El Perú, no puede ser una excepción de las diferentes dificultades que se observan en los centros de salud donde trabajan cada uno de ellos, como consecuencia de la globalización, la que viene acompañado de una crisis en la economía, detectándose en ella la falta de orden y control en los momentos que se realizan los trabajos, a ello lo complementan las bajas remuneraciones, así como o las exigencias del ámbito profesional, como también el mismo sistema de la salud que permite este desorden dentro del ambiente laboral, la falta de mejores oportunidades,

Alva, Guardia y Ramos (2015) mencionaron de la siguiente manera:

La forma de organizar la atención teniendo una sobre población, exigiendo al profesional ser más productivo teniendo en cuenta el número de pacientes que va a atender, lleva al profesional a la preocupación, al estrés, actos que pueden influir en sus vidas

perjudicándolos en la salud, y a la manera como atienden a sus pacientes. (p.55)

El policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate – Lima, en el 2020, no se alejan de este ambiente problemática de sus trabajadores de la salud, porque se encuentran factores que determinan y que conllevan a la preocupación estresante que los puede llevar a sufrir de esta enfermedad como es el Síndrome de Burnout por la recargada labor que les conlleva día a día y, tener un agotamiento, que les va conducir a un estrés laboral, en la que sufre de agotamiento en lo físico y emocional, que le va afectar al autoestima. Esta reacción va caracterizada de avanzar poco a poco, detectándose en la que las personas van perdiendo el interés que puedan cumplir con más eficiencia sus tareas, depositando la responsabilidad, y de seguir el mismo ritmo pueden sufrir un agotamiento total trayendo serias consecuencias, como deficiencia laboral, estrés, clima organizacional desordenado y alterado, en la que se degenera la forma de servicio, la vocación que tiene el profesional que trabaja en la mencionada institución. Por estas razones esta investigación busca a través de la aplicación de los instrumentos elaborados previamente, recoger la información, después de procesar, conocer el grado de estrés que poseen los trabajadores de la clínica en la cual centramos nuestro estudio.

Por su parte, Adriaenssens (2015) manifestó al respecto que, " Las personas que sufren del Burnout, se manifiestan claramente por no cumplir y lograr estándares mínimos en las labores, de la misma manera en el cumplimiento de sus tareas", estos antecedentes que menciona el autor, nos permiten una clara concepción de las personas afectadas con esta enfermedad , no pueden cumplir sus funciones con facilidad, como consecuencia genera problemas retrasando el trabajo programado y, las metas establecidas. Es por ello que, en nuestra investigación con los resultados pretendemos ayudar a los trabajadores a identificar las causas que origina esta enfermedad, frente a ello se pueda plantear algunas alternativas para mejorar el servicio laboral en la clínica, y estas alternativas pueden ser utilizadas por otras empresas que tengan las mismas características con el personal profesional o de apoyo que laboran en las

instituciones. Estas actitudes observadas en la clínica donde centramos nuestro estudio, nos permiten plantear el siguiente problema:

estos antecedentes que menciona los autores, nos permiten una clara concepción de las personas afectadas con esta enfermedad, no pueden cumplir sus funciones cabalmente, como consecuencia genera problemas retrasando el trabajo programado y, las metas establecidas. Es por ello que, en nuestra investigación con los resultados pretendemos ayudar a los trabajadores a identificar las causas que origina esta enfermedad, frente a ello se plantió algunas alternativas para mejorar el servicio laboral en el policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón ate- lima-2020. y estas alternativas pueden ser utilizadas por otras empresas que tengan las mismas características con el personal profesional de apoyo que laboran en las instituciones. Estas actitudes observadas en el policlínico donde centramos nuestro estudio, nos permiten plantear el siguiente problema:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se presenta el Síndrome de Burnout en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate - Lima 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

¿De qué manera se presenta el agotamiento cansancio emocional en el personal de salud del policlínico infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate - Lima 2020?

¿De qué manera se presenta la despersonalización en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate - Lima 2020?

¿De qué manera se presenta la falta de realización personal en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate - Lima 2020?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera se presenta el Síndrome de Burnout en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate – Lima 2020.

1.3.2. Objetivos específicos.

Determinar de qué manera se presenta el agotamiento cansancio emocional en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate - Lima 2020.

Conocer de qué manera se presenta la despersonalización en el personal trabajador de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate - Lima 2020.

Identificar de qué manera se presenta la falta de realización personal en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate - Lima 2020.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es de mucha importancia, ya que permitió detectar el problema de Síndrome de Burnout en el trabajador del personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate - Lima 2020, centrándose a detectar los niveles que originan dicho problema, y de acuerdo a los resultados que se obtengan, se puedan sugerir algunas actividades para ayudar de una u otra manera disminuir este tipo de problema. Es por ello que se debe tener presente, las recomendaciones que hacen los diferentes investigadores.

Carrasco (2014) recomienda que: “Un proyecto de investigación necesariamente requiere de una justificación, explicado por qué se realiza, mencionado además que, la justificación puede realizarse de forma teórica científica, doctrinaria, metodológica, socioeconómica, política,

administrativa, cultural y tecnológica” (p.119). Tomando en cuenta las recomendaciones del autor, podemos plantear las siguientes justificaciones:

1.4.1. Justificación teórica:

El motivo de esta investigación fue para conocer los problemas de niveles de estrés laboral que sufren los trabajadores de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate - Lima 2020, en su labor de todos los días y, que los resultados de esta investigación puedan ayudar de alguna manera a dar solución del estrés laboral, a los trabajadores de salud y, además esto ayude a reforzar y complementar las teorías referente a estos temas, para poder lograr un servicio más eficiente porque el Síndrome de Burnout lleva a un peligro de bienestar psicológico, estrés laboral y de salud para quienes lo padecen, especialmente si este se vuelve crónico.

1.4.2. Justificación Práctica:

Este estudio de investigación se desarrolla buscando el camino de mejorar el clima laboral de los trabajadores de salud de la mencionada institución de salud; además de ello, los resultados obtenidos en la presente investigación serán utilizados por muchas personas, quienes creen conveniente hacer uso de ello, y de esta manera ayuden a desarrollar y solucionar muchos problemas existentes de esta índole en los diferentes centros de salud.

1.4.3. Justificación Metodológica:

esta investigación está basado en una metodología de acuerdo a la ciencia, en la que se sigue una serie de pasos. Entre ellas la validez de los instrumentos con los que trabajamos y quedan demostradas mediante la validez de expertos de la materia todos ellos temáticos y metodólogos quienes validaron el instrumento, para luego probar la fiabilidad mediante el alfa de Crombach, garantizando que podrán ser utilizados para otras investigaciones.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

Al realizar la investigación se presentaron ciertas limitaciones, entre ellas:

Económicos: lo que limitó en la adquisición de textos apropiados para incrementar la información, facilitándonos de esa manera para la redacción del proyecto.

Económicos: lo que limitó en la adquisición de textos apropiados para incrementar la información, facilitándonos de esa manera para la redacción del proyecto.

Escasos estudios referente al tema, a ello se complementa la burocracia administrativa que obstaculiza el desarrollo de la investigación a desarrollarse.

1.6. VIABILIDAD O FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio fue viable, porque se encontramos la colaboración de los trabajadores de salud del policlínico infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón Ate - Lima 2020 quienes son amigos y conocidos de la investigadora; del asesor, quien será la persona idónea que orientará nuestro trabajo hacia el mejor desarrollo y del uso de la literatura adecuada y oportuna enfocándose estrictamente al síndrome de Burnout. Además, se garantiza lo viable porque se cuenta con el instrumento analítico con probabilidad que ayudará a establecer según sus resultados los indicios del síndrome de Burnout, así como también por contar con la autorización del director del policlínico de salud, y el apoyo de los trabajadores en su totalidad para su evaluación, como también poner la administración del instrumento de forma fácil por estar redactado de forma clara para la comprensión del quien responde.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacionales.

Núñez (2015) llevo a cabo su estudio, cuyo título fue: Prevalencia de estrés y Burnout en enfermeros del Instituto Nacional del Cáncer, Uruguay. Tesis de pregrado sustentado en la Universidad Nacional de Uruguay, el objetivo de la investigación fue determinar la Prevalencia de estrés y Burnout en enfermeros del Instituto Nacional del Cáncer, Uruguay. Fue una investigación centrada dentro del paradigma cuantitativa de tipo básica, de nivel descriptivo, trabajó con participación de 52 enfermeras, como muestra tomó 18 personas trabajadores del Instituto nacional de cáncer (INCA), Los instrumentos utilizados fue, el cuestionario elaborado en la escala de Likert, el muestreo que se utilizó fue no probabilístico, llegando a los resultados: el 25% de la muestra en estudio se ubica en el nivel alto, de la misma manera el 57% de los participantes lo ubican en el nivel medio, y el 28% de los encuestados en el nivel bajo. Referente a los hombres el 50% presentan un nivel alto de estrés, además el 50% de ellos se encuentran en el nivel medio, no se registran en hombres con nivel bajo de estrés. Al referirnos a las mujeres, 14.3% de los encuestados mostraron un nivel alto, de la misma manera el 78.6% de las encuestadas lo ubican en el nivel medio, y solo el 7.1% lo ubican en el nivel bajo, concluyendo que: que la causa del estrés que sufre el personal es por la falta de personal, como consecuencia realizan demasiado tareas que no son de enfermería.

Granado (2016) en su investigación cuyo título fue, Síndrome de Burnout y estrés laboral en los profesionales de enfermería debido a la crisis económica y recorte de sanidad, en España ciudad de Valladolid, trabajo presentado en la Universidad de Extremadura, para optar el grado académico de doctor. El objetivo de la investigación fue identificar y evaluar

la existencia del estrés laboral y síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería, la muestra de estudio estuvo conformado por 54 profesionales enfermeros y auxiliares, utilizando como instrumento para recoger los datos, cuestionarios graduados en la escala de Likert. La investigación es de corte transversal. Ubicado dentro del paradigma cuantitativo y llegando a las siguientes conclusiones: el 22% tienen prevalencia de Burnout, un 22.5% demuestran en la dimensión agotamiento y falta de realización un alto nivel, de la misma manera el 75% de los encuestados lo ubican en el nivel medio el 15% en el nivel bajo. Las conclusiones son que existe prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería por recorte la crisis económica y recorte de sanidad.

Izquierdo (2016) realizó un estudio cuyo título fue: Estrés y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, el objetivo de esta investigación estuvo orientado a conocer los factores laborales de los profesionales del hospital Universitario Santa Lucía de Cartagena-Colombia. Tesis sustentada en la Universidad Nacional de Cartagena, tesis elaborada dentro del paradigma cuantitativo de tipo aplicada, de nivel descriptivo, trabajó con una muestra de 231 profesionales de enfermería, el instrumento utilizado fue, un cuestionario graduado en la escala de Likert, con 25 preguntas, con los que se recogieran los datos requeridos para la investigación, llegando a las conclusiones, en la que los profesionales de enfermería experimentan situaciones difíciles y complicadas que les genera el estrés, y el resultado fue que existe una correlación positiva, siendo de 0,836 con un valor de significancia .005

2.1.2. Nacionales.

Rodríguez (2016) realizó su estudio titulado “Estrés Laboral y Síndrome de Burnout de los empleados en la administración pública del hospital Cayetano Heredia – 2016” trabajo que fue presentado en la Universidad César Vallejo, cuyo fin fue para optar al grado de magister en gestión pública, estudio realizado dentro del paradigma cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional de corte transversal, de diseño no

experimental, investigación realizado con una muestra de 90 trabajadores, arribando a la siguiente conclusión: Se evidencia la existencia del estrés laboral y el Síndrome de Burnout de los empleados de la administración que atienden al público en el hospital Cayetano Heredia encontrando una correlación ρ 0,427 y $p= 0,00$, indicando que, a mayor estrés laboral el trabajador sufre del síndrome de Burnout, como consecuencia menor rendimiento laboral.

Díaz y Fernández (2015) en su investigación que lleva por título “Factores generadores de estrés y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en 2 hospitales de la Empresa Seguro social de salud (Es salud) nivel III Lima Metropolitana, oriento su objetivo a determinar, factores que están asociados al síndrome de Burnout en los enfermeros ubicados en la atención en cuidados intensivos (UCI) de hospitales de Lima Metropolitana ubicado en el nivel III. El estudio se realizó dentro del paradigma cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, trabajado con una población de 110 enfermeros, además como instrumento se hizo uso del cuestionario conformado por 25 preguntas graduado en la escala de Likert, previamente validados, con los que se recogieron los datos, llegando a los resultados donde el 62% de los encuestados tenían factores estresores, así como el 23% del nivel alto y el síndrome de Burnout, el 8% estaba quemado y 85% tenía tendencia, referente a la correlación de las variables fue de 0.483, y la conclusión fue que: existe correlación entre ambas variables, lo implica implementar las mejoras de trabajo para evitar el estrés de los trabajadores.

Ledesma (2015) realizó la investigación que lleva por título “Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital “Hermilio Valdizán”-marzo 2015” tesis que fue sustentada en la Universidad Ricardo Palma, para obtener el título de médico cirujano, estableciendo como objetivo determinar Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital “Hermilio Valdizán”-Marzo 2015, fue una investigación no experimental, trabajando con una muestra de 50 personas, utilizando como instrumento un cuestionario elaborado en la escala de Likert, quien llegó a las siguientes conclusiones:

Para el de empeño del trabajo asistencial, falta personal no siendo suficiente, además se registran como riesgo del trabajo, si se tiene en cuenta las horas de trabajo, la ocupación en el cual se ubican, a ello complementa el estado civil de las personas, el sexo, la misma es la edad inclusive si se tiene en cuenta las horas de trabajo.

- El perfil de riesgo que podríamos mencionar de acuerdo a nuestros hallazgos, es que la mujer con estado civil de casada, mayor de 35 años, que ejerce la función de técnica, que ejerce 54 horas de trabajo por semana, a ello se suman los resultados encontrados en la despersonalización ubicándonos dentro de los tres niveles, dentro de ello se consideran solamente los niveles medio bajo, encontrándose ausente el nivel alto.
- La población en estudio presenta, dos características del síndrome de Burnout, indicando que por el exceso trabajo la persona corre el riesgo de sufrir de síndrome, dependiendo las condiciones tanto externo e interno en el que se ubican
- Los resultados nos permiten ver que, en el agotamiento emocional el 41.4% de los encuestados se ubican en el nivel alto, y el 59.8% se ubica en el nivel bajo, además la dimensión en la despersonalización se registra en el 10.6% lo ubican en el nivel medio, y el 89.4% lo ubican en el nivel bajo, así mismo al analizar la dimensión realización personal, 19.1% de los encuestados lo ubican en el nivel medio, y el 80.9% de los encuestados lo ubican en el nivel bajo.

2.1.3. Antecedentes regionales.

Tolomeo (2014) realizó su investigación titulada “Grado de Afectación y Factores Asociados del Síndrome de Burnout en Personal Asistencial y Administrativo de la Red de Salud Leoncio Prado – 2014” sustentada en la Universidad de Huánuco, para obtener el grado académico de magister en Ciencias de la Salud. En ese mismo sentido, orientó su investigación a conocer el grado de afectación y factores asociados del Síndrome de Burnout en personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Leoncio

Prado 2014, la investigación se ubica dentro del paradigma cuantitativo, de tipo básico, de corte transversal de nivel descriptivo correlacional, trabajado con 116 personas como muestra, el instrumento utilizado fueron cuestionarios graduados en la escala de Likert con los que se recogen los datos requeridas para la interpretación, obteniendo los siguientes resultados.

El 41.3% de trabajadores asistenciales y administrativos se ven afectados en el hospital de salud Leoncio Prado, de todo ellos el 21. % pertenecen a trabajadores que realizan funciones administrativas, así mismo el 18.8% corresponden a los trabajadores en el campo asistencial.

La población que ha sido estudiada, el 17.3% de ellos corresponden a la sección con alto grado de afección del síndrome de Burnout en la dimensión del cansancio emocional, el 16,3% de los encuestados tienen moderada grado de afección, de tal manera el 66.4% presenta una moderada afección en la dimensión que hemos estudiado. En la dimensión de despersonalización, se observa que, el 26.7% tiene un nivel moderado, el 48% de los encuestados presentan un nivel de afección baja, el 50% de los trabajadores tienen un alto nivel de alta realización personal, el 20.7% de los encuestados presentan una moderada realización personal, en ese mismo sentido el 19.3% de ellos baja realización personal-

2.1.4. Antecedentes Locales.

Toledo (2016), realizó su estudio que lleva por título “Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Maisón de Santé de Lima” tesis elaborada y sustentada con el fin de optar el título profesional de médico cirujano. La investigación se desarrolló teniendo en cuenta el paradigma cuantitativo, de tipo aplicativo, con un nivel descriptivo, siendo el diseño no experimental, como muestra consideró 80 personas, el instrumento que se utilizó fue un cuestionario graduado en la escala de Likert, con el cual se recogió todos los datos requeridos, y llegando a las siguientes conclusiones:

La prevalencia del SBO en los trabajadores de la Clínica Maisón de Santé fue de 349.2% y se halló según los criterios de Maslach y con el instrumento “Maslach Burnout Inventory” (MBI).

- El promedio de edad de los participantes fue de 38.1 ± 10.05 años, iniciando por la edad mínima de 24 años y la máxima 61; de todos ellos los que presentaron SBO tenía en 37.09 ± 10.04 años.
- El personal de salud con SBO el 28.5 % se detectó en enfermeras y 10.7% en los médicos. Al realizar la prueba de hipótesis mediante la prueba de Chi Cuadrado se obtuvo el valor de $X^2 = 12.316$ para un $p < 0.05$.
- El personal de salud con SBO fue de 12.5 % varones y 26.7 % mujeres. Igualmente se realizó la prueba de Chi cuadrado se obtuvo el valor de $X^2 = 3.901$ para un $p < 0.05$.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. El Síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout, es de origen anglosajón, que al traducir se entiende como “de estar quemado por el trabajo” es decir sufrir un desgaste avanzado por acciones del trabajo.

En los años de 1974 Freudenberg, un psiquiatra norteamericano, hace la descripción, siguiendo los estudios de Maslach, C y Jackson, se da cuenta que, la mayoría de los trabajadores voluntarios iban perdiendo la energía, como consecuencia la voluntad de trabajar. De tal manera entendió y consideró al síndrome de Burnout como “un desgaste gradual de sentimiento emocional, y preocupación, frente a las personas con quien trabaja y está relacionada constantemente, y que esta actitud lo conduce al aislamiento y la deshumanización. Esta actitud del personal debido a la presencia de este síndrome es preocupante en los trabajadores de salud, debido a que pierden todo la parte sentimental, emocional que son los elementos más fundamentales para poder atender a los demás, sin ellos

se convertirá en un caos, actos que no podrán ser recuperados fácilmente si no se tiene en cuenta la gravedad de la enfermedad y se toma acciones inmediatas para poder mejorar.

Por su parte Sánchez (2015) manifestó al respecto que: *“El Burnout se trata de un fracaso emocional de no haber logrado lo esperado, o simplemente de un fracaso causado por un meta no alcanzado, o la forma de vida de no llegar a satisfacer el esfuerzo esperado”* (p. 6). El Síndrome de Burnout se presenta en el personal profesional de la salud que dan atención a personas que acuden al policlínico, como consecuencia generando un estrés constante. Entre ellos determinando sus tres dimensiones como son cansancio emocional, despersonalización, bajos logros personales.

Maslach, en (1981), toma la decisión de hacer conocer en el congreso anual de psicología en los Estados Unidos, exponiendo todo lo detectado por presencia de este síndrome que causó preocupación a muchos estudiosos.

Carrillo (2012) consideró que: *“El síndrome de Burnout se narra como una etapa psicológica que aparece luego de un periodo prolongado de exposición a factores psicosociales”* (p. 580). El síndrome de Burnout se explica como el desgaste que sufre la persona por el excesivo trabajo que realiza, también puede ser el resultado de un estrés crónico que ha venido sufriendo la persona a efectos del trabajo. Estos casos han permitido a que, a través del tiempo se han logrado conceptualizar mediante sus dimensiones que presenta, lográndose una definición, lográndose conceptualizar como un desgaste ante los trabajos esforzados y altos que se presentan, así mismo las demandas altas de servicio que ocasiona a los jóvenes profesionales de querer brindar su servicios, pero con el exceso del trabajo van adquiriendo el agotamiento físico y psicológico constante que se dan en profesionales que prestan servicio. De los diversos estudios realizados por muchos estudiosos, los más próximos podemos mencionar la de Maslach y Jackson, quienes, en 1981, fijaron los rasgos principales mencionándolos: agotamiento físico y/o psicológico, que demuestra actitud

frio y despersonalizada frente a los demás, todo ello a consecuencia del síndrome que les conlleva al estrés laboral, deteriorando las condiciones del trabajo de no darle mucha importancia como consecuencia no se cumple los objetivos propuestos para el logro.

2.2.2. Factores que determinan el síndrome de Burnout.

Siendo entendido el síndrome de Burnout, como el agotamiento físico de los trabajadores de salud, tiene que haber algún factor que determine este agotamiento y, como consecuencia genere un estado de malestar en la persona.

Martínez, (2010), uno de los estudiosos manifestó que: *“el estrés laboral, se produce por agente agresivo, su presencia produce alteraciones del estado físico y psíquico de la persona produciendo alteraciones orgánicas y anímicas en el trabajador”* (p.56). De esta manera el autor entiende que, los estresores organizacionales o extra organizacionales, están presente en las áreas laborales de los trabajadores, y si no toma precauciones, el trabajador comete excesos, a ello lo complementa las preocupaciones que cada uno tiene por los problemas familiares, ayudan para que el estrés se desarrolle perjudicando en el trabajo, presentando condiciones de bajo rendimiento en el trabajo, Entre estos estresores, se mencionan a los que actúan de nivel individual y a los que actúan a nivel grupal, todos ellos son estresores que debilitan emocionalmente a los profesionales de la salud.

2.2.3. Estresores Intra organizacionales

Estresores de nivel individual.

Los estresores de nivel individual, es producto de la sobrecarga de trabajo, en conflicto de los roles, ambigüedad de roles y las discrepancias con las metas de la carrera laboral, que en ellos integran varios factores también de la persona, así como la edad, el sexo, el estado civil y otros los que tienen mucho que ver.

Marban (2012), manifestó al respecto:

El estrés afecta a las personas de manera individual o de forma grupal, esto de manera física y psicológica; si se tiene la presencia en un clima laboral, el aumento del ausentismo, además de los accidentes laborales que pueden darse, la deficiencia en el cumplimiento de las funciones afectando la productividad. (p. 68).

De acuerdo a los aportes del autor nos indica, que este tipo de estrés es muy preocupante, debido al malestar que presenta en los trabajadores en cualquiera de las actividades que realizan sea en el centro de salud, puede ser una empresa, y cualquiera institución.

SLIPAK & HERNÁNDEZ, (2007), Los estresores interorganizacionales que se hacen uso dentro del ámbito de la empresa, para su mejor estudio lo agrupamos en cuatro tipos:

Sobrecarga de trabajo.

Es conocido que este caso disminuye la calidad con lo que se prestan los servicios asistenciales, debido a sobrecarga de labores que cumple el personal, debido a que debe asumir toda la responsabilidad para que se dé cumplimiento.

Pero es un poco confuso de detectar en que momento aparece la relación del número de horas de contacto con los pacientes que se atienden y que genera estrés apareciendo el síndrome de Burnout. A ello complementa también el salario que reciben las personas que de hecho tiene que ver con la tranquilidad o preocupación del trabajador, y que con el transcurrir del tiempo generaría el síndrome que causaría daño a los trabajadores.

Esta sobrecarga laboral puede darse objetivamente y subjetivamente, de acuerdo con la valoración y las características de las personas, otros ejercen cargos por encargo cuando no está presente el titular, momentáneamente, o simplemente tiene que tener en cuenta encargar que se cumpla esas funciones mediante la responsabilidad asignada para orientar o asesorar, como consecuencia de estos hechos genera

insatisfacción, tensión, disminución del autoestima, sensación de amenaza, afecta a la salud como, taquicardia, aumento de triglicéridos, colesterol, glucosa etc., de igual manera al consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia y responsabilidad del cargo. (SLIPAK & HERNÁNDEZ, 2007: p.98).

Conflicto de roles.

Este conflicto de roles está protagonizado por dos personas, en la que puede ser objetivo o subjetivo, el objetivo se demuestra por la presencia de las dos personas donde su participación puede ser impartiendo ordenes hacia los trabajadores, existiendo contradicciones entre las órdenes que imparten. Al ser contradictorio genera intranquilidad en los trabajadores generando estrés, tal vez intencionalmente, por lo que existe una contradicción entre ellos. En cambio, un conflicto de roles subjetivo es producto de las ordenes formales que recibe la persona, los que se siente dentro de la duda no puede atender a ninguno de ellos, generándose una contradicción que degenera los valores que vienen practicando. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, llevándolo a la preocupación y frustración. (SLIPAK & HERNÁNDEZ, 2007: p,102).

Ambigüedad de roles.

Es otro factor del estrés por falta de claridad las funciones que deben cumplir las personas, desempeñar funciones no esclarecidas claramente que le ocasione responsabilidad, el no estar claro produce preocupación y deseos de abandonar el trabajo con la idea de que no salga bien, o no está a satisfacción de la persona, lo que generaría malestar convirtiéndose ser crónico con el tiempo. Es evidente notar en este caso que la persona se deprime lo que motiva la disminución de la autoestima a falta de conseguir una satisfacción por la tarea que viene cumpliendo dentro de las tareas laborales. (SLIPAK & HERNÁNDEZ, 2007: p, 203).

Discrepancias con las metas de la carrera laboral.

Las contradicciones, el descontento referente a la carrera laboral, así como la profesión del individuo, es producto de la falta de seguridad en las labores, además tiene que ver la edad del profesional que determina la experiencia profesional, en los nuevos existen las dudas sobre el ejercicio de las funciones, teniendo en cuenta el ascenso, los legítimos deseos que se frustraron. Nace la insatisfacción al no lograr lo que pretende alcanzar, esta forma de no llegar a la obtención de lo que requiere, le lleva a la ansiedad como consecuencia a la frustración, con frecuencia se observa en las personas de 40 y 50 años. Es frecuente observar en algunas personas que como consecuencia a ello se dedican al consumo de la droga, alcohol, el tabaco, el café, así como el tabaco y otros (SLIPAK & HERNÁNDEZ, 2007: p, 105).

2.2.4. El síndrome de Burnout y su relación con factores psicosociales

Pastorino (2007), realizó sus estudios referentes al tema, describiendo de la siguiente manera: El Síndrome de Burnout conocido también como síndrome de deterioro profesional, o agotamiento en el trabajo, o como otros lo llaman también síndrome de quemarse en el trabajo. Este caso ha sido ampliamente estudiado por los países de habla inglés, especialmente los países de Canadá, Gran Bretaña, posteriormente extendiéndose por todo Europa. El término de burnout fue propuesto en 1974 por Freudenberg, psicólogo de mucho prestigio, que prestó sus servicios en forma voluntaria atendiendo a las personas adictos al consumo de drogas en New York, en esa oportunidad observando los comportamientos de cada uno de las personas que demostraban un conjunto de manifestaciones anómalas que se observan en los trabajadores de la medicina y otros que estaban dispuestos al cambio. Desde esa oportunidad se realizaron una serie de estudios, el objetivo fue establecer con claridad los conceptos, la forma como se presenta, que genera el estrés, delimitar el tema teóricamente el constructo, entender los síntomas, su desarrollo sus consecuencias y otros que es característicos de presentarse en los trabajadores de la salud-

Muñoz (2006) mencionó que: “en la actualidad no existe una definición única para poder ser aceptado y guiarse de ello, generando dificultades para su evaluación, tanto a nivel individual como en grupos profesionales” (p.86). Existen muchas formas de conceptualizar de acuerdo a la literatura existente, pero en nuestros tiempos podemos mencionar que, se acepta como una “patología moderna” derivada del estrés laboral crónico al que se expone un trabajador constantemente, por lo menos 9 meses.

Por su parte, Pastorino (2007), consideró como, “Factores psicosociales del trabajo y síndrome de burnout en trabajadores de la salud” (tesis de posgrado) Universidad de Chile.

2.2.5. Factores asociados al síndrome de burnout:

Al realizar los estudios referentes al síndrome de burnout, Marban (2012), mencionó que: existen varios factores que tienen que ver con ello, entre ellos tenemos:

- **La edad:** La edad del profesional es también determinante, debido a que su paso por los diferentes periodos de sensibilización va generando antecedentes específicas en la que el profesional es especialmente vulnerable, siendo los primeros años de la práctica profesional en la que inicia sus labores, experimentando la realidad de la vida profesional en la que va experimentar todo los problemas que tiene que afrontar durante el desempeño de las funciones, generando en algunos casos dudas por diferentes motivos que le va generar preocupación lo que puede convertirse en estrés.
- **El sexo:** Si se tiene en cuenta el sexo, el femenino es el más vulnerable, debido a que por la misma naturaleza tiene un trabajo recargado, por un lado en el ejercicio de la profesión, por otro lado la tarea familiar que tiene en su hogar, como la atención a sus hijos, además de ello si la profesión adquirida es el que requiere de mayor preparación tiene prepararse más y más lo cual le genera estrés.

- **El estado civil:** Al tener en cuenta el estado civil de las personas, encontramos en muchas oportunidades la presencia de personas solteras, que tienen mayor agotamiento por consiguiente llegando al cansancio emocional, que tiene como consecuencia la menor realización personal y mayor despersonalización, a comparación de aquellas personas casadas o que tienen convivencia permanente. Este estado hace que las persona que tengan hijos o no lo tienen le conlleva a ser más resistentes al síndrome, esto debido a que la tendencia encontrada en los padres de ser personas más formadas demostrando la madurez y tranquilidad demostrando ser estables emocionalmente, la relación con la familia les convierte ser más capaces de afrontar los diferentes problemas y resolverlos emocionalmente, y ser más realista con el apoyo familiar.
- **Los turnos laborales:** El horario de labores que se establece para los profesionales de la salud, pueden ser los causantes para adquirir el síndrome, pero estas propuestas no están comprobadas, tampoco existe criterios de otros estudiosos referente a esta afirmación. Pero lo que más se observa este síntoma es en la sección de enfermería.
- **La antigüedad profesional:** Algunos estudiosos encuentran relación en forma positiva en los dos periodos, en primer lugar, durante los dos años de carrera profesional, y el segundo caso, se da teniendo en cuenta los años de servicio que se presta a la empresa, en este caso teniendo en cuenta los 10 años de experiencia, cuando se produce un menor índice de asesoramiento referente al síndrome.
- **La sobrecarga laboral:** Es una actividad que se realiza que se realiza por encima de la capacidad de trabajo que realiza el trabajador, como consecuencia produce una disminución en el rendimiento de sus funciones. Pero es de advertirse que no es preciso mencionar en qué momento se establece la relación entre el número de horas contactadas con los pacientes y el síndrome de Burnout, si bien si es referida por otros autores. A ello es necesario complementar también que, el sueldo de la persona es también determinante para poder ponerse en

preocupación y ello genera el Burnout en los profesionales de la salud, aunque la literatura no es determinante.

2.2.6. Creación del policlínico.

El policlínico Infantil “Nuestra Señora del Sagrado Corazón” una institución destinada a la atención de la población infantil, fue fundado el 15 de agosto del 2002, gracias al apoyo de la fundación infantil “SUMSER” procedente de Alemania.

El gestor de esta magna institución fue el monseñor de Chosica Norberto Strotmann, que logra la creación mediante Decreto D 020815, el fin de esta gestión fue para brindar los servicios de atención preventiva promocional con la finalidad de recuperación rehabilitándolo de forma especializada, para promover y garantizar la salud de forma individual y en forma colectiva de la población de bajos recursos, pero mostrando la calidad, en su debido momento y oportuno. Su ubicación este situado en el distrito de Ate, iniciando sus actividades al ofrecer las especialidades médicas y servicios de salud a los más pobres, pero con el compromiso de cuidar responsablemente al paciente, además ayudar a crecer cada día para mantener este servicio de salud al alcance de todos. Desde el inicio de la gestión siempre se preocupa por ser una institución que responda a los intereses de los más pobres. En ese sentido después de realizar un diagnóstico se implementaron los servicios que deben prestar y, que en la actualidad se cumplen, para garantizar el servicio cuenta tiene la presencia del personal de salud calificado, de las diferentes especialidades que son los más necesarios, además de ello se ha realizado una ampliación por más de 12 horas durante el día. Además de ello se practica constantemente el proceso de capacitación al personal técnico, para garantizar mejor es necesario y se cuenta con la capacitación de forma permanente al personal técnico, Para ello se cuenta con la autorización de la DISA IV Lima Este, el funcionamiento de este policlínico es preciso detallar, que responde a la demanda del crecimiento a través de las acciones de prevención que deben ejecutarse obligatoriamente en la institución. Cuenta con ambientes amplios destinados para cada especialidad, todos ellos de material noble.

2.2.7. Dimensiones del Síndrome de Burnout,

Al realizar los estudios referentes al tema, veremos a opinión de los que se han dedicado al estudio específicamente, entre ellos mencionamos a

Maslach y Jackson (1981), fueron las personas que realizaron el estudio referente a este síndrome y consideran las siguientes dimensiones (p.34)

Dimensión 1: Agotamiento cansancio emocional:

Las personas que se encuentran afectado por este síndrome, se encuentran desganados, sin ningún ánimo de seguir laborando para poder cumplirá las accione y lograr los objetivos propuestos, de tal manera que se deteriora los ánimos de ejecutar todo el proceso de atención a los usuarios o seguir en contacto con ellos.

Abanto, (2015) mencionó como: “desgaste emocional que no permite afrontar el trabajo en forma eficiente” (p.54). El trabajador va perdiendo el interés emocionalmente frente a las actividades que va desarrollando, faltando un estímulo emocional. Esta actitud de estar con la exigencia demasiado de cumplir una responsabilidad a la persona le va llevando al decaimiento por efectos del cansancio, por lo tanto, va perdiendo el interés de dedicarse mas a lleno al trabajo que bien desarrollando, sintiendo cada momento que pasa, se va quedando vacío de recurso emocionales que se va manifestar con la deficiencia en el trabajo, demostrando desgano sin ánimos de seguir atendiendo con emoción. Es entendible que estos casos se presentan en momentos que hay sobre carga laboral que se le asigna y que quedan sin ánimos de seguir laborando.

Se observa que hay un desarrollo no agarbadle en cuento se refiere al trato, de convertirse un poco ambles, realizando atenciones de forma negativa a los usuarios que se presentan, de tal manera que ya no se tiene en cuenta como seres humanos más bien se trata como si fueran productos, no como seres vivientes. Resulta como si estuvieran distantes a

las personas que están cerca de ellos, simplemente al mundo que lo rodea debido a que tiene una ansiedad de emociones.

Dimensión 2: La despersonalización

Cuando la persona tiene una despersonalización, su comportamiento este plegado de una serie de defectos negativos tratando déspotamente a las personas, siendo poco ambles en el momento de realizar la atención, de tal manera no reconocerle como persona sino con si fuera un objeto, esto debido a que no está emocionalmente bien debido a la ansiedad, o las emociones no controladas de forma permanente en el ámbito laboral

Abanto (2014) lo consideró como “cinismo a las personas que reciben el servicio que brinda, debido a las actitudes negativos que desarrolla” (p. 54), de acuerdo a los aportes del autor es entendible que, el cinismo que presenta la persona es como consecuencia del cansancio en el trabajo, la consecuencia de ello que recibe mala atención las personas, demostrándoles indiferencia por la irritabilidad que posee

Martínez, (2010). Menciono que, “la forma de promover el distanciamiento afectivo demostrando indiferencia al trabajo, así como también el uso defensivo de las actividades frías irónicas y clínicas son efectos de la despersonalización” (p. 34), es de entender entonces que es la forma de alejamiento de los buenos modales como efecto del agotamiento, que termina siendo apático en muchas ocasiones, se manifiesta siendo negativo en muchas formas de vida que no coordina de forma alegre y a gusto con las personas que lo rodean.

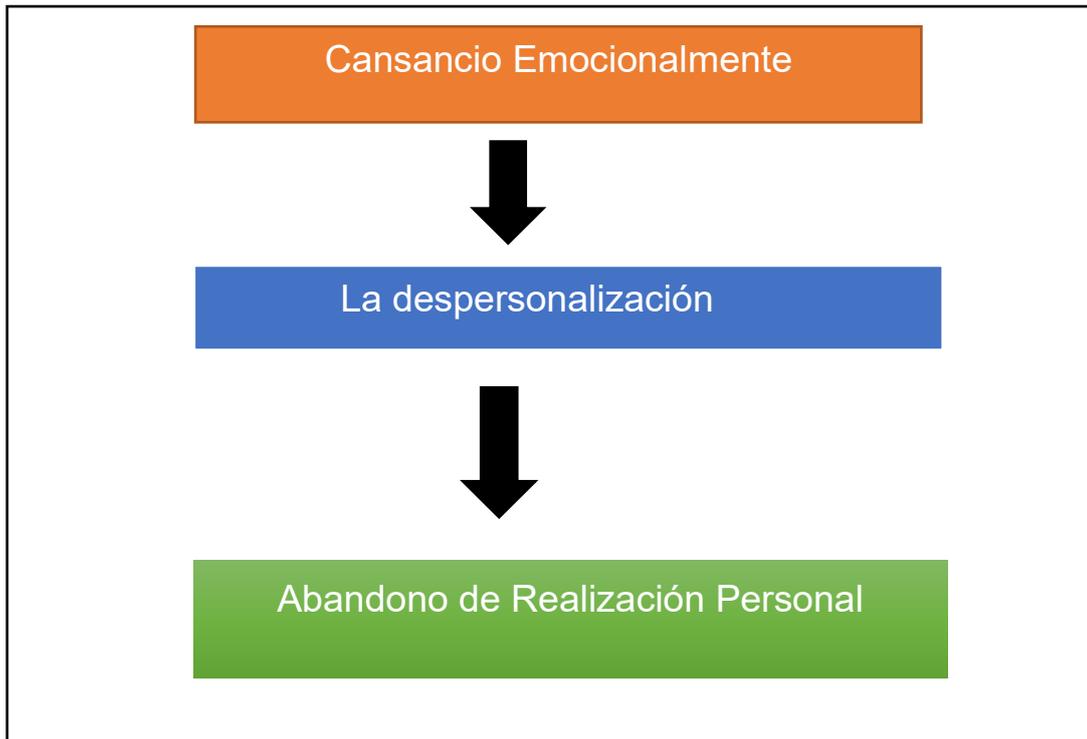
Dimensión 3: Falta de realización personal

Demuestra poco interés por desenvolverse en forma personal, presenta despreocupación no le interesa ser competitivo con los demás, no desea lograr sus metas profesionalmente, la evaluación al trabajo no le da importancia sin interesarle su autoestima, manteniendo en un bajo autoestima profesional.

Abanto (2014) manifestó lo siguiente “si se tiene en cuenta de esta etapa es el momento que la persona deja de preocuparse por su desarrollo profesional” (p. 54). En este momento en la que vive la persona siente que todo lo que ha hecho durante su trabajo profesional, no es suficiente para lograr sus metas en lo laboral, o siente que no ha producido lo requerido, todo ello debido a que no es reconocido por parte de la organización donde labora, situaciones que le lleva al desánimo o desgano cada vez más y más. Al realizar los trabajos que realiza esta vista como un trabajo que al evaluarse va resultar negativo, afectando a la realización del trabajo, además la relación con otras personas que se torna negativamente, resultando ser un ambiente bastante aburrido. Estas actitudes que presenta la persona, lógicamente van formando la insatisfacción personal, que le va llevar al desgano bajando su autoestima, pesimamente., y finalmente puede permitir el abandono de la carrera profesional.

De los estudios realizados por los investigadores, entre ellos los de Maslach y Jackson, quienes proponen que existen 3 etapas del síndrome: En el primero aparece el cansancio emocional, esto en el afán de tratar de mejorar o modificar situaciones de se generaron por el estrés dando origen a la despersonalización como consecuencia del fracaso de resolver los problemas anteriores que se presentaron. Finalmente, en la tercera etapa, aparece el abandono de la realización personal, por lo que cree que su trabajo no amerita más esfuerzo.

2.2.8. Etapas del Síndrome



Fuente: Elaboración propia basado en Maslach y Jackson

Caplan 1997, Citado en Zaldúa (2000) manifestó que, existen cuatro niveles de burnout

- a) **Leve:** manifestación de los síntomas de fijar el cansancio, las quejas constantes, dificultades por levantarse en las mañanas.
- b) **Moderado:** comportamiento de forma moderada de todos los que se comportan en el ejercicio de sus funciones
- c) **Grave:** abandono del trabajo. Rechazo al trabajo, consumo exagerado de fármacos,
- d) **Extremo:** Tratamientos excesivos, cuadros psiquiátricos avanzados, riesgos de que pueden suicidios.

Podemos entender que. la progresión del síndrome no se puede dar en forma lineal, más bien es de forma cíclica, estas etapas o sucesos pueden repetirse durante el tiempo de vida del profesional, y en este transcurrir, el profesional puede pasar por los tres componentes

Los aspectos mencionados pueden presentarse con mayor o menor grado en el momento de que se relaciona con el momento laboral, este síntoma no se puede detectar inmediatamente, sino de manifiesta en forma paulatina yendo de leve, pudiendo terminar en extremo.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.

Agotamiento emocional

El cansancio en emociones llamado también agotamiento, esta referido a la disminución o perdida de los recursos en lo emocional, dicho en otras palabras, perdida de las situaciones para atender a otras personas. (Vargas, 2005)

Despersonalización

Es la manera o forma de la persona de demostrar un cambio en forma negativa en cuanto a las respuestas y actitudes hacia un determinado servicio, este aislamiento se convierte en conductas negativas, desde luego afectando la personalidad. (Sierra. M 2007)

Falta de Realización Personal.

Es entendida el descuido de la persona de cumplir eficientemente la profesión en la que fue preparada, como consecuencia de no valorarse, que le lleva a tener una baja autoestima, como consecuencia no le interesa el trato con las demás personas que tiene en su contorno, a ello se complementa con lo que no se preocupa por su superación dándose al abandono (Apiquian, A 2007)

Síndrome de burnout:

El síndrome de burnout, es una afección que sufre la persona, debido a la presión prolongada que sufre la persona frente a los factores estresantes, emocionales. (Forbes, R 2011)

2.4. HIPÓTESIS.

De acuerdo a la investigación descriptiva simple, no es posible plantear hipótesis, al respecto Sánchez y Reyes (2005), manifestaron lo siguiente:” En este diseño las personas que se dedican realizar el trabajo, pretende recoger la información del momento, con respecto a un tema previamente determinado (objeto de estudio), no presentándose la administración o control de un tratamiento” (p.106), esta razón del autor nos permite trabajar solamente con la estadística descriptiva mediante el apoyo de los objetivos sin hacer uso de la estadística inferencial, por consiguiente no es posible plantear hipótesis. Además, dejar claro que al momento de realizar la descripción de los resultados se tendrá en cuenta los niveles/ Rango de: Malo, Regular, Bueno considerados en la Operacionalización de la variable.

2.5. VARIABLE:

Síndrome de Burnout

2.5.1. Definición conceptual.

El síndrome de Burnout es entendido como el agotamiento emocional, que lleva a la despersonalización, realización personal reducida que puede producirse entre individuos que están conectados directamente con las personas como consecuencia del trabajo que desarrollan. Además, se entiende que, el estar quemado significa una respuesta a una tensión emocional crónica, que se origina por el deseo de tratar con otras personas Maslach y Jackson (1981).

2.5.2. Definición operacional.

La definición operacional de la variable se demuestra en la siguiente tabla, demostrando sus dimensiones, sus indicadores, sus ítems para la elaboración del instrumento, así también la valoración de la variable.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 1.

Operacionalización de la variable (dimensiones e indicadores)

Variable	Tipo de variable	Escala de medición	Definición operacional de la variable	dimensiones	Sub escalas o escalas	indicadores	Valor final	Instrumento
Síndrome de Burnout en el personal trabajador	Cualitativa	Nominal	Con el instrumento se pretende medir el agotamiento del trabajador durante el cumplimiento de funciones	Agotamiento cansancio emocional	1,2,3,4	20 hasta 45	Bajo	Instrumento para medir: Síndrome de Burnout.
					5,6,7			
				La despersonalización	8,9,10,11	46 hasta 72	Moderado	
					12,13,14			
				Falta de realización personal	15,16,17	73 hasta 100	Alto	
					18,19,20			

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO III.

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Tipo de Investigación.

La investigación es de tipo básica, porque es la encargada de hacer uso de teorías, y los resultados van servir para crear nuevas teorías presentadas en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 12).

3.1.1. Enfoque:

El enfoque de la investigación es Cuantitativo.

3.1.2. Nivel de Investigación

La presente investigación corresponde al nivel descriptivo simple, porque nuestra explicación lo realizamos a través de la descripción.

Sánchez y Reyes (2006) manifestaron de la siguiente manera: “En los estudios descriptivos, se describen los fenómenos de una situación de estudio en un determinado tiempo y espacio determinado. Son las investigaciones que tratan de recoger información sobre el estado actual del fenómeno” (p.45)

3.1.3. Método de la investigación.

El método que se utilizará en la presente investigación, será:

Método científico

Por ser un método que, contiene un conjunto de normas que se utiliza en la investigación, para producir conocimientos científicos con rigor y validez científica, resolviendo las preguntas formuladas mediante un trabajo sistemático para verificar la veracidad o falsedad de una tesis, cumpliendo las condiciones de ser reproducible, y refutable. (Ruiz,2007).

Inductivo y deductivo.

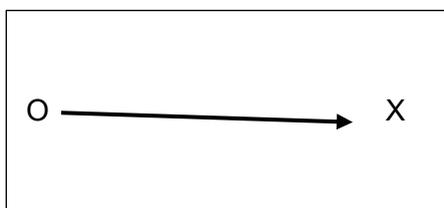
Son métodos opuestos, que hace uso el investigador, mediante el método deductivo, tiene la oportunidad de partir de lo general ir a lo particular o específico, lo que indica partir de una teoría, ir deduciendo hasta llegar a una hipótesis específica que se desea probar. En cambio, el método inductivo, significa inferir de lo particular a lo general hasta llegar a teorías más amplias y generalizadas.

3.1.4. Diseño de la investigación

La investigación hace uso del diseño no experimental, de nivel descriptivo simple, tiene un corte transversal, los resultados no fueron manipulados ni tampoco se hizo el cambio en forma intencionado.

La investigación se denominó que es no experimental debido a que no se realizará ningún experimento o se manipulará para obtener los cambios y efectos sobre las variables (Hernández et al., 2010, p. 149).

El diseño de la presente investigación es el siguiente:



Dónde:

O = Observación

X = Variable.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

De acuerdo a la opinión de, Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 235) quienes manifestaron que; la población es el conjunto de elementos pudiendo ser objetos plantas seres vivos, pero que cada uno

de ellos deben cumplir con características especiales ubicados en un determinado lugar y tiempo. En nuestro caso la población lo conforman los 32 trabajadores profesionales del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima. 2020.

3.2.2. Muestra.

Como muestra fue tomado toda la población es decir los 32, considerado por censo, al respecto Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que: Cuando se pretende realiza un censo se incluye en el estudio a todos los casos (p.196), de acuerdo a los autores es necesario considerar a todos los integrantes de la población a fin de recoger toda la información necesaria de cada uno de ellos.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.3.1. Técnicas a emplear

La observación: Es una técnica adecuada que permite al investigador hacer la observación en el lugar de los hechos, es decir en su contexto global, tratando de recoger la información más relevante del fenómeno observado, los que servirán para poder interpretar. Pero para que este proceso se desarrolle en forma sistemática y controlada, es necesario realizarlo de forma sistemática y controlada

a fin de poder recoger la información requerida sin distorsionar, recoger tal conforme es.

Instrumento

Para la evaluación de la variable se utilizará como instrumento el cuestionario diseñado de acuerdo a la realidad que se presenta en los trabajadores, el objetivo es diseñar el instrumento con los indicadores que permitan recoger los datos necesarios y precisos para interpretar lo que se necesita saber de la variable, los cuales nos permitirán recolectar datos cuantitativos e interpretar el comportamiento de la variable.

Ficha Técnica del Instrumento.

Tabla 2.

Ficha técnica de Síndrome de Burnout

<i>Ficha técnica del instrumento para medir Síndrome de Burnout</i>	
Nombre	: Síndrome de Burnout
Autor	: Astupiñan Valle Genoveva (2019)
Lugar	: Huánuco - Perú, 2019
Fecha de aplicación	: Julio de 2019
Objetivo	: Determinar el síndrome de Burnout
Administración	: Individual, colectivo
Tiempo	: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.
Margen de error	: 5%
Estructura	: La encuesta consta de 20 ítems.
Nivel de escala calificación	: 1.Nunca, 2. Casi nunca, 3.algunas veces, ca siempre, 5. Siempre.
Edad	: Promedio de 30 a35 años.

3.3.2.Descripción del instrumento.

El presente trabajo de investigación presenta en su estructuración cuestionario en la escala de Likert elaborado de la siguiente manera: la variable

1, consta de 3 dimensiones. Por lo tanto, serán graduado en la escala politómica, serán categorizados por niveles: bajo, moderado y alto, (escala ordinal).

Cada uno de los niveles tienen su incidencia en cada dimensión que se tiene que medir, teniendo efectos por su puesto de acuerdo al nivel con el que recae, siendo bajo, que tendrá poco efecto, moderado que tendrá un efecto regular, y alto que tendrá un efecto fuerte. Estos mismos casos se presentan en las tres dimensiones que consideramos, entre ellas la dimensiones, agotamiento cansancio emocional, cuyos indicadores son: Impotencia conflicto y pobre trabajo de equipo, de la

misma manera en la dimensión despersonalización, sus indicadores son desinformación sobrecarga, aburrimiento castigo. En la dimensión falta de realización personal, cuyos indicadores son, desinformación sobre trabajo en equipo y retroalimentación y castigo.

Validez

Para conocer la validez de la presente investigación, se hizo uso de la técnica de validación mediante juicio de expertos, en la que participaron profesionales con alto nivel de formación académica entre ellos con grados académicos de doctor, y con amplia experiencia expertos en metodología y experiencia profesional.

Al respecto, Hernández et al (2014) manifestaron que: Los expertos son las personas encargadas de autorizar la valides del instrumento mediante validación de juicio de expertos, y determinen el uso determinando sus dimensiones y se midan lo que se pretende medir y conocer.

Tabla 3.

Validez de contenido del instrumento de la variable Relaciones Interpersonales por juicio de experto

Experto	Nombres y apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	06813515	Aplicable
2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	01286724	Aplicable
3	Mg. Virginia Asunción Cerafin Urbano	31683051	Aplicable

Confiabilidad

Para conocer la fiabilidad del instrumento, se hizo uso del estadístico alfa de Crombach con el cual se determinó el grado de validez. Para determinar la confiabilidad del instrumento fue necesario realizar una prueba piloto, con el resultado de ello, se procesaron haciendo uso de la hoja de Excel, y posteriormente aplicando al alfa de Crombach.

Tabla 4..
Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Valores	Nivel
De 0.81 a 1.00	Muy alta
De 0.61 a 0.80	Alta
De 0.41 a 0.60	Moderada
De 0.21 a 0.40	Baja
De 0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: (Ruiz, 2000) Venezuela CIDECA

Tabla 5.
Fiabilidad del instrumento de la variable: Síndrome de Burnout

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Síndrome de Burnout	0,881	20

Nota: Análisis Estadístico SPSS

Interpretación: se observa que el Alfa de Cronbach de la variable Síndrome de Burnout tiene un valor de 0 ,881 que equivale al nivel de alta fiabilidad del instrumento, lo que quiere decir que es altamente confiable.

3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de Información.

Después de haber elaborado los instrumentos de recolección de datos necesarios para la investigación, y siendo validados por expertos y la fiabilidad, se aplicó la encuesta, los resultados obtenidos se procesaron, haciendo uso de la hoja de Excel, después se hicieron uso el paquete estadístico de ciencias sociales SPSS, versión 25. Después de procesar los datos se realizó la interpretación de los resultados en las tablas y figuras, haciendo uso de la estadística descriptiva.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS.

4.1. Procesamiento de datos (Cuadros estadísticos con su respectivo análisis e interpretación).

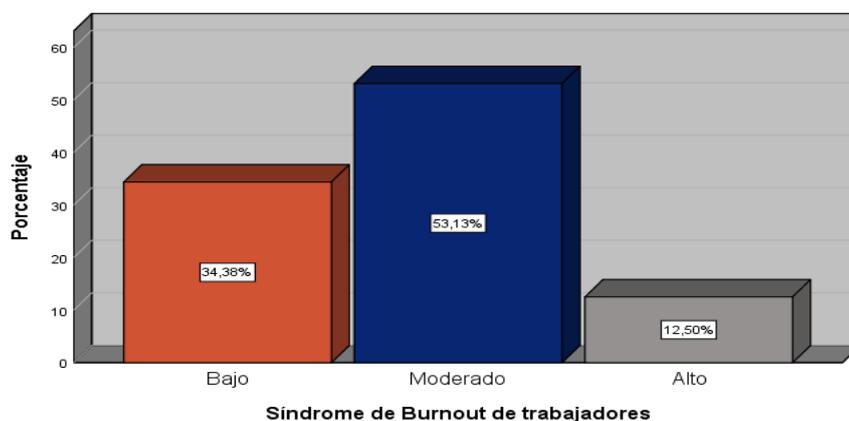
Tabla 6.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de Burnout de trabajadores de Salud del policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón –Ate Lima 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	34,4%
	Moderado	17	53,1%
	Alto	4	12,5%
	Total	32	100%

Figura 1.

Síndrome de Burnout de los trabajadores de salud del policlínico infantil 2020



La tabla 6 y la figura 1, se presentan los resultados, observándose que, 11 personas que representan el 34.4% manifiestan que, el síndrome de Burnout de los trabajadores de Salud del policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón –Ate Lima es bajo, 17 encuestados que representan el 53.1% mencionan que es moderado y 4 encuestados siendo el 12.5% de los representantes manifiestan que es alto.

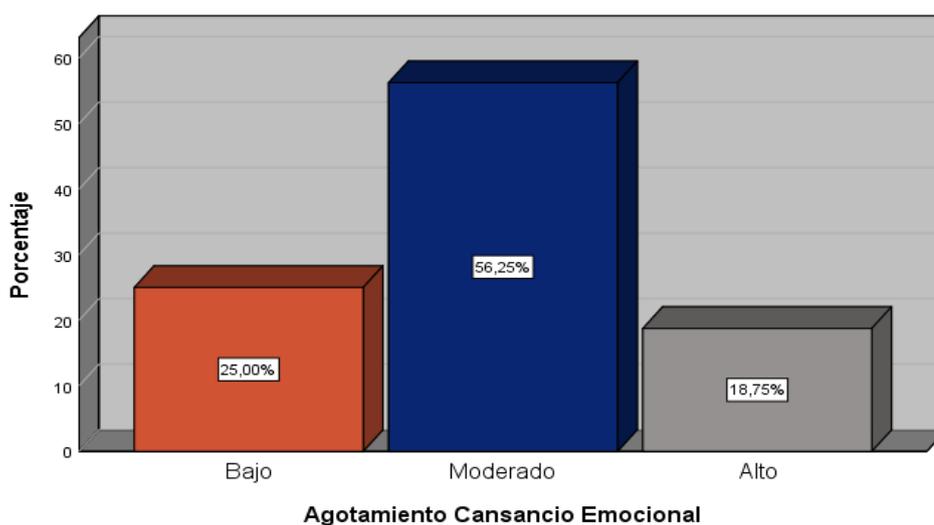
Tabla 7.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento, cansancio emocional de trabajadores de Salud del policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón –Ate Lima 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	25%
	Moderado	18	56,3%
	Alto	6	18,8%
	Total	32	100%

Figura 2.

en la dimensión agotamiento y cansancio emocional del Síndrome de Burnout de los trabajadores de salud del policlínico infantil 2020



La tabla 7 y la figura 2, demuestran que, 8 personas que representan el 25% manifiestan que, el agotamiento cansancio emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de Salud del policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón –Ate Lima es bajo, 18 encuestados que representan el 56.3% mencionan que es moderado y 6 personas que representan el 18.8% de los encuestados manifiestan que alto.

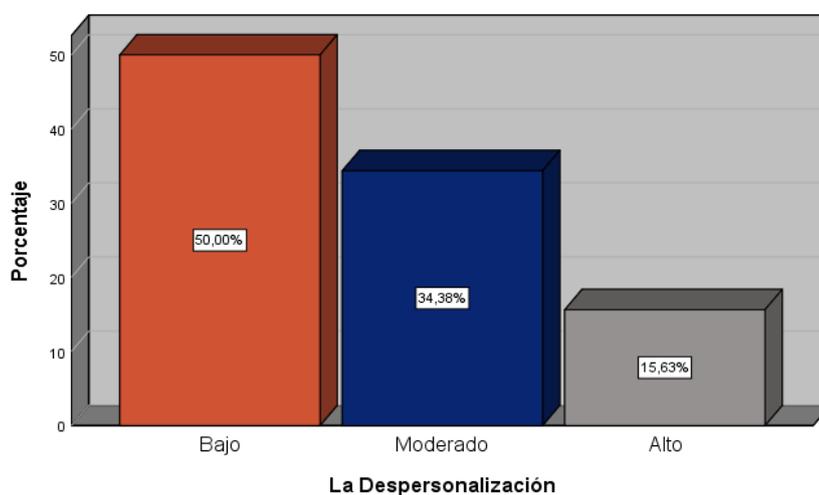
Tabla 8.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización de los trabajadores de Salud del policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón –Ate Lima 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	50%
	Moderado	11	34,4%
	Alto	5	15,6%
	Total	32	100%

Figura 3.

de la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout de los trabajadores de salud del policlínico infantil 2020



La tabla 8 y la figura 3, se presentan los resultados, observándose que, 16 personas que representan el 50% manifiestan que, la despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores de Salud del policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón –Ate Lima es bajo, 11 encuestados que representan el .34.4% mencionan que es moderado y 5 personas que representan el 15.6% de los encuestados mencionan que es alto

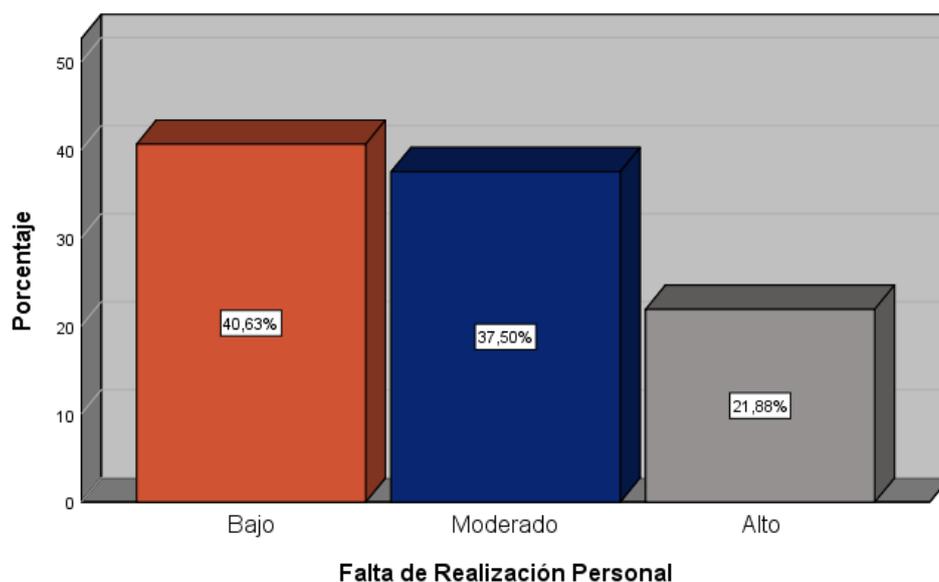
Tabla 9.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión realización personal de los trabajadores de Salud del policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón –Ate Lima 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	40,6%
	Moderado	12	37,5%
	Alto	7	21,9%
	Total	32	100%

Figura 4.

De la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout de los trabajadores de salud del policlínico infantil 2020



La tabla 9 y la figura 4, se presentan los resultados, observándose que, 13 personas que representan el 40.6% manifiestan que, la falta de realización personal del síndrome de Burnout de los trabajadores de Salud del policlínico infantil nuestra señora del sagrado corazón –Ate Lima es bajo, 12 de los entrevistados que representa el .37.5% mencionan que es moderado y 7 personas que representan el 21.9% de los encuestados manifiestan que alto.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Presentar la contrastación de los resultados del trabajo de Investigación.

Nuestra investigación tiene la clara intención de: Determinar de qué manera se presenta el Síndrome de Burnout en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima. 2020. Para lograr el objetivo de esta investigación, se realizó una planificación previa, entre ellas la elaboración del instrumento, conformado por 20 preguntas graduados en la escala de Likert, y que después de ello fue necesario realizar la validación a fin de garantizar la credibilidad, para ello fue necesario enviar el constructo a los profesionales expertos y con mucha experiencia en el tema, así como metodólogos, para que de acuerdo a sus conocimientos opinen dando el veredicto de estar bien elaborados. Después de haber recogido la certificación de los validadores, tomamos una prueba piloto a 15 personas, con dichos resultados se hizo uso del estadístico alfa de Crombach, para determinar la validez del instrumento.

Después de haber realizado todo este proceso, procedimos a realizar el trabajo de campo, iniciando por realizar la encuesta a los trabajadores de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate – Lima en el periodo 2020, de esa manera recogiendo todos los datos necesarios para poder procesarlo y realizar la interpretación de los resultados.

Nuestros hallazgos en la investigación fueron el 53.1% de los encuestados manifiestan que el síndrome de Burnout los trabajadores de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate – Lima es moderado, 34.4% de encuestados manifiestan que es bajo, y el 12.4% manifiestan que es alto. Nuestros resultados tienen cierta similitud con el trabajo de Núñez (2015), quien en su trabajo detectó que,

el 57% de los participantes lo ubican en el nivel medio, de la misma manera el 28% de los participantes se ubican en el nivel bajo, el 25% de los estudiantes participantes se ubican en el nivel alto. Referente a los hombres el 50% de los preguntados presentan un nivel alto de estrés, y el otro 50% de los encuestados se ubican en el nivel medio de estrés, pero referente a las mujeres el 78.6% de los participantes se encuentran en el nivel medio, el 14.3% de las mujeres mostraron el nivel alto de estrés, y el 7.2% de nivel bajo, llegando a las conclusiones que, la demasiada carga de trabajo conduce al estrés laboral esto a consecuencia de la falta de personal determinando la excesiva carga laboral en enfermería. A ello refuerza la teoría planteada por Martínez, (2010), quien tiene en cuenta que el estrés laboral, es el estado físico psíquico que posee la persona generada por un agente agresivo destinados a producir alteraciones anímicamente y orgánicamente en el trabajador” (p.56). es de esta manera que el autor entiende que la presencia de estresor es la que modifica la forma de pensar y actuar de las personas dentro del ámbito laboral, de la misma manera estos elementos tienen influencia en la vida personal del trabajador, y que su forma de actuar tendrá repercusión en el hogar, así mismo en el rendimiento en lo laboral, produciéndose un círculo vicioso en el entorno de los otros trabajadores y otras personas que se encuentran junto a ellos, la consecuencia de ello es el bajo rendimiento en el trabajo. A estos resultados complementa los hallazgos de Ledesma (2015), quien manifiesta que sus estudios, estuvo orientado a la despersonalización, entendiendo entonces que se ha producido dentro de las tres características de Burnout, resaltando la característica más resaltante dentro del grupo estudiado, entre ellos resaltando el nivel Medio y Bajo, por consiguiente, encontrándose ausente el nivel alto. La población estudiada que tenemos en nuestro caso, están sujetos a sufrir el síndrome de Burnout por las condiciones internas y externas que lo rodean. En la dimensión Agotamiento Emocional, el 28 (59.6%) el nivel es Bajo 19 (40.4%) el nivel es Alto. En la dimensión despersonalización 42 (89.4%) el nivel es bajo y 5 (10.6%) el nivel es Medio

Los hallazgos en el objetivo específico 1, demuestran que, en la dimensión agotamiento cansancio emocional, el 25% de los encuestados manifiestan que es bajo, el 56.3% de participantes mencionan que es de nivel moderado, en ese mismo sentido el 25% de los participantes mencionen que es bajo, el 18.8% de preguntados mencionan que es alto, lo que es refrendado por la teoría de Abanto (2015), quien mencionó la “pérdida de recursos emocionales para afrontar el trabajo” (p.54), el autor mencionó que el trabajador va perdiendo el interés emocionalmente frente a las actividades que va desarrollando, faltando un completar con un estímulo emocional, con la finalidad de que el docente debe estar emocionalmente bien motivado, para que la persona realice su trabajo con normalidad, sin desconfianza, desde luego se propicie un fortalecimiento, en vez de generarse el agotamiento emocional debido a la sobre carga del trabajo

Los hallazgos del objetivo específico 2, demuestran que en la dimensión despersonalización, el 50% de los encuestados manifiestan lo ubican en el nivel bajo, además el 34.4% de los encuestados manifiestan que es moderado, el 15.6% de los encuestados manifiestan que es de nivel alto, a ello le apoya la teoría de Abanto (2014) quien mencionó que, “comportamiento negativo y cinismo a las personas que reciben el servicio” (p. 54). Este comportamiento implica estar rodeado de sentimientos negativos, cínicos que en la práctica demuestra mantener un ambiente desagradable en donde no sea posible desarrollar las actividades, los que se convertirían en aburrimiento y sin interés de participar en cualquier actividad que viene realizándose.

Los hallazgos del objetivo específico 3, demuestra que, la dimensión falta de realización personal, el 40.6% de los encuestados manifiestan que es bajo, 37.5% de los encuestados manifiesta que es moderado, y 21% de los encuestados manifiestan que es alto, refrendado por la teoría de Abanto (2014), quien mencionó lo siguiente: “en esta etapa las personas dejan de preocuparse por su propia personalidad descuidándose por completo”. (p. 54). La persona siente un desgano no teniendo ánimos para seguir perseverando de hacer algo que le va

ayudar lograr las metas dentro del ámbito laboral, más bien tratando de demostrar un desorden perdiendo el interés donde presta sus servicios, actos que le viene en desgano cada vez más.

CONCLUSIONES

Primera. En la presente investigación se encontró que un 53.1% del personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima. 2020., presentan un síndrome de Burnout moderado. con estos resultados estamos confirmando el logro del objetivo general de la investigación determinado que el síndrome de Burnout es moderado en el Policlínico Nuestra Señora del sagrado Corazón de Ate – Lima 2020.

Segunda. En la investigación se llega a la conclusión que un 56.3% de los encuestados manifiestan que el agotamiento cansancio emocional, del personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima. 2020 es de nivel moderada. Con estos resultados confirmamos el logro de nuestro objetivo específico 1. Determinando que, el agotamiento cansancio emocional, del personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima. 2020 es de nivel moderada

Tercera. En la investigación se llega a la conclusión que, referente a la despersonalización del personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima. 2020 el 50% de los encuestados lo ubican en el nivel bajo, logrando de esta manera el objetivo específico 2 de nuestra investigación. Determinando que, la despersonalización, del personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima. 2020 es de nivel moderada

Cuarto: En la investigación se llega a la conclusión que, el 40.6% de los encuestado mencionan que, la realización personal, de los trabajadores de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima. 2020 es bajo. De esta manera se logra el objetivo 3 de la presente investigación. Determinando que, la realización personal, del personal de salud del policlínico Infantil

Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima. 2020 es de nivel moderada.

RECOMENDACIONES

Primera. En la investigación se encontró que, en el objetivo general los encuestados que representan el 53.1% manifiestan que el síndrome de Burnout es de nivel moderado, confirmando de esa manera que, si existe la presencia de dicho síndrome, por lo que se recomienda a las personas encargadas de dirigir la institución tengan en cuenta, y se pueda organizar mejor el trabajo haciendo un diagnóstico preciso detectando los problemas que generan el estrés, y tratar de evitar, procurando llegar al nivel bajo de estrés, si fuera posible eliminar en su totalidad. Para que sea efectivo esta propuesta debe existir la colaboración de todos los trabajadores de la Institución.

Segundo. En la investigación se encontró en el objetivo específico 1, que el 56.3% de los encuestados manifiestan que, el agotamiento cansancio emocional de los trabajadores de salud del policlínico es de nivel moderado, por lo que se confirma que existe estrés, se recomienda a las personas encargadas de conducir la institución tener en cuenta este resultado a fin de organizar bien el trabajo a fin de bajar el estrés emocional, el agotamiento y cansancio

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Referencias.

- Abanto, R. (2014). Características personales y condiciones de trabajo Asociado al síndrome de Burnout en los medios Asistenciales ESSALUD de la unidad de Enfermería Revista tendencias de Psicología, volumen 2, Número 1, Cajamarca, Perú.
- Acevedo, L (2014) Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería (tesis posgrado) Universidad Autónoma de Querétaro -México.
- Adriaenssens, J.; de Gucht, V. y Maes, S. (2015). Determinants and prevalence of Burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *International Journal of Nursing Studies*, 52(2), 649-661.
- Alva, J. (2015) Conflicto laborales en el sector salud del Perú, Anales Facultad de medicina de la Universidad Nacional de San Marcos, Volumen, 76, Lima, Perú, p. 63.
- Bandura, A. (1997) "Self - Efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change *Psychological*". *Review psychological*, pp.191-215
- Buunk, P. Hoorens, V. (1993). "Social support and stress: The Tole of social comparison and social exchange processes". *British Journal of Clinical Psychology*, pp. 445-457.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (4ta.edic) Editorial San Marcos Lima –Perú.
- Carrillo. R (2012) Síndrome de burnout en la práctica médica (2da, edición) Editorial Mc Graw.
- Díaz y Fernández (2015) "Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en 2 hospitales de la Empresa Seguro

social de salud (Essalud) nivel III Lima Metropolitana” (tesis de pregrad)
Universidad Nacional Federico Villarreal.

Granado, L. (2016). Síndrome de Burnout y estrés laboral en los profesionales de enfermería debido a la crisis económica y recorte de sanidad. Recuperado

Gil-Monte, P. R. (2000) “Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)”. Revista, Psicología del Trabajo, España, pp. 101-112.

Hernández, R, Fernández y Bapista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. (5 ta Ed.) México Editorial Mc Graw.

Hernández, R y Mendoza Ch. (2018) Metodología de la Investigación (1era, edición) México Editorial: Edemanza Impresiones S.A. de CV.

Izquierdo, O. (2016). Estrés y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería. Recuperado: [http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3285/1/Izquierdo%20Jerez %2C%2 Oscar%20TFM.pdf%20Hecho.pdf](http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3285/1/Izquierdo%20Jerez%20Oscar%20TFM.pdf%20Hecho.pdf)

Ledesma (2015) “Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital “Hermilio Valdizán”-marzo 2015” (tesis de pregrado) Universidad Ricardo Palma, Lima Perú

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia, 112, 1-3.

Maslach, C. y Jackson, A. (1981). The burn-out syndrome in the day care setting. Child Care Quartely.

Marbán, J. (2012) El estrés afecta al rendimiento laboral, Estados Unidos de America: Cnexpansión. Recuperado de: <http://www.cnnexpansion.com/micarrera/2009/09/01/el-estres-y-el-rendimientolaboral>

Muñoz, P. (2006) El Síndrome de Burnout en los médicos del área sanitaria de Madrid: un estudio epidemiológico. Área de epidemiología, evaluación

de servicios e investigación. Departamento de Salud Mental. Comunidad de Madrid y Hospital Universitario de la Princesa.

Núñez, A. (2015). Prevalencia de estrés y burnout en enfermeros del Instituto Nacional del Cáncer, Uruguay. *Revista uruguaya de enfermería*, volumen 10, numero 2. Recuperado: <http://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/167/164>.

Pastorino (2007), "Factores psicosociales del trabajo y síndrome de burnout en trabajadores de la salud" (tesis de posgrado) Universidad de Chile.

Rodríguez A (2016) "Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores Administrativos con atención al público del Hospital Cayetano Heredia – 2016" (tesis de posgrado) Universidad César Vallejo.

Ruiz,R (2007) *El Método Científico y sus Etapas* – México.

Sánchez C, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima Perú: Editorial San Marcos.

Sánchez. E (2015) *Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales* (tesis de pregrado) Universidad de Rioja – Ecuador.

Silva, V. (1999): "Estudio del Síndrome de Desgaste Profesional". Madrid, Editorial. Marsella.

Slipak, O. E., & Hernández, M. (2007). "Estrés laboral." (3ra, edición) Guadalajara _México Editorial: Alceon

Toledo, E (2016) "Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Sante de Lima" (tesis de pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Tolomeo (2014) "Grado de Afectación y Factores Asociados del Síndrome de Burnout en Personal Asistencial y Administrativo de la Red de Salud Leoncio Prado – 2014" (tesis de posgrado) Universidad de Huánuco – Perú.

Zaldúa G (2000) El síndrome de Burnout. El desgaste profesional de los trabajadores de la salud. Buenos Aires: Editorial Dunken Buenos Aires – Argentina.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA TECNICAS INSTRUMENTOS
<p>General: ¿De qué manera se presenta el Síndrome de Burnout en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima 2020?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué manera se presenta el agotamiento cansancio emocional en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate – Lima? 2020?</p> <p>¿De qué manera se presenta la despersonalización en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate – Lima 2020?</p> <p>¿De qué manera se presenta la falta de realización personal en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima? 2020?.</p>	<p>General Determinar de qué manera se presenta el Síndrome de Burnout en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima. 2020.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar de qué manera se presenta el agotamiento cansancio emocional en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de– Ate - Lima. 2020.</p> <p>Conocer de qué manera se presenta la despersonalización en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima. 2020.</p> <p>Identificar de qué manera se presenta la falta de realización personal en el personal de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón de – Ate - Lima. 2020.</p>	<p>Síndrome de Burnout en el personal trabajador</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> *Impotencia conflicto *pobre trabajo de equipo. * desinformación sobrecarga *aburrimiento castigo *desinformación conflicto sobre sobre trabajo en equipo *sobre retroalimentación castigo. 	<p>Población Conformada por 32 trabajadores profesionales de salud del policlínico Nuestra Señora del Sagrado Corazón de Vitarte 2018</p> <p>Muestra 32 trabajadores profesionales de salud del policlínico Nuestra Señora del Sagrado Corazón de Vitarte 2018</p> <p>Muestreo. Censo.</p>	<p>Método: Científico Hipotético Deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Descriptivo Simple. Presenta el siguiente esquema.</p> <p style="text-align: center;">M \longrightarrow 0</p> <p>Donde: M = muestra de estudio 0 = información relevante recogida</p> <p>Técnicas Observación Encuesta.</p> <p>Instrumento. Cuestionario escala de Likert.</p>

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN (INCLUIR FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS)

Título: Título: Síndrome de Burnout en el personal trabajador de salud del policlínico Infantil Nuestra Señora del Sagrado Corazón – Ate - Lima. 2020.

Instrumento para medir: Síndrome de Burnout.

Estimados estudiantes, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre síndrome de Burnout, es de carácter anónimo. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Nº	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Agotamiento cansancio emocional						
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
02	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada					
04	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes					
05	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
06	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
07	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					
DIMENSIÓN: La despersonalización						
08	Siento que me he hecho más duro con la gente					
09	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
10	Me siento frustrado en mi trabajo					
11	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
12	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					
13	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
14	Las insistencias en mi trabajo me estresan mas					
DIMENSIÓN: Falta de realización personal						
15	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					

16	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes					
17	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
18	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
19	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
20	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas					

Fuente :Elaboracion Propia

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.

Síndrome de Burnout																				
Agotamiento cansancio							Despersonalización							Falta de realización personal						
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2
2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4
3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
7	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	2	5
8	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
9	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5
10	4	5	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4
11	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3
12	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5
13	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5
14	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
15	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	20

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.
Escuela de Psicología.

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Dr. Fortunato Diestra Salinas	Docente Universidad Nacional José Faustino Sánchez Huaczo	Síndrome de Burnout	Astepián Valle Genoveva
TÍTULO: Síndrome de Burnout en el personal trabajador de salud del policlinico infantil nuestra Señora Sagrado Corazón - ATE Lima 2020.			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.				✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				✓	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable muy bueno
 Aplicable después de corregir No aplicable

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Huánuco, 15 de Noviembre del 2019.	06813515		95 4636833
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Dr. Fortunato Diestra Salinas,
Docente Universitario

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.
Escuela de Psicología.

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Ramos Vera Juana Rosa	Docente Universidad Nacional J.F.S.C Huacho	Síndrome de Burnout	Astupiña Valle Genoveva
TÍTULO: Síndrome de Burnout en el personal trabajador de salud del policlinico Infantil Nuestra Señora Sagrado Corazon - Ate - Lima 2020			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.				✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					✓

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

muy Buena

Huánuco, <i>15</i> de <i>Noviembre</i> del 2019.	<i>01286724</i>	Firma del Experto	<i>954445319</i>
Lugar y fecha	DNI		Teléfono

Juana Ramos Vera
 DISEÑADOR GRÁFICO, EXPERTO EN MARKETING DIGITAL
 Mg. Scienteia en Gestión Empresarial
 Ingeniero Economista

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.
Escuela de Psicología.

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Mg. Virginia A. Cerafin Urbano	Docente Universidad Nacional José F. S. Carrion	Síndrome de Burnout.	Astupiñán Valle Genoveva
TÍTULO: Síndrome de Burnout en el personal trabajador de salud del Policlínico Infantil Nuestra Señora Sagrado Corazón - Ate - Lima 2020.			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					✓
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.				✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				✓	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

muy bueno

Huánuco, ¹⁵ de..... ^{noviembre}del 2019.	31683051		985372606
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Mg. Virginia A. Cerafin Urbano
Docente Universitario

BASE DE DATOS

sindrome de Bur Buornut en trabajadores.																								
	agotamiento cansancio emocional							despersonalización							Falta de realización personal									
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20				
1	4	4	4	3	3	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	78
2	3	4	5	3	4	4	2	25	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	3	3	18	65
3	5	4	5	4	4	5	4	31	4	5	5	5	4	4	5	32	3	3	4	3	4	4	21	84
4	3	4	4	3	3	4	3	24	3	4	3	4	5	3	4	26	5	5	3	4	5	5	27	77
5	3	3	3	4	3	3	2	21	3	4	3	3	3	4	3	23	3	3	3	3	4	3	19	63
6	3	4	3	3	3	3	2	21	3	3	3	4	3	3	3	22	4	4	4	3	3	3	21	64
7	3	4	4	4	4	4	3	26	3	3	3	3	3	3	4	22	4	4	4	3	4	4	23	71
8	4	4	4	4	3	4	4	27	3	4	4	4	4	3	4	26	3	3	3	4	3	3	19	72
9	4	4	4	3	4	3	4	26	3	4	4	4	4	4	3	26	4	3	3	4	5	5	24	76
10	3	3	4	4	4	5	3	26	4	4	4	4	4	3	4	27	4	5	4	2	2	3	20	73
11	4	4	3	3	4	3	3	24	4	3	4	3	3	3	3	23	3	4	3	3	4	4	21	68
12	4	4	4	3	4	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	3	4	4	22	76
13	3	4	3	4	4	3	4	25	4	3	4	4	3	3	3	24	3	4	4	4	3	4	22	71
14	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	81
15	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	5	5	5	28	86
16	3	3	3	2	3	2	4	20	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30	83
17	3	3	4	3	3	3	3	22	4	3	3	4	4	4	2	24	4	4	2	2	2	3	17	63
18	3	4	3	3	4	4	3	24	3	3	3	3	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	18	66
19	5	4	4	3	3	4	2	25	3	2	3	4	3	3	2	20	4	3	3	4	3	4	21	66
20	4	3	2	1	3	3	3	19	4	3	3	4	2	3	3	22	3	4	3	2	2	3	17	58
21	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	100
22	3	3	2	2	2	2	2	16	3	3	2	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	54

23	4	3	2	2	3	3	2	19	2	3	4	4	3	3	4	23	3	4	1	2	1	3	14	56
24	5	4	4	5	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	2	2	2	3	17	74
25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	4	3	3	22	3	4	3	3	3	3	19	62
26	4	5	3	3	4	4	3	26	4	2	2	3	3	4	5	23	3	4	3	3	2	3	18	67
27	3	3	3	5	4	3	3	24	3	4	3	3	3	4	4	24	3	3	4	3	3	3	19	67
28	4	4	4	4	3	3	3	25	3	3	4	4	4	4	4	26	3	3	3	4	4	4	21	72
29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	4	4	27	4	3	4	5	5	4	25	80
30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	5	30	5	4	4	5	5	5	28	86
31	3	4	5	5	4	4	4	29	4	5	5	4	4	5	4	31	5	4	5	5	5	5	29	89
32	4	4	3	3	3	3	4	24	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	2	3	17	63