



**Universidad Científica del Perú - UCP**  
Registrado en el Asiento N° 400010 de la Partida N° 11000310, Personas Jurídicas de Iquitos,  
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**FACTORES LABORALES ESTRESORES RELACIONADOS AL  
SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMEROS DEL HOSPITAL III  
ESSALUD, IQUITOS 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORES**

**BACH. ENF. VILELA GRANDEZ LISETH MARIBEL**

**BACH. ENF. PEREZ VASQUEZ NATHALY CRISTIANNE**

**ASESORA**

**Mg. EDITA FRANCISCA ZAMORA JULCA**

**IQUITOS – PERU**

**2021**



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"FACTORES LABORALES ESTRESORES RELACIONADOS AL SÍNDROME DE  
BURNOUT EN ENFERMEROS DEL HOSPITAL III ESSALUD, IQUITOS 2019"**

De los alumnos: **VILELA GRANDEZ LISETH MARIBEL Y PEREZ VASQUEZ  
NATHALY CRISTIANNE**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó  
satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje  
de **8% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que  
estime conveniente.

San Juan, 24 de marzo del 2021.



Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética - UCP

CIRA/r/a  
65-2021

## DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por darme la vida y la fortaleza para seguir adelante y darme sabiduría en mi caminar.

Agradezco a mis padres por darme la vida y el apoyo incondicional cada día que me alientan a seguir adelante.

Doy gracias a la licenciada ayde cárdenas que siempre me aconsejaba a seguir mi carrera.

Gracias a todos que confiaron en mi para la culminación de este proyecto.

**Liseth Maribel Vilela Grandez**

Primeramente, a Dios por darme salud y vida durante la estancia de mi carrera.

Agradecer a mi mama por darme la vida y el apoyo cuando más lo necesite.

Agradezco a mi esposo por estar en las buenas y en las malas y apoyarme con mis hijos.

Agradezco a mi hijo Patrick por soportar mi ausencia en los días que lo dejaba solo.

Agradezco a la licenciada Elva de águila por por guiarme y aconsejarme mucho.

Agradezco a todas las personas que fueron fundamental en el proceso de mi carrera muchas gracias.

**NATHALY CRISTIANN PEREZ VASQUEZ**

## AGRADECIMIENTO

Nuestro Agradecimiento a nuestra prestigiosa Universidad Científica del Perú, que nos abrió las puertas Y nos brindó conocimientos científicos para formarnos como excelentes profesionales.

Gracias a papa Dios que nos dio sabiduría y nos ilumino el camino para la terminación de este proyecto de tesis

A nuestra querida asesora de tesis, quien, con su sabiduría y conocimientos, hizo posible culminar con éxito nuestro trabajo y cumplir una gran meta en nuestra vida profesional.

Al Dr. Valdemar R Rodríguez Salvador, quien, con su conocimiento de Estadística, hizo posible la culminación de la presente investigación

Gracias a la licenciada keli Sáenz bocanegra por ayudarnos en la culminación del proyecto de tesis

Gracias a nuestros familiares quienes contribuyeron para poder finalizar nuestro proyecto.

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 175-2021-UCP-FCS, del 05 de Febrero del 2021, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a las señoras:

✚ Lic. Enf. Kely Silva Ramos	Presidente
✚ Lic. Enf. Susana Yhuaraqui Zumba	Miembro
✚ Obst. Gino Gayoso Sosa	Miembro

Como Asesora: Lic. Enf. Edita Francisca Zamora Julca, Mgr.

En la ciudad de Iquitos, siendo las 15:00 p.m. horas, del día Jueves 08 de Abril del 2021, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de Enfermería – de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: "FACTORES LABORALES ESTRESORES RELACIONADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMEROS DEL HOSPITAL III ESSALUD, IQUITOS 2019".

Presentado por las sustentantes: **LISETH MARIBEL VILELA GRANDEZ**  
**NATHALY CRISTIANE PEREZ VASQUEZ**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**


Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:


*Respondidas Satisfactoriamente*


El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR MAYORIA CON LA NOTA JS**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.

  
Lic. Enf. Kely Silva Ramos  
Presidente

  
Lic. Enf. Susana Yhuaraqui Zumba  
Miembro

  
Obst. Gino Gayoso Sosa  
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15

## HOJA DE APROBACION

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PUBLICA DEL DÍA 08 MES ABRIL AÑO 2021, EN EL AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – POR EL MIEMBROS DEL JURADO



Lic Enf Kely Silva Ramos....

PRESIDENTE



Lic Enf. Susana Yhuaraqui Zumba

1ER. MIEMBRO DEL JURADO



Osbl. Gino Gayoso Sosa

2DO. MIEMBRO DEL JURADO



Mg. Edita Francisca Zamora Julca

ASESORA

<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO</b>		Pág.
	CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACION	2
	DEDICATORIA.....	3
	AGRADECIMIENTO.....	4
	ACTA SUSTENTACION.....	5
	HOJA DE APROBACION.....	6
	INDICE DEL CONTENIDO	7
	INDICE DE TABLAS.....	9
	INDICE DE TABLAS DE GRAFICOS	9
	RESUMEN.....	10
	ABSTRACT.....	11
	CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	12
1.1	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	12
1.2	BASES TEÓRICAS.....	16
	CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	33
2.1	ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	33
2.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	34
2.2.1	PROBLEMA GENERAL.....	34
2.2.2	PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	34
2.3	OBJETIVOS.....	35
2.3.1	OBJETIVO GENERAL.....	35
2.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	35
2.4	HIPÓTESIS.....	36
2.5	VARIABLES.....	36
2.5.1	IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	36
2.5.2	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	37
	CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	40
3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.1	Tipo de Investigación.....	40
3.1.2	Diseño de Investigación.....	40
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.2.1	Población:.....	41
3.2.2	Muestra.....	41
3.2.3	Selección de la muestra.....	41

	Criterios de Inclusión.....	42
	Criterio de Exclusión.....	42
3.3	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.	42
3.4	Procedimientos de recolección de datos.....	45
3.5	Procesamiento y análisis de datos.....	45
3.6	Protección de derechos humanos.....	46
	CAPITULO IV: RESULTADOS.....	47
	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1	DISCUSIÓN.....	59
5.2	CONCLUSIONES.....	61
5.3	RECOMENDACIONES.....	61
	CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
	ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	71
	ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	72
		75



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Factores intervinientes de los profesionales de enfermería	36
Tabla 2	Niveles de los factores laborales estresores y niveles de sus dimensiones	48
Tabla 3	Niveles del Síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones	45
Tabla 4	Factores sociodemográficos y Síndrome de Burnout	50
Tabla 5	Presión y Exigencia y Síndrome de Burnout	51
Tabla 6	Factores organizativos y relaciones humanas y Síndrome de Burnout	49
Tabla 7	Factores Ambientales y Síndrome de Burnout	50
Tabla 8	Factores Laborales Estresores y Síndrome de Burnout	51

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Niveles de los factores laborales estresores y niveles de sus dimensiones	48
Gráfico 2	Niveles del Síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones	49

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

**Materiales y Métodos:** Investigación de tipo cuantitativo, correlacional y transversal; la población estuvo constituida por 84 profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, los instrumentos utilizados fueron Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario “Respuesta emocional al estrés emocional modificado”. El análisis estadístico se realizó en el programa SPSS 22.

**Resultados:** Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ( $p < 0,05$ ) entre los factores sociodemográficos y el síndrome de Burnout. Se encontró en agotamiento emocional 63,1% alto; en Despersonalización, 92,9% alto y en Realización Personal, 39,3% alto. En los factores laborales estresores, 9,5% alto; en presión y exigencia, 6,0% alto; en organizativos y relaciones humanas, 21,4% alto; en ambientales, 32,1% alto. Se demostró con  $p < 0.05$  que: “existe relación significativa entre los factores laborales estresores y síndrome de Burnout. Que “existe relación significativa entre los factores laborales estresores, dimensión Presión y Exigencia y el síndrome de Burnout. Que “existe relación significativa entre los factores laborales estresores, dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout; y que “existe relación significativa entre los factores laborales estresores, dimensiones ambientales y el síndrome de Burnout

**Conclusiones:** Existe una relación moderada entre los factores laborales estresores y el nivel de estrés laboral.

**Palabras clave:** Estrés laboral, factores presión y exigencia, factores organizativos y factor ambiental.

## ABSTRACT

The present study aimed to: Determine the relationship between stressful work factors and Burnout syndrome in nursing professionals from the hospitalization services of Hospital III EsSalud, Iquitos 2019 Materials and Methods: Quantitative, correlational research and transversal; The population consisted of 84 nursing professionals who work in the hospitalization services of Hospital III EsSalud. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the questionnaire "Emotional response to modified emotional stress". Statistical analysis was performed in the SPSS 25 program.

Results: Statistically significant relationships ( $p < 0.05$ ) were found between sociodemographic factors and Burnout syndrome; 63.1% high emotional exhaustion was found; in Depersonalization, 92.9% high and in Personal Achievement, 39.3% high. In stressful work factors, 9.5% high; in pressure and demand, 6.0% high; in organizational and human relations, 21.4% high; in environmental, 32.1% high. It was shown with  $p < 0.05$  that: "there is a significant relationship between stressful work factors and Burnout syndrome. That "there is a significant relationship between stressful work factors, Pressure and Demand dimension, and Burnout syndrome. That "there is a significant relationship between stressful work factors, organizational dimension and human relations and the Burnout syndrome. That "there is a significant relationship between stressful work factors, environmental dimension and the Burnout syndrome

Conclusions: There is a moderate relationship between stressful work factors and the level of work stress.

Keywords: Work stress, pressure and demand factors, organizational and bureaucratic factors and environmental factor.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes

#### **A nivel internacional.**

Sanjuán *et al.*, 2015, Realizaron un estudio descriptivo, transversal, con el fin de determinar la prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal de enfermería del Servicio de Cardiología, Neumología y Neurología del Hospital San Jorge de Huesca, con una muestra de 22 enfermeras, reportando que el 31,81% presentaron síndrome de Burnout y 68,19% no lo presentaban; en cuanto a las dimensiones del síndrome, en el cansancio emocional y despersonalización presentaron niveles altos respectivamente (40,9% y 45,5%) y en realización personal presentaron nivel bajo 31,8%; no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en cuanto al padecimiento del síndrome y las diferentes variables a estudio, concluyendo que, el síndrome del Burnout es una amenaza en la de servicios prestados y el bienestar del personal enfermero<sup>1</sup>

Vilá M, *et al.*, 2015, presentaron un estudio transversal, multicéntrico, con el objetivo de estimar la prevalencia de Burnout y percepción de trabajo en equipo, en los equipos de Atención Primaria (EAP) de Barcelona, la muestra estuvo conformada por 879 trabajadores, teniendo como resultados, la edad media fue 46,2 años (DE: 9,6); el tiempo medio trabajado en AP era de 15 años (DE : 9,2); el 17,2% presentaron prevalencia global de Burnout, considerada como la afectación de dos o más dimensiones; Se observó burnout en la subescala agotamiento emocional en un 38,2%, en despersonalización en un 23,8% y en la Realización personal en un 7,7%. encontraron relación estadísticamente significativa entre ser personal fijo y mayor grado de agotamiento emocional ( $p=0,002$ ;  $p<0,05$ ); concluyendo que, el nivel de Burnout entre los profesionales es considerable, existiendo diferencias entre categorías profesionales. El trabajo en equipo y una buena valoración de sus jefaturas protegen del Burnout<sup>2</sup>.

### **A nivel latinoamericano.**

Miranda V, *et al.*, 2016, realizaron un estudio transversal, con el propósito de determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en personal de enfermería que labora en dos instituciones de servicios de salud en el estado de Hidalgo, siendo la muestra de 535 personal de enfermería de dos hospitales (de la Secretaría de Salud y del ISSSTE), reportando que del 33,8% con Burnout, el 6,7% tuvieron alto nivel; según los indicadores de la escala Maslach, 44,1% presentaba agotamiento emocional alto, 56,4% despersonalización alto y 92,9% baja realización personal. El análisis bivariado mostró diferencia significativa para tener Burnout, a la edad y el servicio en el que trabaja ( $p < 0,05$ ); en cuanto a las dimensiones del Burnout, encontraron diferencia estadística significativa en agotamiento emocional, despersonalización y realización personal ( $p < 0,05$ ); concluyendo que, es necesario crear un programa de fortalecimiento para el personal de enfermería que funcione a nivel estatal y que permita mejorar las condiciones laborales en las que se encuentra actualmente<sup>3</sup>

Aldrete M. *et al.*, 2015, presentaron un estudio observacional, transversal y analítico, con el objetivo de determinar la relación entre los factores psicosociales laborales y el síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud, con una muestra de 163 personas de 21 servicios de la unidad de atención, encontraron los siguientes resultados: En lo que respecta al síndrome de Burnout, se encontró que 65,4% presentaban al menos una dimensión afectada, de ellos 9,9% reportaron las tres dimensiones, para esto se consideró la calificación como alta y media en cada una de las dimensiones, respecto a la presencia de síndrome de Burnout por dimensión, en agotamiento emocional 66,7% fue bajo, y 13% alto, en despersonalización 82,1% bajo, y 8% alto, en baja realización personal 65,2% bajo, y 20,9% alto; al relacionar las variables, el agotamiento emocional se relacionó ( $p < 0,05$ ) con seis de las ocho áreas de los factores psicosociales evaluados; concluyendo que, se confirma que existe relación entre los factores psicosociales laborales y el síndrome de Burnout<sup>4</sup>.

Gutiérrez O, *et.al.*, 2017, realizaron un estudio analítico transversal, con el fin de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en la Orinoquia colombiana, en una muestra de 100 enfermeros, teniendo como resultados, que la prevalencia del síndrome de burnout fue de 16%, la distribución según el área de trabajo evidenció que laborar en atención hospitalaria genera una prevalencia del 25,5%, mientras que los enfermeros que trabajan en áreas diferentes presentan una prevalencia de 6,1%. El 42% de los enfermeros que laboran en atención hospitalaria presentaron un alto cansancio emocional, el 38% una alta despersonalización y 30% elevada falta de realización personal. Los enfermeros de otras áreas presentan proporciones más bajas en las tres dimensiones: cansancio emocional, alta despersonalización y falta de realización personal respectivamente (20%, 26% y 24%) presentaron diferencia estadística significativa con las siguientes variables: laborar en atención hospitalaria ( $p=0,008$ ), ser menor de 28 años ( $p=0,017$ ) y número de pacientes ( $p=0,003$ ); concluyendo que, la prevalencia del síndrome de Burnout es mayor en enfermeros de hospitalización, tener menos de 28 años y cuidar mayor número de pacientes en su jornada laboral<sup>5</sup>.

Ramírez M. *et al.*, 2017, realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, transversal, con el propósito de determinar la prevalencia del síndrome de Burnout y sus dimensiones, teniendo como muestra 166 profesionales de la salud, encontró como resultados, que el 4% presentan el síndrome Burnout, en relación a la dimensión de agotamiento emocional el 26.5% presenta un nivel alto, existiendo una asociación estadística significativa con la variable jornada laboral diaria (mas de 8 horas diaria)  $p= 0.004$ , N° de pactes (más de 18 pactes)  $p = 0.0001$  y Turnos (más de 8 horas)  $p = 0.005$ . en cuanto a la dimensión despersonalización el 74.1% presento nivel medio/alto, y se asoció de manera independiente con las variables sexo (femenino)  $p = 0.012$ , n° de pactes  $p =0.0001$ , turnos  $p = 0.002$  y con respecto a la dimensión realización personal presento un nivel bajo (35.5%) y se asocio con las variables estado civil (sin pareja)  $p = 0.003$ , profesión (enfermera)  $p = 0.036$ , realización de turno  $p =0.019$ ). Concluyendo que las variables experiencia profesional (mayor a 12 años), los que tenían jornadas laborales (más de ocho horas diarias); con

número mayor a 18 pacientes atendidos al día, presentaron mayor riesgo de burnout<sup>6</sup>.

### **A nivel nacional**

Quispe V, *et al.*, 2015, Realizaron un estudio cuantitativo, descriptivo relacional de corte transversal, con el propósito de determinar la asociación entre el factor laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería, con una muestra de 76 enfermero(a)s de los servicios de hospitalización y emergencia, teniendo como resultados que el 78.9% presenta síndrome de Burnout, de quienes el 5.3% presenta Burnout alto, encontraron asociación estadística significativa con las variables condición laboral (contratado)  $p < 0.05$  e insatisfacción laboral  $p < 0.05$ ; concluyendo que, la mayoría de profesionales de enfermería sufre síndrome de Burnout, siendo mayor el nivel intermedio/bajo<sup>7</sup>

Menor MR, *et al.*, 2015, en un estudio cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, con el objetivo de determinar los factores estresores asociados al síndrome de Burnout en enfermeras de UCI de hospitales de EsSalud, siendo la muestra 114 enfermeras, obteniendo como resultados que: 60% presentaron factores estresores en nivel medio, 22% en nivel alto y 18% en nivel bajo; el 7% presentaron síndrome de Burnout, y el 84% con tendencia a desarrollarlo, en cuanto a la dimensión cansancio emocional el 60% presento un nivel bajo, en relación a despersonalización, el 75% presento un nivel alto, y en la dimensión realización personal el 52% presento un nivel medio, mientras que el 39% bajo; la correlación de variables mostró que los factores estresores están asociados con el síndrome de Burnout ( $p < 0,05$ ); concluyendo que, existe relación entre las variables, siendo necesario implementar mejoras acorde con las recomendaciones internacionales<sup>8</sup>.

Solís R, *et al* (Lima, 2017), ejecutaron un estudio descriptivo, transversal, con el objetivo de determinar la prevalencia y factores asociados al agotamiento profesional en médicos y enfermeras, en una muestra de 1600 profesionales de salud (851 médicos, 749 enfermeras), presentaron los siguientes resultados: la prevalencia de agotamiento profesional fue 5,5%, El 18,7% tenían un riesgo alto de despersonalización, el 10% cansancio emocional y 32,1% pobre

realización personal. Los factores asociados fueron: la profesión médica (OR= 2,829), sexo masculino (OR= 2,474), separación familiar (OR= 1,697), insatisfacción con el horario de trabajo (OR= 2,609), enfermedad agravada o causada por el trabajo (OR= 3,120), trabajar en establecimientos nivel II (OR= 2,421) o nivel III (OR= 3,363). concluyendo que, se encontró asociación entre el agotamiento profesional actividad laboral en establecimientos de mayor complejidad, donde la carga emocional por la atención de casos complejos sería mayor; además, la separación familiar o la morbilidad agravada o causada laboralmente son factores estresantes y se encontrarían asociados al mismo<sup>9</sup>.

### **A nivel local**

Pinedo C, et al., 2015, realizaron un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, con el objetivo de determinar los factores predictores del síndrome de Burnout en enfermeras de los servicios críticos del MINSA, con una muestra de 79 enfermeras (os), teniendo como hallazgo, que el 51% presentaron síndrome de Burnout bajo y 49% en un nivel medio; los factores predictores significativos fueron, estado civil (B=2,667; p=0,000), número de hijos (B=2,838; p=0,013 ) y tiempo en el servicio (B=-3.182; p=0,048); concluyendo que, la mayoría de profesionales de enfermería tenía nivel de Burnout bajo y que lo predicen el estado civil, número de hijos y tiempo en el servicio<sup>10</sup>.

## **1.2. Bases teóricas**

### ***Factores Sociodemográficos***

Los factores sociodemográficos, constituyen determinantes importantes en la incidencia y evolución de las enfermedades, y se definen como aquellas características sociales y poblacionales, asignadas a la edad, sexo, estado civil, servicio hospitalario, antigüedad laboral, las condiciones organizacionales que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente.

Si los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, entre otros, con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud<sup>11</sup>.



Los factores sociodemográficos que se estudiarán en la presente investigación, son:

### **Edad**

La edad aunque parece no influir, pero se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable al síndrome de Burnout, siendo estos los primeros años de su carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiendo en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperadas. Con relación a los grupos por edad y la incidencia del síndrome de Burnout se hace presente, en un 14% en los rangos de 26 a 40 años, considerada esta como población joven, pues sería este grupo el de mayor vulnerabilidad, dado que sería la etapa en la que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que las recompensas personales, profesionales y económicas no son ni las prometidas, ni las esperadas<sup>12</sup>

En general, la edad se relaciona con el síndrome de Burnout debido a la falta de estrategias de adaptación y enfrentamiento; se ha demostrado que, a mayor edad hay menor tendencia a experimentar el síndrome de Burnout<sup>13</sup>.

### **Estado Civil**

La variable estado civil, ha sido estudiada en diferentes profesionales, demostrado correlación significativa con el síndrome de Burnout, en el sentido de que las personas casadas experimentan índices menores del síndrome que los no casados<sup>14</sup>.

Es así que el *estado civil*, se ha asociado con el Síndrome de Burnout en la mayoría de personas que no tienen pareja estable, explicando que al parecer las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables<sup>15</sup>.

### **Servicio Hospitalario**

El síndrome de Burnout, ha sido identificado con una mayor prevalencia en los profesionales de enfermería que trabajan en áreas de cuidados más específicos e intensivos en los servicios de hospitalización, debido a que en estos servicios existen más condiciones que pueden influir en el padecimiento como son: las características del trabajo, la tecnificación del ambiente laboral, las demandas emocionales y físicas, la gravedad del estado de los pacientes tratados, la angustia e incertidumbre de familiares e incluso, el proceso de muerte y de duelo, todo esto ocasiona un gran desgaste físico y psicológico de la persona que cuida, y en consecuencia, esto influye en la atención individualizada, holística e integral que la profesión requiere que se manifieste durante la atención del paciente<sup>16</sup>.

Por su parte, Miranda VR y Col. Encontró, la mayoría de las afectadas trabajaban en urgencias, seguido de hospitalización y consulta externa, y la minoría lo hacía en los servicios de quimioterapia, endoscopia y terapia intensiva neonatal<sup>17</sup>.

### **Antigüedad Laboral**

Cada vez en mayor medida se hace patente que el síndrome de Burnout es una realidad social. Esta disfunción psicológica está relacionada directamente con el ámbito laboral, que afecta especialmente a la profesión sanitaria, caracterizada por una continua relación de ayuda indispensable hacia otras personas, que a su vez dependen del citado personal. La antigüedad en el puesto, es una variable de gran importancia es a la que podemos suponer como agravante en dicho estado. Ésta junto con la situación contextual que atraviesa el sistema, genera una actitud de alerta que puede generar ansiedad en el trabajador. Esto se ve reflejado en el intento de frustrar al novel (trabajador nuevo), debido, posiblemente, a percibirlo como una amenaza a la estabilidad de sus esquemas de actuación lo que implicaría un cambio de actitud que no están dispuestos a realizar al no haber asumido la nueva filosofía y los modelos que la sustentan, lo que crea una situación de amenaza latente que de por sí agrega tensión y ansiedad.<sup>18</sup>

Sobre la antigüedad profesional y laboral, se ha encontrado una relación positiva con el síndrome de Burnout manifestado en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años<sup>19</sup>.

Por su parte, Ramírez MR. (Ecuador, 2017)<sup>20</sup>, encontró una relación con la experiencia profesional se presentan el mayor número de casos de burnout en las personas que tienen un número menor o igual experiencia de 12 años ( $P < 0.0001$ ), los cuales concuerdan con los trabajos presentados (Cotito, 2016; Prado, 2016)

### **Factores estresores laborales**

#### **Estrés.**

El estrés entendido como el conjunto de respuestas fisiológicas, comportamentales, emocionales y cognoscitivas, que resultan en el proceso de adaptación frente a las demandas derivadas de las condiciones de trabajo ante las cuales las personas evalúan que sus recursos de afrontamiento son insuficientes<sup>21</sup>

El estrés forma parte de la vida cotidiana, hasta tal punto que puede considerarse como «el malestar de la civilización», afectando la satisfacción laboral y colectiva, así como la salud y bienestar personal. Aunque el concepto de estrés laboral aparece frecuentemente unido al de Burnout se tratan de fenómenos distintos; mientras que el estrés se refiere a procesos temporales breves, el Burnout constituye una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta con una serie de actitudes negativas hacia el propio trabajo, la organización, y el desarrollo personal<sup>22</sup>.

#### **Estrés laboral**

Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades que se ponen a la prueba por afrontar a la situación, aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales a menudo se agrava cuando el empleado se siente que no recibe suficiente apoyo de sus superiores y colegas y cuando tiene un

control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede acercarse a las exigencias y presiones laborales<sup>23</sup>.

Los estresores interorganizacionales son los que se plantean dentro del ámbito de la empresa. Los agrupamos, para facilitar el estudio y la investigación, en cuatro tipos:

A). Estresores físicos: condiciones físicas del entorno laboral: luz, ruido, temperatura, etc.

B). Estresores individuales: Rol conflictivo, Ambigüedad de Rol, Sobrecarga de trabajo, Responsabilidad por otros, Desarrollo de carrera.

C). Estresores organizacionales: Estresores grupales, (conflictos del equipo, apoyo inadecuado al grupo, falta de cohesión del equipo) Estresores organizacionales, (características de la tarea, tecnologías, condiciones laborales desfavorables, turnicidad.

D) Estresores nivel grupal: Diferencias individuales, edad, sexo, nivel de educación, ocupación, recursos económicos, práctica de ejercicio en tiempo<sup>24</sup>.

### **Estrés laboral en enfermería.**

La enfermería es una profesión especialmente vocacional de ayuda y cuidados; posee altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales, lo que hacen ser a este colectivo más vulnerable al estrés laboral. Circunstancias propias del trabajo desarrollado: muchas horas unidas al sufrimiento del paciente; ser el intermediario entre el paciente, el médico y la familia; soportar críticas y exigencias de ambos lados; la devaluada imagen de la profesión; el poco reconocimiento social de esta profesión y las dificultades organizativas, son el marco adecuado para que pueda instaurarse el estrés laboral con todas sus manifestaciones psicofísica y/o el síndrome burnout <sup>25</sup>

La salud del profesional de enfermería es un factor imprescindible para lograr el equilibrio en su actividad, y de esta manera pueda brindar cuidados específicos de calidad.

Dentro de los factores laborales estresores en el profesional de enfermería tenemos:

**Factores Personales:** Son aquellas condiciones negativas propias de cada persona que la limitan para ejercer su función con efectividad y eficacia. Las personas propensas al estrés tienen poca tolerancia a la frustración, al trabajo bajo presión y a la toma de decisiones; personas que muestran sentimientos de impotencia frente a la mala evolución del usuario; inseguridad y temor a cometer un error durante los cuidados que brinda; que no son capaces de ayudar emocionalmente al paciente y su familia; incapaces de absolver las inquietudes y dudas del paciente; con dificultad para trabajar en equipo; con obligaciones familiares; con falta de destreza en el manejo y trato con las personas; con dependencia total de otras personas para trabajar y tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son el sexo, la edad y el estado civil<sup>26</sup>

**Factores Ambientales:** Condiciones del ambiente físico, que interfieren en el normal desempeño de la función del profesional de la salud ya que limitan la concentración que se necesita para ejecutar sus funciones de una manera adecuada, entre los que se encuentran: La iluminación ya que es más dificultoso trabajar en turno de noche que en el día, debido a que la luz artificial durante la noche limita la realización de procedimientos y la atención al usuario; el ruido debido a que las alarmas de los monitores y diversos equipos biomédicos de manera continua puede afectar al oído, al mismo tiempo dificulta la realización de actividades en el trabajo (satisfacción, tranquilidad, productividad, etc.); las vibraciones; los ambientes contaminados ya que el conocimiento que tiene el profesional de la salud del riesgo que tiene el trabajar con fluidos corporales, puede generar ansiedad en el trabajador, influyendo en la productividad y en el bienestar mental; la temperatura debido a que el trabajar en un ambiente con altas temperaturas o con temperaturas muy bajas genera en la profesional incomodidad y di confort, y el peso ya que los profesionales que han de laborar muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo están sometidos a cargar con un peso significativo. Estas situaciones requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica<sup>27</sup>

**Factores relacionados con presión - exigencia o contenido del trabajo:** Se refiere a las condiciones propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se trabaja. Cuando la tarea se adecua a las

expectativas y a la capacidad del profesional, favorece al bienestar psicológico y genera una importante motivación. Entre este tipo de factores se encuentran<sup>28</sup>

Poco / demasiado trabajo: Ambas condiciones pueden provocar una situación estresante; por una parte, no sentir la capacidad de culminar con todo el trabajo encomendado y por otra, sentirse poco productivo durante su jornada laboral.

Ritmo de trabajo elevado: Un ritmo de trabajo muy exigente puede generar en el profesional de la salud estrés continuo.

Supervisión elevada: Una supervisión autoritaria, rigurosa y excesiva puede causar temor a equivocarse.

Falta de participación en la toma de decisiones: La falta de participación en la toma de decisiones genera como consecuencia una desmotivación en el trabajo, lo cual puede predisponer a presentar estrés.

La carga mental de trabajo: Es el nivel de utilización de energía y capacidad mental que el trabajador necesita para ejercer sus funciones.

El control sobre la tarea: Se da cuando no se tienen los conocimientos adecuados para desempeñar la determinada tarea que se nos delega, por lo que no se tiene el control esperado frente a la situación que se nos presenta.

Estimulación lenta y monótona: Se genera por el déficit de estímulo de los sentidos y del pensamiento. Se presenta cuando se realiza el trabajo de manera rutinaria y automatizada que no motiva la creatividad y el pensamiento independiente.

Factores Organizativos: Son aquellos factores propios de la institución y las normas administrativas donde se desarrolla la actividad profesional. Aquí entran a tallar la distribución de los turnos de trabajo, donde se programan los turnos de mañana, de tarde, de noche o de días festivos. Todo esto condiciona la presencia de estrés laboral que cada vez es mayor entre el personal de enfermería. Los factores estresores más importantes de este tipo son los siguientes<sup>29</sup>

Sobrecarga de trabajo: Se considera sobrecarga de trabajo el ejecutar responsabilidades importantes añadidas a las propias, por ejemplo, responsabilidad por la función o las decisiones de otros. Estas personas normalmente tienen mayor estrés. Dentro de la sobrecarga de trabajo que experimenta el profesional de enfermería en su desempeño laboral diario se

encuentra el exceso de pacientes a su cargo, ya sea por la falta de personal o por el aumento de la demanda de usuarios.

**Clima de la organización:** Una organización tiene un clima laboral particular propio de su esquema organizativo. Este clima condiciona la conducta de los trabajadores que la integran y según como se presente puede producir estrés en los trabajadores. Puede ser un clima relajado, tenso, cordial.

**Estilos gerenciales:** Pueden estar dados por sistemas poco flexibles e impersonales, por la poca o nula participación en la toma de decisiones, por una supervisión rígida, etc.

**Tecnología:** la organización debe proveer a sus empleados los elementos necesarios para desarrollar sus funciones acordes con las exigencias laborales, así como la capacitación para el adecuado uso de la tecnología respectiva, ya que la falta de conocimiento y manejo de la tecnología puede desencadenar en situaciones estresantes.

**Diseños y características de los puestos:** Permiten conocer claramente la función que le corresponde a cada trabajador en el área que se encuentre.

**Metas inalcanzables en periodos cortos de tiempo prefijados para ello.**

**Conflicto de roles:** Ocurre cuando hay discrepancias entre la expectativa que tenía el profesional y lo que le exige realizar la organización.

**Ambigüedad de roles:** Se refiere a la falta de claridad sobre el rol que se está ejecutando y las responsabilidades que se le ha sido asignadas. Se genera estrés, baja autoestima y deseos de abandonar el trabajo cuando esta situación es consecuyente.

**La jornada de trabajo excesiva:** Produce cansancio físico y mental y limita al profesional hacer frente a las situaciones que le producen estrés. Requiere alta capacidad de adaptación, en la mayoría de casos produce cambios de ánimo, irritabilidad, falta de la concentración, dificultad para conciliar el sueño, cansancio, ansiedad, además de provocar cambios negativos en la vida conyugal, social y sexual.

**Responsabilidades y decisiones muy importantes:** Es el estrés del personal que desempeña cargos administrativos o de gestión, ya que incluye responsabilidades importantes y diversas, desgaste intelectual excesivo, tensión psicológica frecuente, competencias, búsqueda de la eficacia y eficiencia, adaptación a nuevas situaciones. El estrés que genera produce

cansancio físico y mental, disminución del deseo sexual, problemas psicosomáticos, pérdida de la iniciativa, trastornos del sueño, impaciencia, dificultad para tomar decisiones, adicciones.

Malas relaciones interpersonales: Difícilmente va a poder realizar un trabajo exitoso si existe un clima laboral desfavorable, ya que no se trabaja de manera aislada sino más bien el trabajo es en equipo. Este problema trae como consecuencia las malas relaciones con los pacientes, el trato despersonalizado y la falta de comunicación eficaz, generando en el trabajador falta de iniciativa, baja autoestima, bajo rendimiento, falta de realización personal.

Promoción y desarrollo profesional: Sí las expectativas laborales no están acordes con la realidad por falta de reconocimiento de méritos, se puede producir una considerable frustración en los trabajadores generando estrés.

Discrepancias con los objetivos de la carrera laboral: Las diferencias y dudas sobre la profesión del trabajador están dadas por la inseguridad laboral, los temores sobre los ascensos y las propias ambiciones frustradas<sup>30</sup>

### ***Síndrome de Burnout***

#### Definición

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. Es decir, que se desencadena por una inadecuada adaptación o respuesta al estrés laboral crónico que genera actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabajan y hacia el propio rol profesional. Es más frecuente en personalidades tipo A, que característicamente son, extremadamente competitivas, impacientes, hiper exigentes y perfeccionistas, y también en personas con sentimientos altruistas<sup>31</sup>.

Otra definición refiere que el síndrome de Burnout, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Suele aparecer en la mayoría de los casos, en las personas que han elegido su oficio de manera vocacional, es muy



frecuente en enfermería, medicina y el profesorado y con menos asiduidad en trabajos que se desempeñan de forma obligatoria. Aunque al principio las manifestaciones y el malestar sólo se extienden a la vida laboral, finalmente también llegan a alcanzar, en casi todas las situaciones, la vida social y familiar del trabajador afectado<sup>32</sup>

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), más de la mitad de los trabajadores en el mundo sufre estrés y ya se considera una epidemia<sup>33</sup>

### **Causas o Etiología:**

El síndrome de Burnout, no comienza repentinamente, generalmente es un proceso gradual y progresivo. Existen muchos factores precipitantes, entre los más importantes se encuentran:

- La percepción de la persona de no sentirse capacitada para realizar su trabajo.
- La falta de justicia organizacional y de participación en la toma de decisiones
- Las relaciones conflictivas con los compañeros de trabajo
- El exceso o sobrecarga de trabajo<sup>34</sup>

Las causas suelen ser exigencias excesivas que originan tensiones, pero el principal detonante del síndrome de Burnout es el entorno laboral y las condiciones de trabajo que ofrece la institución empleadora. Generalmente, el trabajador o empleado se ve expuesto diariamente y de manera continua a altos niveles de estrés, a una carga de trabajo excesiva, poca o nula autonomía (para tomar decisiones), malas relaciones en el trabajo, ausencia de apoyo en su entorno, incluso algunos pueden mostrar falta de formación o de capacidades para desempeñar las tareas (generalmente relacionado con la alta rotación y la falta de especialización), etc., pudiendo llegar a padecer un estrés crónico que finalmente le provoca el Burnout, pues entre ambos existe un vínculo muy fuerte<sup>35</sup>.

### **Sintomatología**

Los síntomas del Síndrome de Burnout, se manifiestan en diversas áreas, engloba padecimientos a nivel psicológico, físico, social y en la relación de la persona afectada con la empresa o institución laboral. Así:

- A nivel Psicosocial: genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, ansiedad, irritabilidad y fallas en la atención. Es común el aislamiento y distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo como la ludopatía y el abuso de sustancias tóxicas. La persona tiene la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado y como consecuencia, sufre una pérdida progresiva del idealismo, la energía y el propósito
- A nivel Laboral: los síntomas pueden expresarse y detectarse, pues característicamente estas personas sufren involución en la realización de sus tareas profesionales y dificultad para enfrentar estas tareas, evidenciado en una disminución del rendimiento laboral que comúnmente lleva al ausentismo<sup>36</sup>

Otras manifestaciones del síndrome de Burnout, son:

- Sentimientos de agotamiento, fracaso e impotencia
- Baja autoestima, bajo rendimiento, aburrimiento.
- Poca capacidad para la realización personal
- Estado permanente de nerviosismo, dolor de cabeza, taquicardia, insomnio y dificultad para concentrarse.
- Comportamientos agresivos, impaciencia e irritabilidad, comunicación deficiente<sup>37</sup>

Dimensiones Características del Síndrome de Burnout

Se identifican tres dimensiones:

- Agotamiento Emocional (AE): Se entiende como la extenuación tanto física como psíquica, es decir la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás a nivel afectivo, sienten que no son capaces de satisfacer las demandas de los pacientes con los que tienen contacto cotidiano. Además, no ven una respuesta positiva al trabajo que realizan, por tanto, terminan por hartarse de sus tareas y como resultado disminuye su rendimiento laboral.
- Despersonalización (D): Es consecuencia de lo anterior. Se generan sentimientos, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia los individuos a los que deben prestar atención. El profesional se muestra irritable,

distante emocionalmente y carente de empatía, llegando incluso a sentir rechazo hacia las personas. En casos graves de Burnout se alcanza la deshumanización del trabajador, el cual, termina por considerar a los pacientes como simples objetos, culpables de sus problemas.

- Baja Realización Personal (RP): Se caracteriza por presentar sentimientos en el trabajador de incapacidad laboral, baja autoestima, ideas de fracaso, autoevaluación negativa y baja efectividad laboral. Se muestran también sentimientos de desilusión e impotencia al no encontrar sentido al trabajo que realizan<sup>38</sup>.

#### Niveles del Síndrome de Burnout

Según las autoras del MBI, el Burnout se define, cuando existen niveles altos de agotamiento profesional y despersonalización y bajos niveles de realización personal. Para esa calificación se ha propuesto un criterio de percentiles, que consiste en dividir la muestra en tres grupos de igual tamaño, el cual, cataloga a las personas que responden el cuestionario en individuos con altos, medios y bajos niveles para cada dimensión; sin embargo, esta forma de proceder, puede entrañar sesgos que pueden ser relevantes, dado que al ser criterios estadounidenses pueden ser inadecuados en otros países, debido a la existencia de diferencias significativas en los valores normativos de corte, por cuestiones socioculturales, y por ello las propias autoras desaconsejen utilizar esta clasificación por percentiles con fines diagnósticos. Ante esta disyuntiva, Gil Monte y Peiró en el año 2000 establecieron puntos de corte de referencia para la población sanitaria, que se recomienda utilizarlos. Estos son:

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
- Agotamiento Emocional (AE)	≤ 15	16 - 24	≥ 25
- Despersonalización (D)	≤ 3	4 - 8	≥ 9
- Realización Personal (RP)	≥ 40	36 - 39	≤ 35.

#### Factores de Riesgo

Existen una serie de factores de riesgo, como:

-La Organización o Institución laboral: por situaciones como el exceso de burocratización sin apoyo específico, falta de tiempo para organizar las tareas que llevan a que el trabajador nunca salga a su hora y tenga que llevarse trabajo a casa, así como no contemplar las sustituciones por bajas temporales, pueden elevar los niveles de estrés y a la larga propiciar el Burnout.

-Las Expectativas Interpersonales: todos los trabajadores tienen expectativas respecto a su actividad laboral que muchas veces no se ajustan a la realidad cotidiana y provocan que la adaptación a esa realidad sea de forma más lenta. Si esas expectativas son muy altas y no se cumplen, el trabajador puede desarrollar síntomas como ansiedad, apatía o tristeza, entre otros.

-Cualidades Personales: aunque no existe un perfil de la persona que puede padecer esta afección, sí existen algunas cualidades y rasgos personales, que el trabajador que los tiene es más propenso a tener el síndrome. Así, las personas conformistas, inseguras y dependientes tienen más posibilidades de sufrir depresión y ansiedad si tienen que enfrentarse a situaciones estresantes<sup>39</sup>.

### Consecuencias

Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico, psicológico y organizacional.

-Consecuencias Físicas: son consecuencias de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales, generando trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endócrinos, dermatológicos, musculares y alteraciones en el sistema inmune, que ocasionan ausentismo laboral porque la persona se enferma y cada vez le resulta más difícil cumplir su labor.

-Consecuencias Psicológicas: produce efectos como, preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, falta de control, desorientación, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad ante las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y al consumo de sustancias tóxicas. Si se mantienen estos efectos, pueden convertirse en trastornos del sueño, de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión, trastornos alimentarios, de la personalidad y

esquizofrenia. Se manifiestan externamente a nivel motor y de conducta: imprecisión al hablar, hablar rápido, temblores, tartamudeo, actuar precipitadamente, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes, que deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, familiares como laborales.

-Consecuencias Organizativas: los efectos negativos pueden producir deterioro en el ámbito laboral (ausentismo, enfermedad, aumento de cambios de puestos, mal ambiente de trabajo, falta de orden y limpieza); en las relaciones interpersonales (ruptura de relaciones humanas, falta de cooperación entre compañeros, agresividad en el trabajo, empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar, aumento de quejas en los clientes); en el rendimiento (incapacidad laboral, bajo rendimiento, juicios erróneos de la vida profesional y privada) y en la productividad (incidentes y accidentes, descenso o pérdida de producción, disminución de la creatividad).<sup>40</sup>

#### Medición del Síndrome de Burnout

Existen un sinnúmero de instrumentos para medir el síndrome de Burnout, siendo algunos de ellos:

-Inventario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory-MBI): es un instrumento estandarizado, elaborado por Maslach y Jackson en 1986, que ha sido diseñado para valorar el síndrome de Burnout en sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Se han realizado varias adaptaciones al español, que han reproducido su estructura tridimensional o trifactorial, como la versión española de Seis dedos, 1997. Está compuesto por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos, actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, su función es medir el desgaste profesional.<sup>41</sup>

-Staff Burnout Scale (SBS): propuesto por Jones en 1980, para medir los aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos, que están en el origen del Burnout. Está compuesta por 30 ítems a partir de los estudios que Maslach y Jackson estaban desarrollando. Comprende cuatro componentes: insatisfacción con el trabajo, tensión psicológica e interpersonal, enfermedad física y distrés, y

negativas relaciones profesionales con los pacientes. Se usa solamente para medir Burnout en profesiones relacionadas con la salud<sup>42</sup>

-Escala de Fuentes de Estrés en los Profesores (EFEP): concebido por el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo (España), forma parte de un grupo de tres instrumentos (Test de Salud Total y Cuestionario de Formas de Afrontamiento) que en su conjunto darán un diagnóstico más amplio o una visión holística de la situación del docente. Se enfoca principalmente en situaciones contextuales dentro de una organización educativa. Es decir, sus ítems están más relacionados a la organización misma que a la misma práctica directa del docente en su aula<sup>43</sup>

### **Tratamiento**

Las estrategias para tratar el síndrome de Burnout, se orientan a reducir los niveles de estrés, ansiedad y depresión (en los casos en los que hubiere

### **Prevención**

Las medidas de prevención de simple implementación y factibles de aplicarse en cualquier medio laboral, para mejorar esta condición a nivel institucional o empresarial, son:

- Aumentar el grado de autonomía laboral
- Promover el trabajo en equipo
- Permitir mayor flexibilidad de los horarios
- Fomentar las relaciones interpersonales, entre otros.

Que pueden ser utilizados como estrategias. Todos ellos intentan lograr la reducción del estrés laboral, en beneficio de quien padece el síndrome y del medio productivo en el que se trabaja<sup>44</sup>.

### **Teorías o Modelos que sustentan la Investigación**

Las teorías que sustentan la investigación sobre el síndrome de Burnout se enfocan desde dos puntos de vista: Clínico, que lo considera un estado fruto de un fenómeno intrapsíquico derivado de una predisposición de la personalidad y un elevado estrés en el trabajo, debido a que los trabajadores usan su trabajo como sustituto de su vida social, se dedican a este y piensan que son

imprescindibles; y Psicosocial, que lo considera una respuesta ante el estrés laboral cuyas características son la idea de fracaso profesional, sentirse emocionalmente agotado y tener actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo.<sup>45</sup>

Se han desarrollado modelos teóricos de las principales fuentes de estrés, tomando como base los estresores procedentes del sistema organizacional, de su estructura y de su funcionamiento. Estos son:

-Modelo Psicodinámica y Existencialista: señala que las personas sienten una gran necesidad de creer que su vida es significativa, así como las cosas que hacen, y por lo tanto ellos mismos serían importantes y significativos. Cuando el trabajo no logra satisfacer dichas necesidades de actualización personal, no permitiendo el logro de metas y el desarrollo de las máximas potencialidades, las personas son muy vulnerables a presentar el síndrome de Burnout<sup>46</sup>

-Teoría Socio cognitiva del Yo: explica el desarrollo del síndrome de Burnout a través de variables relacionadas con el "Yo", tales como la auto eficiencia, autoconfianza, autoconcepto, entre otras. Considera que, en primer lugar, las cogniciones de las personas influyen en lo que éstas perciben y hacen, y a su vez, estas cogniciones están afectadas o se modifican por las consecuencias o efectos de sus acciones observadas en los otros; en segundo lugar, la creencia o el grado de seguridad de la persona en sus propias capacidades, establece o determina el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, así como también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés que acompañan a la acción. Producto de esta situación, las personas desarrollarían el Síndrome de Burnout<sup>47</sup>

-Teoría o Modelo Organizacional: enfatiza el papel de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse o consumirse. Propone que los desencadenantes del síndrome de Burnout son: las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional.

Atribuye una gran importancia a los estresores del contexto de la organización y a las estrategias de afrontamiento que se usan ante el Burnout<sup>48</sup>.

-Teoría de Intercambio Social: sustenta que el burnout se da cuando los trabajadores perciben que no hay equidad en sus relaciones interpersonales, por lo que los sujetos perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y el esfuerzo que ponen en la tarea<sup>49</sup>.

-Teoría Estructural: defiende que en la etiología del burnout influyen antecedentes personales, interpersonales y organizacionales, basándose en los modelos transaccionales que indican que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto<sup>50</sup>

### **Definición de términos**

- **Nivel de estrés laboral:** Son las respuestas que refiere el personal de enfermería que cumplen la labor asistencial actualmente en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud Iquitos, en relación al desgaste emocional, físico, y profesional que experimentan como consecuencia de las jornadas laborales hospitalarias.

- **Factores laborales:** Son aquellos elementos en el ámbito laboral del personal de enfermería que genera estrés laboral, considerando a los factores relacionados con la presión y la exigencia, factores organizativos, burocráticos y factores ambientales.



## CAPITULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### .2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

En el mundo actual globalizado, las personas se ven sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, que involucra exigencias en los distintos ámbitos de la vida diaria, además de vivenciar fenómenos sociales comunes y frecuentes como el abandono familiar, la pobreza, el desempleo, remuneración deficiente y la violencia en todas sus formas, que modifica el estilo y calidad de vida.<sup>51</sup>

Es así que la mayor demanda de profesionales con altas competencias, especialización y otros aspectos del trabajo, exige a las personas un mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad y capacidad para adaptarse a situaciones nuevas, contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar, lo que le genera estados de estrés con consecuencias negativas, como lo es el síndrome de Burnout.<sup>52</sup>

El síndrome de Burnout, también conocido como estrés laboral o síndrome de desgaste profesional o de fatiga en el trabajo, es un fenómeno cada vez más frecuente, que afecta el bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional.<sup>53</sup>

El síndrome de burnout que fue, declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral<sup>54</sup>

En Europa la prevalencia del síndrome de Burnout es entre 10 a 30% mientras que en el Perú afecta al 11% de los profesionales de enfermería, la misma que tiene una gran repercusión en la salud física y mental; siendo las unidades críticas las más afectadas por ser áreas de alta presión laboral y de carga psicoemocional<sup>55</sup>

El trabajo del profesional de enfermería. no es ajeno a las transformaciones económicas producto de la globalización, es una profesión que tiene alta demanda en los países de todo el mundo; sin embargo, es cada vez más común que no tengan estabilidad laboral porque las instituciones públicas y/o privadas solamente les ofrecen contrataciones eventuales o son contratados por terceros, con sueldos insuficientes, sin mayores beneficios sociales y sin

derecho a reclamarlos (como ingresar a sindicatos, períodos vacacionales, incapacidad por enfermedad, acceder a educación continua, concursos para ascensos, servicios de salud), por la escasa creación de plazas nuevas<sup>56</sup>

Se añade a esta problemática la cuestión de la alta carga horaria que los trabajadores del área de la salud, incluso los de enfermería, suelen llevar a cabo, haciéndoles trabajar de forma excesiva generando así un gran nivel de estrés en ellos siendo más susceptibles a la ocurrencia de accidentes y enfermedades relacionados al trabajo y puedes además desarrollar sus actividades de forma ineficiente, resultando ciertamente en consecuencias negativas al individuo y a la población asistida. <sup>57</sup>

Debido a los problemas evidenciados, se propone el presente trabajo de investigación, denominado: Factores estresores laborales relacionados al síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

## **2.2. Formulación del Problema**

### **2.2.1. Problema General**

¿Los factores laborales estresores están relacionados con el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019?

### **2.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación entre los factores laborales estresores, en la dimensión presión y exigencia y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019?
- ¿Cuál es la relación entre los factores laborales estresores en la dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019?
- ¿Cuál es la relación entre los factores laborales estresores en la dimensión ambientales y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019?

## 2.3. Objetivo

### 2.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

### 2.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los factores intervinientes: edad, estado civil, sexo, servicio hospitalario, tipo de contrato, antigüedad laboral, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.
- Establecer la relación entre los factores laborales estresores, en la dimensión presión y exigencia y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.
- ¿Establecer la relación entre los factores laborales estresores en la dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019?
- Establecer es la relación entre los factores laborales estresores en la dimensión ambientales y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

## 2.4. Hipótesis

### Hipótesis General

Existe relación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

### Hipótesis Específicas

1. Existe relación significativa entre los factores laborales estresores, en la dimensión presión y exigencia y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

2. Existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

3. Existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión ambientales y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

## 2.5. VARIABLES

### 2.5.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente (X): **Factores laborales estresores**

#### **Definición conceptual**

Son exigencias, situaciones negativas que se encuentran presentes dentro del ámbito laboral, los cuales pueden provocar una respuesta de estrés en los trabajadores, que son sometidos a estas condiciones adversas, considerando

a los factores relacionados como: la presión - exigencia, factores organizativos – relaciones humanas y factores ambientales

### **Definición Operacional.**

Son reacciones emocionales, cognitivas y del comportamiento por el profesional de enfermería a ciertos aspectos negativos entorno al trabajo que pueden provocar estrés en ellos, considerando 36 ítems, distribuidos en tres dimensiones: presión – exigencia (12 ítems), organizativos y relaciones humanas (12 ítems) y ambientales (12 ítems); los cuales son evaluados mediante una escala de tipo Likert cuyas respuestas son de opción múltiple calificadas como: poco estresante, medianamente estresante y altamente estresante. El valor final es alto, medio y bajo.

Variable Dependiente (Y): **Síndrome de Burnout.**

### **Definición conceptual**

Es un síndrome relacionado con una respuesta de estrés crónico o mantenido en el trabajo. cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

### **Definición operacional.**

Es el desgaste emocional que muestra el profesional de enfermería en relación a las tensiones que experimentan en su quehacer diario, el cual está compuesto por 22 ítems distribuido en tres dimensiones:

- Cansancio emocional: valora la vivencia de estar exhausto a nivel emocional por las diferentes demandas de trabajo. Consta de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20).

- Despersonalización: mide el grado en el que pueden reconocerse en uno mismo actitudes de frialdad y de distanciamiento relacional. Consta de 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22).

- Realización personal reducida: evalúa los sentimientos de autoeficacia y de realización personal en el trabajo. Consta de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21),

Los cuáles serán obtenidos a través del Maslach Burnout Inventory (MBI), expresado en Presencia de Burnout; Tendencia a Padecer y Sin **Variables Intervinientes**: Edad, sexo, estado civil, servicios hospitalarios, condición laboral, antigüedad laboral de servicio

## 2.5.2 Operacional de Variables.

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES	Medida
<b>VARIABLES INTERVINIENTES</b>  <b>FACTORES SOCIO DEMOGRAFICOS</b>	Edad	a) Adulto joven = 20 a 30 años b) Adulto maduro = 31 a 59 años c) Adulto mayor = 60 a mas	Ordinal
	Estado Civil	a) Solteros b) Casados c) Conviviente d) Divorciado e) Viuda	Nominal
	El sexo.	Femenino Masculino	Nominal
	Servicio Hospitalario	a) Medicina b) Cirugía c) Pediatría d) (UCI, Neonatología) e) Observación II (UCIM),(UVI) f) Emergencia (Observ y Shock trauma)	Nominal
	Antigüedad Laboral	Menor de 1 año De 1 a 5 años De 6 a 10 años, De 11 a 15 años De 16 a más años	Ordinal
	Condición laboral	Nombrada Contratada a plazo indeterminado Contratada a plazo fijo Contrato administrativo en servicios de salud (CAS)	Nominal
<b>Variable Dependiente</b>  <b>Síndrome de Burnout</b>	Síndrome de Burnout	Ausência de Burnout De 0 – 48 puntos Tendência de Burnout De 49 – 83 puntos Presencia de Burnout De 84 puntos a más	Ordinal
Referido al desgaste ocupacional o profesional que muestra el sujeto de estudio, como respuesta a	Nota: Para establecer el síndrome de Burnout, la puntuación debe ser alta en las dimensiones Agotamiento emocional y despersonalización, y puntuación baja en la realización personal.		
	Dimensiones:		

factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.	Agotamiento Emocional (9 items) 1,2,3,6,8,13,14,16,20=54 pts	Bajo: ≤ 15 puntos Medio: 16-24 puntos Alto : ≥ 25 puntos	Ordinal
	Despersonalización (5 items) 5, 10, 11, 15, 22=30 puntos	Bajo: ≤ 3 puntos Medio: 4 - 8 puntos Alto : ≥ 9 puntos	Ordinal
	Realización personal (8 items) 4,7,9,12,17,18,19,21=48 pts	Alto : ≤ 35 puntos Medio: 36 - 39 puntos Bajo: ≥ 40 puntos	Ordinal
<b>Variable Independiente</b> <b>Factores Estresores Laborales:</b> Son reacciones emocionales, cognitivas y del comportamiento por el profesional de enfermería aciertos aspectos negativos entorno al trabajo que pueden provocar estrés.	<b>Factores Estresores Laborales</b> Dimensiones	Alto = mayor de 85 puntos Medio = De 65 a 85 puntos Bajo = Menos de 65 puntos	Ordinal
	Presión – exigencia	Bajo puntaje (12-19), medio (20-26) y alto (27-36).	
	Organizativos y relaciones humanas	Bajo puntaje (12-18), medio (21-26) y alto (27-36).	
	Ambientales	Bajo puntaje (12-17), medio (18-25) y alto (26-36).	

A continuación, se detallan los indicadores e índices por cada variable a estudiar.

## CAPÍTULO III: METODOLOGIA

### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

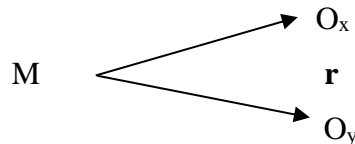
#### 3.1.1 Tipo de Investigación

Investigación de tipo descriptivo, corte transversal. Descriptivo, porque se realizó la descripción de los factores estresores laborales (la presión - exigencia, factores organizativos – relaciones humanas y factores ambientales), que intervienen en la aparición del síndrome de Burnout. Transversal, porque la información sobre las variables en estudio se tomaron en un momento determinado de tiempo.

Investigación cuantitativa correlacional de diseño no experimental,

#### 3.1.2. Diseño de Investigación

cuantitativa porque la medición de las variables generó mediciones numéricas exactas que permitió ordenar el resultado de las observaciones mediante la estadística para comprobar su relación y responder a las hipótesis planteadas, generalizando los resultados en la población estudiada. Correlacional, porque se determinó la asociación entre la variable independiente: factores estresores laborales y la variable dependiente: Síndrome de Burnout. No Experimental, porque se estudiaron las variables tal y como se comportan en su contexto natural, sin incorporar elementos que hicieran variar su comportamiento. Tiene el siguiente diagrama:



Donde:

M: Muestra.

O: Observaciones.

$O_x$ : Subíndices (observaciones obtenidas en cada una de las variables).

$r$  : Relación entre las variables de estudio.



## 3.2. Población y Muestra

### 3.2. 1. Población

La población estuvo conformada por todos los profesionales de enfermería, que laboran actualmente en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud Iquitos que hacen un total de 84, cuyos datos se encuentran registrados en el Departamento de Enfermería del mencionado hospital.

### 3.2.2. Muestra

La muestra fue seleccionada de la población accesible, según el siguiente procedimiento:

**Tamaño Muestral:** el tamaño de la muestra o el número de profesionales de enfermería que participaron en el estudio, estuvo conformada por el 100% de la población accesible, por lo que no se utilizó fórmula estadística para su cálculo. El tamaño de la muestra es de 84 profesionales de enfermería.

**Diseño Muestral:** Se empleó el muestreo por conveniencia, dado que la muestra estuvo conformada por el 100% de la población accesible, es decir los 84 profesionales de enfermería.

Servicio de Hospitalización	N° Enfermeros
Medicina	10
Cirugía	10
Pediatría	05
Neonatología	05
Unidad de Cuidados Intensivos UVI Neo	10
Unidad de cuidados Intermedios UCIM Neo	05
Unidad de cuidados intensivo UCI	05
Observación II	10
Centro Quirúrgico	14
Emergencias/Shock trauma	10
<b>Total</b>	<b>84</b>

**3.2.3 Selección de la Muestra:** No se seleccionó la muestra, se trabajó con el 100% de profesionales de enfermería; de cada servicio se tomó el total de

trabajadores, en base al rol mensual de trabajo que se ubica en la Jefatura de Enfermería, según los criterios de inclusión y de exclusión.

#### **Criterios de Inclusión.**

Profesionales de enfermería que desean participar voluntariamente en el estudio de investigación.

Profesionales de enfermería que actualmente trabajen en las diferentes unidades de hospitalización.

Profesionales de enfermería con una antigüedad laboral mínimo de un año

#### **Criterios de Exclusión**

Profesionales de enfermería que no deseen participar en la investigación.

Profesionales de enfermería que sean pasantes o administrativos

Profesionales de enfermería con una antigüedad laboral menor de un año

Profesionales de enfermería que al momento del estudio se encuentren de vacaciones o estén de licencia.

### **3.3. Técnicas, Instrumentos y Procedimiento de recolección de datos**

Las técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos, se detallan a continuación:

#### **3.3.1. Técnicas de recolección de datos**

Se utilizó la encuesta auto administrada como técnica de recolección de datos con carácter de anónima.

#### **3.3.2. Instrumentos de recolección de datos Agotamiento Emocional**

Los instrumentos de recolección de datos fueron dos: Inventario de Burnout de Maslach (MBI): La primera parte de ítems fueron para recolectar información sobre las variables intervinientes, es decir, sobre: edad, estado civil, sexo, servicio hospitalario, antigüedad laboral, condición laboral. La segunda parte de ítems fueron para recolectar información sobre el Inventario de Burnout de Maslach (MBI); éste instrumento estandarizado fue elaborado por Maslach y Jackson (1981), para recolectar información sobre la variable dependiente. Fue validado internacionalmente por los autores en el año 1981 quienes obtuvieron una confiabilidad de 0.90 para la dimensión agotamiento emocional, 0.71 para realización personal y 0,79 para despersonalización, posteriormente en el año 1986 obtuvieron una

consistencia interna para todos los ítems evaluados de 0,80. En estudios realizados en Perú Llaja et al 2007, reporta buena consistencia interna para las tres dimensiones del MBI encontrando una confiabilidad de 0,80 para cansancio emocional, 0,56 para despersonalización y 0,72 para realización personal. Su aplicación duró 30 minutos. Dicho instrumento consta de 22 ítems con seis alternativas, de respuesta para valorar tres dimensiones: Agotamiento Emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), que será calificado como, bajo  $\leq 15$  puntos, medio 16-24 puntos y alto  $\geq 25$  puntos; Despersonalización (5, 10, 11, 15, 22 ), calificado como, bajo  $\leq 3$  puntos, medio 4-8 puntos y alto  $\geq 9$  puntos; y Realización Personal (4, 7, 9, 12,17, 18, 19, 21), calificado como, alto  $\leq 35$  puntos, medio 36-39 puntos y bajo  $\geq 40$  puntos,

Para identificar los Factores laborales estresores se utilizó el cuestionario titulado “Respuesta emocional al estrés laboral”, el cuál fue creado por Joana Fornés Vives en 1994, con una confiabilidad de 0.80 para cansancio., modificado y adaptado por Coronado Luna en el 2006, se consideran 36 ítems distribuidos en tres dimensiones: Presión y exigencia: bajo puntaje (12-19), medio (20-26) y alto (27-36). organizativos y relaciones humanas: bajo puntaje (12-18), medio (21-26) y alto (27-36). y ambientales: bajo puntaje (12-17), medio (18-25) y alto (26-36). cuyas respuestas son de opción múltiple con calificaciones de: “1 =Si es poco estresante”, “2 =Sí es medianamente estresante” y “3 =Sí es altamente estresante”

**Informe de Confiabilidad de los Instrumentos:** Factores laborales estresores e Inventario de Burnout de Maslach

Cuadro 01: Coeficiente de confiabilidad

ESCALA	
MAGNITUD	RANGO
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Informe de Confiabilidad de la Investigación

		N	%
Casos	Válido	84	100
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	84	100

**Estadística de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos
Factores laborales estresores	Inventario de Burnout de Maslach	
0,930	0,745	84

Fuente: Matriz de datos

Como el Alfa de Cronbach para **factores** laborales estresores es igual a 0,930; se concluye que el instrumento, para esta investigación tuvo un nivel de confiabilidad muy alta. También como el Inventario de Burnout de Maslach tiene Alfa de Cronbach de 0.743, se concluye que el instrumento para esta investigación tuvo un nivel de confiabilidad alta

### **3.4 Procedimientos de recolección de datos**

- Se solicitó a las autoridades del Hospital III EsSalud Iquitos, la autorización respectiva para la ejecución del estudio de investigación.
- Aceptada la autorización se procedió a coordinar con Jefatura de Enfermería y las coordinadoras de los servicios de hospitalización para darles a conocer el proyecto y las actividades a realizar, con el objetivo de iniciar la recolección de datos, considerando un promedio de 30 minutos para la aplicación de los instrumentos.
- Se presentó un cronograma de actividades, donde se incluirá los días, horas y lugar de aplicación de los instrumentos
- Se puso un comunicado en el periódico mural de cada servicio de hospitalización, para conocimiento de los profesionales de enfermería sobre la aplicación del instrumento de recolección de datos.
- Antes de aplicar los instrumentos, se solicitó la lectura y firma del consentimiento informado de las profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Iquitos, que aceptan participar voluntariamente.
- Se hizo entrega de los instrumentos al profesional de enfermería para el llenado respectivo, aclarando algunas dudas que hubiese.
- Los dos instrumentos se aplicaron de forma simultánea, de lunes a sábado de 7:00 a 13:00 hrs. y de 15 a 19 hrs. con una duración aproximada de 30 minutos para cada profesional, durante dos semanas.
- Se verificó que los instrumentos estén correctamente llenados
- Luego se procedió al procesamiento y análisis de los datos obtenidos.

### **3.5 Procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento de datos se realizó en hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS versión 25.0 en español, donde se elaboraron la base de datos. Los resultados se presentan en tablas univariadas y bivariadas. El análisis descriptivo se realizó en base a valores de las frecuencias absolutas y porcentuales. Para el análisis inferencial se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, que indica si existe asociación entre las variables en estudio, con un nivel de significancia  $p < 0,05$  y un nivel de confianza de 95%. Posteriormente se construirá las tablas y gráficos respectivos.

### **3.6. Protección de derechos humanos**

En los aspectos éticos se tuvo en cuenta:

- Beneficencia: No se afecta ni daña la moral del personal enfermero asistencial mediante la relación del instrumento.
- No maleficencia: No se divulgará las respuestas, ni confidencias brindadas por el personal de enfermería, así mismo se debe actuar evitando cualquier daño físico, emocional y/o moral al personal enfermero que fue entrevistado y se respetará sus ideales, aun cuando se consideren inapropiados, teniendo un enfoque individual.
- Autonomía: Se permitió la posibilidad de la participación del trabajador, protegiendo la confidencialidad, al ser las encuestas anónimas.
- Justicia: A todos los entrevistados se les consideró un ser individual, brindándoles orientación única, personalizada, con buen trato y respeto antes durante y al finalizar la encuesta, así mismo se descartó la práctica de discriminación.

El presente proyecto de tesis fue revisado y aprobado por el Comité de Ética e Investigación del Hospital con el código de inscripción N°04-03-COMITÉ Essalud-2019

La información que se obtuvo no atentó contra la privacidad e integridad de los profesionales en estudio y durante el procesamiento de la información se mantuvo el carácter confidencial de la información. No se atentó contra ningún artículo de los derechos humanos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### Análisis Descriptivo

1a). Identificar los factores intervinientes: edad, estado civil, sexo, servicio hospitalario, tipo de contrato, antigüedad laboral, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

Tabla 01: Factores sociodemográficos de los profesionales de enfermería

Factores intervinientes de los profesionales de enfermería		
Grupo Etario	Frecuencia	Porcentaje
Edad: Media = 26,02 DE = 5,2 años	(f <sub>i</sub> )	(%)
Adulto joven	65	77,4
Adulto maduro	19	22,6
Estado Civil	Frecuencia (f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Casado(a)	16	19,0
Soltero(a)	34	40,5
Conviviente	31	36,9
Otro	3	3,6
Sexo	Frecuencia(f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Masculino	19	22,6
Femenino	65	77,4
Servicio Hospitalario	Frecuencia(f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Medicina	10	11,9
Cirugía	10	11,9
Pediatría	5	6,0
Neonatología	5	6,0
Unidad de Cuidados Intensivos UVI Neo	10	11,9
Unidad de cuidados Intermedios UCIM Neo	5	6,0
Unidad de cuidados intensivo UCI	5	6,0
Observación II	10	11,9
Centro Quirúrgico	10	11,9
Emergencias/Shock	14	16,7
Tipo de Contrato	Frecuencia(f <sub>i</sub> )	Porcentaje (%)
Nombrado	20	23,8

Contrato a plazo indeterminado	10	11,9
Contrato a plazo fijo	17	20,2
Contrato Administrativo en Servicio de Salud	24	28,6
Terceros	13	15,5
Antigüedad Laboral: Media=5,6 DE=4,8	Frecuencia( $f_i$ )	Porcentaje (%)
Menos de 1 año	6	7,1
De 1 a 5 años	47	56,0
De 6 a 10 años	22	26,2
De 11 a 15 años	5	6,0
De 16 a más años	4	4,8

Fuente: Encuesta con MBI para el estudio de Prevalencia del SB en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019



Interpretación de los **Factores sociodemográficos**: edad, estado civil, sexo, servicio hospitalario, tipo de contrato, antigüedad laboral

### **Edad**

Se observa que el grupo etario con mayor porcentaje fue el de Adulto joven, 19 a 30 años (77,4%), seguido del Adulto maduro de 31 a 59 años. La edad media fue de 26,02 años con una desviación de 5,2 años y rango de 18 a 38 años.

### **Estado Civil**

Se observa que el estado civil soltero (a) fue el más frecuente (40,5%), luego conviviente (36,9%) y Casado (a) (19,0%).

### **Sexo**

Se observa que el sexo femenino fue el más frecuente (77,4%) y los de sexo masculino fueron 22,6%.

### **Servicio Hospitalario**

Se observa que en los servicios del Hospital III Essalud; Iquitos, 2019, 16,7%, de los profesionales prestan servicios en Emergencias/Shock, seguido de los de Medicina, Cirugía, Unidad de Cuidados Intensivos UVI Neo, Observación II, el Centro Quirúrgico (11,9%) y Pediatría, Neonatología, Unidad de cuidados Intermedios UCIM Neo, Unidad de cuidados intensivos, UCI, en porcentajes menores

### **Tipo de Contrato**

Se observa que el grupo ocupacional más frecuente fue del personal de enfermería con Contrato Administrativo en Servicio de Salud (28,6%), seguido del personal enfermero nombrado (23,8%), Contrato a plazo fijo (20,2%) y Contrato a plazo indeterminado (11,9%).

### **Antigüedad Laboral**

Se observa con respecto a la antigüedad laboral que los grupos más frecuentes fueron los de 1 a 5 años (56,0%), seguidos de 5 a 10 años (26,2%), menor a 1 año (7,1%) y más de 16 años (4,8%).

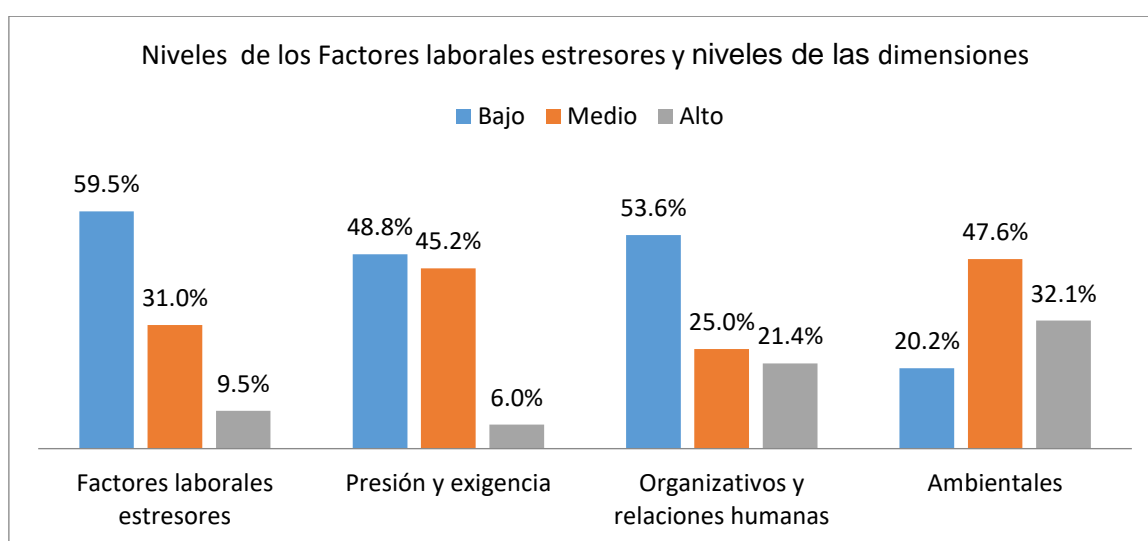
1b) Identificar el nivel de los factores laborales estresores y niveles de las dimensiones Presión y Exigencia; organizativos y relaciones humanas y ambientales, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

Tabla 02: Niveles de los factores laborales estresores y niveles de sus dimensiones

Niveles	Variable		Dimensiones					
	Factores laborales estresores		Presión y exigencia		Organizativos y relaciones humanas		Ambientales	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Bajo	50	59,5	41	48,8	45	53,6	17	20,2
Medio	26	31,0	38	45,2	21	25,0	40	47,6
Alto	8	9,5	5	6,0	18	21,4	27	32,1

Fuente: Matriz de datos

Gráfico 01



Fuente: Tabla 02

### Interpretación

De los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019 en lo referente a la variable Factores laborales Estresores, 59,5% presenta nivel bajo, 31,0% nivel medio y 9,5% nivel alto. En lo referente a la dimensión Presión y exigencia, 48,8% presenta nivel bajo, 45,2% nivel medio y

6,0% nivel alto. En lo referente a la dimensión Organizativos y relaciones humanas, 53,6% presenta nivel bajo, 25,0% nivel medio y 21,4% nivel alto. En lo referente a la dimensión ambiental, 20,2% presenta nivel bajo, 47,6% nivel medio y 32,1% nivel alto.

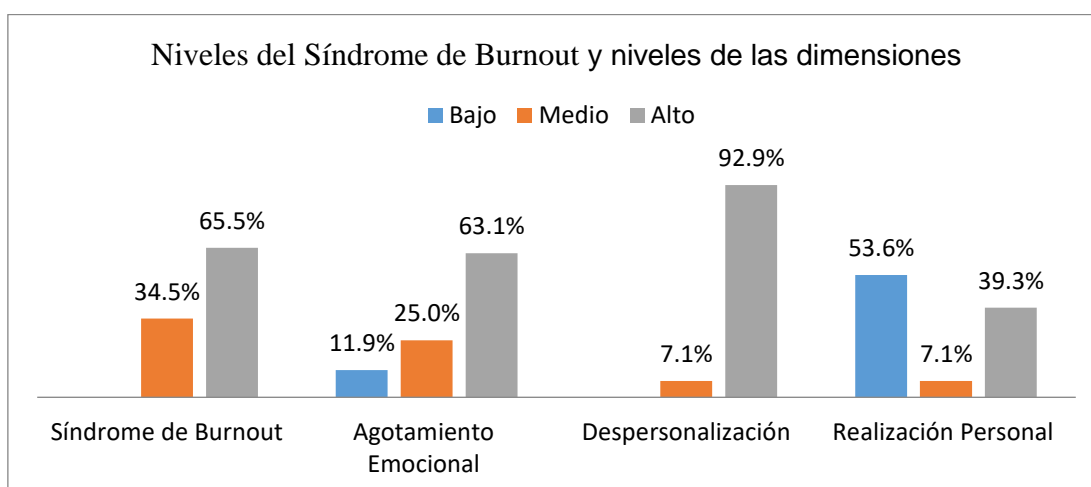
1.c) Identificar el nivel del Síndrome de Burnout y niveles de las dimensiones Agotamiento Emocional; Despersonalización y Realización Personal en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

Tabla N° 03: Niveles del Síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones

Niveles	Variable		Dimensiones					
	Síndrome de Burnout		Agotamiento Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Bajo	0	0.0	10	11,9	0	0.0	45	53,6
Medio	29	34,5	21	25,0	6	7,1	6	7,1
Alto	55	65,5	53	63,1	78	92,9	33	39,3

Fuente: Matriz de datos

Gráfico 02



Fuente: Tabla 03

Interpretación

De los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2020 en lo referente a la variable Síndrome de Burnout, ninguno presenta nivel bajo, 34,5% presenta nivel medio y 65,5% alto. En lo referente a la dimensión Agotamiento emocional, 11,9% presenta nivel bajo, 25,0% nivel medio y 63,1% nivel alto. En lo referente a la dimensión Despersonalización, ninguno presenta nivel bajo, 7,1% nivel medio y 92,9% nivel alto. En lo referente a la dimensión Realización Personal, 53,6% presenta nivel bajo, 7,1% nivel medio y 39,3% nivel alto.

## Análisis Inferencial

### Síndrome de Burnout vs Factores sociodemográficos

Tabla 04: Síndrome de Burnout y Factores sociodemográficos

Síndrome de Burnout/ Factores sociodemográficos	Chi cuadrado	p valor	Rho de Spearman
Síndrome de Burnout/ Edad	78,102	0,000	0,821
Síndrome de Burnout/ Estado civil	48,479	0,000	0,729
Síndrome de Burnout/ Sexo	46,568	0,000	0,745
Síndrome de Burnout/ Servicio hospitalario	80,461	0,003	0,827
Síndrome de Burnout/ Tipo de contrato	80,019	0,000	0,840
Síndrome de Burnout/ Antigüedad laboral	68,791	0,000	0,801

**Fuente: Matriz de datos**

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla N°04 se aprecia que entre las variables sociodemográficos en estudio y el Síndrome de Burnout, existe una relación significativa, ( $p < 0.05$ ).

En la última columna, la Tabla 04 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de cada una de las relaciones entre factores sociodemográficos y Síndrome de Burnout, que indican asociación positiva muy alta ( $R_s > 0,72$ ).

## - Objetivo General y Específicos

Tabla 05: Cálculo del Coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y los factores laborales estresores

Relación entre el Síndrome de Burnout y los factores laborales estresores	Coeficiente Rho de Spearman
1. Relación entre el Síndrome de Burnout y factores laborales estresores	0,584**
Síndrome de Burnout y dimensiones de los factores laborales estresores	
2. Relación entre el Síndrome de Burnout/ Presión y Exigencia	0,540**
3. Relación entre el Síndrome de Burnout/ Organizativos y relaciones humanas	0,645**
4. Relación entre el Síndrome de Burnout/ ambientales	0,545**

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla N°05 se aprecia Cálculo del Coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y los factores laborales estresores cuya interpretación de acuerdo a la última columna es la siguiente:

Objetivo General: “Establecer la relación entre los factores laborales estresores y el Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019”.

Cálculo del Coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación e interpretación El coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,584$ ) y ( $p<0.05^{**}$ ), indica que existe relación significativa entre los factores laborales estresores y el Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III Essalud, Iquitos 2019. La correlación es significativa en el nivel 0,01

**Objetivo Especifico 1:** “Establecer la relación entre los factores laborales estresores, en la dimensión Presión y Exigencia y el Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019”.

Cálculo del Coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación e interpretación.

El coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,540$ ) y ( $p<0.05^{**}$ ) indica que existe relación significativa entre la dimensión Presión y Exigencia y el Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

**Objetivo Especifico 2:” Establecer** la relación entre los factores laborales estresores en la dimensión organizativos y relaciones humanas y el Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019”.

#### **Calculo en SPSS e interpretación**

El coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,645$ ) y ( $p<0.05^{**}$ ) indica que existe relación altamente significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión organizativos y relaciones humanas y el Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

**Objetivo Especifico 3:** “Establecer la relación entre los factores laborales estresores en la dimensión ambientales y el Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019”.

Cálculo del Coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación e interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,545$ ) y ( $p<0.05^{**}$ ) indica que existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión ambientales y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III Essalud, Iquitos 2019. La correlación es significativa en el nivel 0,01

### **Prueba de Hipótesis**

Existe relación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

Protocolo de la Prueba de Hipótesis

1. Se formula la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alternativa ( $H_a$ )

$H_0$ : **No** existe relación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

$H_a$ : **Existe** relación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

2. Se fija un nivel de significancia  $\alpha = 0,05$

3. Se selecciona el estadístico de la prueba: En este caso Chi-cuadrado de Pearson

El programa SPSS calculó Chi-cuadrado de Pearson=30,118 y  $p = 0.000$  4.

Se establece una regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Si  $p \leq 0.05$  se acepta la hipótesis alternativa  $H_a$

5. Se toma una decisión de acuerdo a los pasos 3 y 4

Decisión

Como en el paso 3,  $p < 0.05$  se acepta la hipótesis planteada en el estudio  $H_a$

Es decir:

“Existe relación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

## Prueba de Hipótesis Específicas (HE)

HE1. Existe relación significativa entre los factores laborales estresores, en la dimensión presión y exigencia y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

Protocolo de la Prueba de Hipótesis

1. Se formula la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alternativa ( $H_a$ )

$H_0$ : **No** existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión presión y exigencia y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

$H_a$ : Existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión presión y exigencia y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

2. Se fija un nivel de significancia  $\alpha = 0,05$

3. Se selecciona el estadístico de la prueba: En este caso Chi-cuadrado de Pearson  
El programa SPSS calculó Chi-cuadrado de Pearson=25,008 y  $p = 0.00$

4. Se establece una regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Si  $p \leq 0.05$  se acepta la hipótesis alternativa  $H_a$

Se toma una decisión de acuerdo a los pasos 3 y 4

Decisión

Como  $p < 0.05$  se acepta la hipótesis planteada en el estudio  $H_a$

Es decir:

“Existe relación significativa entre los factores laborales estresores, en la dimensión presión y exigencia y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019”



HE2. Existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

Protocolo de la Prueba de Hipótesis

1. Se formula la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alternativa ( $H_a$ )

$H_0$ : **No** existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

$H_a$ : Existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

2. Se fija un nivel de significancia  $\alpha = 0,05$

3. Se selecciona el estadístico de la prueba: En este caso Chi-cuadrado de Pearson  
El programa SPSS calculó Chi-cuadrado de Pearson=38,385 y  $p = 0.000$

4. Se establece una regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Si  $p \leq 0.05$  se acepta la hipótesis alternativa  $H_a$

5. Se toma una decisión de acuerdo a los pasos 3 y 4

Decisión

Como  $p < 0.05$  se acepta la hipótesis planteada en el estudio  $H_a$

Es decir:

“Existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019”.

HE3. Existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión ambientales y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

#### Protocolo de la Prueba de Hipótesis

1. Se formula la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alternativa ( $H_a$ )

$H_0$ : **No** existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión ambientales y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

$H_a$ : Existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión ambientales y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

2. Se fija un nivel de significancia  $\alpha = 0,05$

3. Se selecciona el estadístico de la prueba: En este caso Chi-cuadrado de Pearson  
El programa SPSS calculó Chi-cuadrado de Pearson=25,144 y  $p = 0.001$

4. Se establece una regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Si  $p \leq 0.05$  se acepta la hipótesis alternativa  $H_a$

5. Se toma una decisión de acuerdo a los pasos 3 y 4

Decisión

Como  $p < 0.05$  se acepta la hipótesis planteada en el estudio  $H_a$

Es decir:

“Existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión ambientales y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019”

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión

El estrés laboral es considerado actualmente un problema de salud pública, debido a que afecta al trabajador e incide negativamente en la satisfacción laboral del mismo. Éste estrés laboral puede deberse a diferentes factores de los cuales los más comunes son la presión y exigencia, organizativos y burocráticos; ambientales, que influyen en el desempeño laboral y que deben ser controlados adecuadamente, ya que el trabajador puede ser sometido a labores que no están dentro de sus capacidades o conocimientos para el desempeño de dicha labor, lo que causaría una frustración o estrés laboral, ya que al no poder cumplir con las obligaciones asignadas, produciría a futuro la adquisición de enfermedades o accidentes en el trabajo. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III Essalud, Iquitos 2019.

En relación los factores sociodemográficos, Vilá M, *et al.*, 2015, en su estudio encontraron: edad media de 46,2 años (DE: 9,6); el tiempo medio trabajado en AP de 15 años (DE: 9,2). encontraron también relación estadísticamente significativa ( $p=0,002 <0,05$ ) entre ser personal fijo y mayor grado de agotamiento emocional; concluyendo que, el nivel de Burnout entre los profesionales es considerable, existiendo diferencias entre categorías profesionales. Concluyen que el trabajo en equipo y una buena valoración de sus jefaturas protegen del Burnout. En la investigación, se encontró en los factores sociodemográficos de los profesionales de enfermería que la edad más frecuente fue el de adulto joven (77,4%); la edad media de 26,02 años y DE =5,2 años, en el estado civil el de soltero (a) fue el más frecuente (40,5%); en sexo el más frecuente fue el femenino (77,4%); en servicio hospitalario, Emergencia/ Shock tiene 16,7%; el tipo de Contrato CAS fue el más frecuente (28,6%); en antigüedad laboral el de 1 a 5 años fue el más frecuente (56,0%); antigüedad media de 5,6 años y DE de 4,8; se encontraron así mismo relaciones estadísticamente significativa ( $p<0,05$ ) entre todos los factores sociodemográficos y el síndrome de Burnout.

En relación a la evaluación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), el estudio de Sanjuán *et al.*, 2014, encontraron que 31,81% presentaron síndrome de Burnout. Dentro de ellos, 40,9% presentaron cansancio emocional y 45,5% despersonalización; en realización personal 31,8% presentaron nivel bajo; no se encontraron diferencias significativas en cuanto al padecimiento del síndrome y las variables intervinientes consideradas en el estudio. Concluyeron que, el síndrome del Burnout es una amenaza en los servicios prestados y el bienestar del personal enfermero. También **Pinedo C, et al., 2011**, concluyeron que, la mayoría de profesionales de enfermería tenía nivel de Burnout bajo y que lo predicen el estado civil, número de hijos y tiempo en el servicio. En la investigación, se encontró agotamiento emocional alto en 63,1%; Despersonalización, alto en 92,9%; y en Realización Personal, alto 39,3%.

En factores laborales estresores se encontró, alto en 9,5%; en el factor presión y exigencia, alto en 6,0%; en factor organizativos y relaciones humanas, alto en 21,4%; en factor ambientales, alto en 32,1%.

En relación al contraste de hipótesis, Miranda V, *et al.*, 2016, reportó diferencia estadística significativa ( $p < 0,05$ ); en agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; concluyeron que, es necesario crear un programa de fortalecimiento para el personal de enfermería que funcione a nivel estatal y que permita mejorar las condiciones laborales en las que se encuentra actualmente. En la investigación al contrastar las hipótesis se encontró con  $p < 0.05$  que: “existe relación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout; que “existe relación significativa entre Presión y Exigencia y el síndrome de Burnout; que “existe relación significativa entre factores organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout; y que “existe relación significativa entre los factores ambientales y el síndrome de Burnout.

## 5.2. Conclusiones

1. En factores intervinientes de los profesionales de enfermería, se encontró que la edad más frecuente fue el de adulto joven (77,4%); en estado civil el más frecuente fue de soltero (a) (40,5%); en sexo el más frecuente fue el femenino (77,4%); en servicio hospitalario, 16,7% de los profesionales de enfermería prestan servicios en el Centro Quirúrgico; en tipo de Contrato el más frecuente es el Contrato Administrativo en Servicio de Salud (28,6%); en antigüedad laboral el más frecuente es el de los de 1 a 5 años (56,0%).

2. En factores laborales estresores, 59,5% presenta nivel bajo; 31,0% medio y 9,5% alto; en presión y exigencia, 48,8% presenta nivel bajo; 45,2% medio y 6,0% alto; en organizativos y relaciones humanas, 53,6% presenta nivel bajo; 25,0% medio y 21,4% alto; en ambiental, 20,2% presenta nivel bajo; 47,6% medio y 32,1% alto

3. En Síndrome de Burnout: ninguno presenta nivel bajo; 34,5% medio; 65,5% alto; en agotamiento emocional, 11,9% presenta nivel bajo; 25,0% medio y 63,1% alto; en Despersonalización, ninguno presenta nivel bajo; 7,1% medio y 92,9% alto; en Realización Personal, 53,6% presenta nivel bajo; 7,1% medio y 39,3% alto.

4. Se determinó relación positiva alta entre los factores laborales estresores (0,584) y el Síndrome de Burnout. Igualmente, entre los factores: Presión y exigencia ( $r_s=0,540$ ); organizativos y burocráticos ( $r_s=0,645$ ); ambientales ( $r_s=0,545$ ) y el Síndrome de Burnout.

5. Al contrastar la hipótesis General se encontró:  $X^2=30,118$ ;  $p < 0.05$  y  $r_s = 0,584$ ; que indica que “existe relación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout, en los enfermeros del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

6. Al contrastar la hipótesis específica 1, se encontró:  $X^2=25,008$ ;  $p < 0.05$  y  $r_s = 0,540$ ; que indica que “existe relación significativa entre los factores laborales estresores, dimensión Presión y Exigencia y el síndrome de Burnout, en los enfermeros del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

7. Al contrastar la hipótesis específica 1, se encontró:  $X^2=38,385$ ;  $p < 0.05$  y  $r_s = 0,645$ ; que indica que “existe relación significativa entre los factores laborales estresores, dimensión organizativos y relaciones humanas, y el síndrome de Burnout, en los enfermeros del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

8. Al contrastar la hipótesis específica 1, se encontró:  $X^2=25,144$ ;  $p < 0.05$  y  $r_s = 0,545$ ; que indica que “existe relación significativa entre los factores laborales estresores, dimensiones ambientales y el síndrome de Burnout, en los enfermeros del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

### 5.3. Recomendaciones

1. Realizar estrategias para tratamiento del síndrome de Burnout, orientadas a reducir los niveles de estrés, ansiedad y depresión (en los casos en los que hubiere).
2. Implantar medidas de prevención del síndrome de Burnout. Para mejorar esta condición a nivel institucional se establecerán estrategias que intenten lograr la reducción del estrés laboral, en beneficio de quien padece el síndrome y del medio productivo en el que trabaja como son:
  - Aumentar el grado de autonomía laboral
  - Promover el trabajo en equipo
  - Permitir mayor flexibilidad de los horarios
  - Fomentar las relaciones interpersonales, entre otros.
3. La institución debe implementar acciones o programas de promoción y prevención de la salud mental para el profesional de enfermería, en la búsqueda de afrontar los factores de riesgo modificables en la esfera física, psicológica, social y espiritual que estarían incidiendo en la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios que brinda con un personal humano motivado para la institución formadora.
4. Los nuevos conocimientos aportados por el presente estudio deben ser utilizados en la formación de profesionales de Salud y también servir como antecedente para nuevas investigaciones que se realicen con las variables en estudio.
5. Realizar otros estudios similares en diferentes áreas hospitalarias o comunitarias con muestra de todo el equipo multidisciplinario de salud.
6. Identificar otros tipos de factores influyentes en el Síndrome de Burnout.
7. Seguir promoviendo la buena gestión para mantener un profesional de enfermería libre del Síndrome de Burnout.
8. Realizar investigaciones relacionadas al nivel del Síndrome de Burnout y clima organizacional, laboral o gestión.

## CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mancilla L, Olarte IS. Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de Enfermería del servicio de Emergencia y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia. [Tesis de Titulación]. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2014. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/466/TP%20-%>
2. Lynch UX. Incidencia del estrés laboral en la satisfacción laboral en los trabajadores del área contable de la empresa agrícola ARVECOR S.A.(tesis 2014 Profesional). Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2014.
3. Mancilla F, Fabieres A, Estrés laboral su prevención .Madrid, España 2016. Disponible en: <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevención/>
4. Saborio I, Hidalgo I. Síndrome de burnout. medicina legal de Costa Rica vol 32, n.1 Heredia jan/mar.2015
5. Quintana MO, Valenzuela S, Paravic T. Enfermería desde la perspectiva del Trabajo Decente. Enferm. glob. [Internet]. 2014 Ene; 13(33): 302-309. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000100015&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100015&lng=es).
6. Sanjuan L, Arrazola O, García LM. Prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal de enfermería del Servicio de Cardiología, Neumología y Neurología del Hospital San Jorge de Huesca. Enferm. glob. [Internet]. 2014 Oct [citado 2019 Ene 08] ,13( 36): 253-264. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400013&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400013&lng=es)
7. Miranda VR, Monzalvo G, Hernández B, Ocampo M. Prevalencia del síndrome de Burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):115-22. México. 2016.



8. Sanjuan L, Arrazola O, García LM. Prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal de enfermería del Servicio de Cardiología, Neumología y Neurología del Hospital San Jorge de Huesca. *Enferm. glob.* [Internet]. 2014 Oct [citado 2019 Ene 08] ; 13( 36 ): 253-264. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400013&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400013&lng=es)
9. Vilá M, Cruzate C, Orfila Francesc, Creixell J, Gonzáles MP, Davins J. Burnout y trabajo en equipo en los profesionales de Atención Primaria. *Volume 47, Issue 1, January 2015, Pages 25-31.* España. 2018. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656714001498>
10. Miranda VR, Monzalvo G, Hernández B, Ocampo M. Prevalencia del síndrome de Burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2016;24(2):115-22. México. 2016.
11. Aldrete MG, Navarro C, González R, Contreras MI, Pérez J. Factores psicosociales y síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Guadalajara, México. 2015.
12. Gutiérrez OA, Loba NJ, Martínez J. Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016. Universidad de los Llanos. Villavicencio, Colombia. 2017. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.107>.
13. Ramírez MR. Prevalencia del síndrome de Burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, vol. 4, núm. 1, 2017, pp. 241-251. Badajoz, España. 2017. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3498/349853537025.pdf>
14. Quispe VC, Requejo KG. Factor laboral asociado al síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Miguel Angel

- Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015. [Tesis de Licenciatura]: Ayacucho, Perú. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2015.
15. Menor MR, Díaz RM, Fernández LO. Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana. Cuid salud, ene-jun 2015; 2(1):137-147. Lima, Perú. 2015.
  16. Solís R, Tantalean M, Burgos R, Chambi J. Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. An Fac med. 2017;78(3): 270-276. Lima, Perú. 2017. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>.
  17. Pinedo CD, Torres SR, Choy LN. Factores predictores del síndrome de Burnout en enfermeras de los servicios críticos del MINSA, Iquitos 2011. [Tesis de Licenciatura]. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2011. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNA/P/2159/T-331.256-P59.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
  18. Moreno B, Báez C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. España. 2010. En: <http://www.uco.es/servicios/dgppa/.images/prevencion/glosariopr/fichas/pdf/INSHTfactoresriesgospsicosociales.pdf>.
  19. Uriol P. Factores biosociolaborales y su relación con el síndrome de Burnout en enfermeras emergencistas. Hospital Belén de Trujillo 2014. [Tesis de Especialidad]. Trujillo, Perú. Universidad Nacional de Trujillo; 2014. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/266434589/Informe-Sindrome-de-Burnout>

20. Miravalles J. Síndrome de Burnout. España. 2016. Disponible en: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Trabajos%20que%20quemaman%20y%20Perfiles.html>.
21. Díaz NL, Castro ME, Mendo TA, Vásquez C. Factores demográficos y síndrome de Burnout en practicantes de Enfermería y Psicología – 2006. Perú. Universidad César Vallejo y Universidad Nacional de Trujillo.
22. Miravalles J. Síndrome de Burnout. España. 2016. Disponible en: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Trabajos%20que%20quemaman%20y%20Perfiles.html>
23. Sanjuan L, Arrazola O, García LM. Prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal de enfermería del Servicio de Cardiología, Neumología y Neurología del Hospital San Jorge de Huesca. *Enferm. glob.* [Internet]. 2014 Oct [citado 2019 Ene 08] ; 13( 36 ): 253-264. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400013&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400013&lng=es)
24. Miranda VR, Monzalvo G, Hernández B, Ocampo M. Prevalencia del síndrome de Burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2016;24(2):115-22. México. 2016.
25. Sagripanti OG, Gonzales MJ, Messi I, Romero J, Khlie Y. El efecto del Burnout en en: <http://www.ugr.es/~miquelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.1-Sagripanti-Gonzalez> la antigüedad en el puesto de trabajo: análisis mediacional de la ansiedad. España. 2012. Disponible [-Martin-Messi-Romero-Khlie. pdf](#)
26. Uriol P. Factores biosociolaborales y su relación con el síndrome de Burnout en enfermeras emergencistas. Hospital Belén de Trujillo 2014. [Tesis de Especialidad]. Trujillo, Perú. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO; 2014. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/266434589/Informe-Síndrome-de-Burnout>

27. Ramírez MR. Prevalencia del síndrome de Burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, vol. 4, núm. 1, 2017, pp. 241-251. Badajoz, España. 2017. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3498/349853537025.pdf>
28. Kewy Sarsosa-Prowesk, Víctor Hugo Charria-Ortiz. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud*. 2018;20(1):44-52. 2017.
29. Sandra F. Muñoz, Ordoñez-Villota Jessica Nayive, Solarte-Moncayo Martha Natalia, Valverde-Ceron Yesica Carolina, Villarreal-Castro Stephany, Zemanate Perez Martha Liliana. Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Colombia. *Popayán Rev. Méd. Risaralda* 2018; 24 (1) 34,37
30. Leka, S, Griffiths, A, Cox, T. La Organización del trabajo y el estrés. Estrategias Sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales Reino Unido. Año 2004, Pag 3.
31. Mauricio Sarabia. Los factores Estresores y el desempeño Laboral del personal de la Empresa Distriolmedocia .LTDA de la ciudad de Latacunga provincia de Catopaxi Universidad Tecnica DE Abanto, Ecuador 2015, pag.30
32. Campero.L. De Montes.Gonzales.R. Estres laboral en el personal de enfermería de alto riesgo,, universidad Nacional de Cuyo, 2012, pag, 26.
33. Coronado, Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios del área críticas y medicina del hospital nacional Daniel Alcides Carrion carrion 2006 Tesis, p.30, 31.
34. Coronado, L, Factores laborales. op..cit..p. 31
35. Coronado, L, Factores laborales. op..cit..p. 32.

36. Coronado, L, Factores laborales. op..cit..p. 32.39
37. Coronado, L, Factores laborales. op..cit..p.,40
38. Stutz M. Síndrome de Burnout: el desgaste profesional ya es una epidemia mundial. 2016 Health & Tech. Disponible en: <https://www.iprofesional.com/health-tech/273855-Sindrome-de-Burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial>.
39. CuidatePlus. Síndrome de Burnout. Argentina. 2015. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>
40. Stutz M. Síndrome de Burnout: el desgaste profesional...op..cit..p. Health & Tech. Disponible en: <https://www.iprofesional.com/health-tech/273855-Sindrome-de-Burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial>.
41. Stutz M. Síndrome de Burnout..op..cit..p. Health & Tech. Disponible en: <https://www.iprofesional.com/health-tech/273855-Sindrome-de-Burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial>.
42. CuidatePlus. Síndrome de Burnout. Argentina. 2015. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>.
43. Stutz M. Síndrome de Burnout: el desgaste profesional ya es una epidemia mundial. 2016 Health & Tech. Disponible en: <https://www.iprofesional.com/health-tech/273855-Sindrome-de-Burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial>.

44. cuidateplus Síndrome de Burnout..op..cit..p.. :  
<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>.op.cit.pp
45. Del Castillo AR, Delgado H. Síndrome Burnout en los profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias. [Tesis de Grado en Enfermería]. Canarias, España: Universidad de la Laguna; 2015. Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2196/Sindrome%20Burnout%20en%20los%20profesionales%20de%20enfermeria%20del%20Servicio%20de%20Urgencias%20del%20Complejo%20Hospitalario%20Un=-1>.
46. CuidatePlus. Síndrome de Burnout. Argentina. 2015. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>.
47. Mansilla F, Fabieres A. El Estrés laboral y su prevención. Madrid, España, 2016, Disponible en <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevención/>.
48. Cáceres C, Tavera MP. Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales. [Tesis de Licenciatura]. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2013.
49. Rodríguez M. Instrumentos de medición del Burnout. México. 2008. Disponible en: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19054/Capitulo2.pdf>.
50. Zavala J. Dos instrumentos de medición del estrés y Burnout docente. Perú. 2008. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/estresdocente/2008/11/15/8-dos-instrumentos-de-medicion-del-estres-y-burnout-docente/>.
51. Stutz M. Síndrome de Burnout: el desgaste profesional ya es una epidemia mundial. 2016 Health & Tech. Disponible en: <https://www>.

[iprofesional.com/health-tech/273855-Sindrome-de-Burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial](http://profesional.com/health-tech/273855-Sindrome-de-Burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial).

52. Ledesma CA. Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital “Hermilio Valdizán”- Marzo 2015. [Tesis de Título de Médico Cirujano]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma; 2015.
53. Pines M. El agotamiento docente: una perspectiva existencial psicodinámica. Profesores y docentes: teoría y práctica. 2004. Disponible en: <http://www.informaworl.com/ampp/content-db=all-content=a71369884> 4.
54. Pérez T. Población y Vivienda. Revista Local. [Serie en Internet]. 2006 [2009 julio 16]; [9 páginas]. Disponible en [http://www.contraloria.gob.pa/del/Alipación\\_POBLACIÓN\\_VIVIENDA/notas/def\\_vol2.htmn](http://www.contraloria.gob.pa/del/Alipación_POBLACIÓN_VIVIENDA/notas/def_vol2.htmn).
55. Leiter M., Maslach C. “Burnout and quality in a speed-up world”. The journal for quality and participation. [Serie en internet]. 2004. [2009 agosto 13]. [5 páginas]. Disponible en: <http://www.asq.org/perl/msg.pl.pdf>.
56. Ledesma CA. Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital “Hermilio Valdizán”- Marzo 2015. [Tesis de Título de Médico Cirujano]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma; 2015.
57. Silva, G. Factores laborales estresores y síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia, Lima – Perú 2017. Universidad Cesar Vallejo

## **ANEXOS**

1. Anexo 1: Matriz de Consistencia
2. Anexo 2: Consentimiento Informado
3. Anexo 3: Cuestionario sobre Factores Laborales y Estresores
4. Anexo 4: Inventario de Burnout de Maslach (MBI)



## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Los factores laborales estresores están relacionados con el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores laborales estresores, en la dimensión presión y exigencia y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores laborales estresores en la dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar los factores intervinientes: edad, estado civil, sexo, servicio hospitalario, tipo de contrato, antigüedad laboral, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.</p> <p>2. Establecer la relación entre los factores laborales estresores, en la dimensión presión y exigencia y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.</p> <p>3. Establecer la relación entre los factores laborales estresores en la dimensión organizativos y relaciones</p>	<p><b>Hipótesis</b></p> <p>Existe relación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.</p> <p><b>Hipótesis</b></p> <p>1. Existe relación significativa entre los factores laborales estresores, en la dimensión presión y exigencia y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.</p> <p>2. Existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Factores Laborales y Estresores</p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Síndrome De Burnout</p>	<p>Alto</p> <p>mayor de 85 años</p> <p>Medio</p> <p>De 65 a 85 años</p> <p>Bajo</p> <p>Menos de 65 años</p> <p>Ausência de burnout</p> <p>Tendência de burnout</p> <p>Presencia de burnout</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Agotamiento Emocional</p> <p>Bajo: ≤ 15 puntos</p> <p>Medio: 16-24 puntos</p> <p>Alto : ≥ 25 puntos</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p> <p>Bajo: ≥ 40 puntos</p> <p>Medio: 36 - 39 puntos</p>	<p>Tipo descriptivo de corte transversal</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional</p> <p>O<sub>x</sub></p> <p>M r</p> <p>O<sub>x</sub></p> <p>M: Muestra.</p> <p>O: Observaciones.</p> <p>xy: Subíndices (observaciones obtenidas en cada una de las variables).</p> <p>r : Relación entre las variables de estudio.</p> <p>Población</p> <p>84profesionales de enfermería</p> <p>Muestra</p> <p>84profesionales de enfermería</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta auto administrada y de carácter anónimo.</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Inventario de Burnout de Maslach</p>

<p>hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019? ¿Cuál es la relación entre los factores laborales estresores en la dimensión ambientales y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019?</p>	<p>humanas y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III Essalud, Iquitos 2019?. 4. Establecer es la relación entre los factores laborales estresores en la dimensión ambientales y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III Essalud, Iquitos 2019.</p>	<p>hospitalización del Hospital III Essalud, Iquitos 2019. 3. Existe relación significativa entre los factores laborales estresores en la dimensión ambientales y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital III Essalud, Iquitos 2019.</p>		<p>Alto: ≤ 35 puntos</p>	<p>Cuestionario: “Respuesta emocional al estrés laboral”, Análisis de datos Uso de SPSS 25, estadística descriptiva e inferencial: frecuencias, mediana, porcentajes y prueba Chi cuadrado</p>
---	--	---	--	--------------------------	--

Factores Laborales estresores relacionados al síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019

## Anexo 02: Consentimiento Informado para participar en la investigación

1. Instituciones involucradas: Hospital III EsSalud Iquitos y Universidad Científica del Perú

2. Investigadoras

Bach. Enf. Liseth Maribel Vilela Grandez

Bach. Enf. Nathaly Cristianne Perez Vasquez

3. Título del Proyecto: Factores Laborales Estresores relacionados al Síndrome de Burnout en Enfermeros del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019.

### Presentación

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. Se desencadena por una inadecuada adaptación o respuesta al estrés laboral crónico que genera actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabaja y hacia el propio rol profesional. Es un problema que afecta frecuentemente a los profesionales de enfermería que trabajan en hospitales donde enfrentan situaciones estresantes que afectan su rendimiento laboral.

### Propósito del Estudio

La investigación está orientada a obtener información sobre la presencia de síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que trabajan en el Hospital III EsSalud Iquitos y si está relacionado con los factores laborales estresores. Los resultados servirán como aportes a la institución para diseñar estrategias para el manejo y control del estrés en sus profesionales de enfermería, mejorar su interrelación y la calidad de atención y cuidado que brindan al paciente y familia.

### Procedimiento

Se aplicará dos instrumentos: El cuestionario "Inventario de Burnout de Maslach y el cuestionario titulado "Respuesta emocional al estrés laboral", que tendrá una duración de 15 a 20 minutos.

### Riesgos

Participar en el estudio, no le causará ningún riesgo físico o mental en su integridad personal.

#### Beneficios

Tendrá la oportunidad de la detección precoz del Síndrome de Burnout y de los factores estresores laborales con los que está relacionado en su individualidad, para solicitar la atención pertinente hacia la solución del mismo.

#### Costos e Incentivos

Usted no realizará pago alguno, tampoco recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole por participar en el estudio, únicamente la satisfacción de su colaboración

#### Confidencialidad

La información que nos otorgue, será bien resguardada por las investigadoras de forma codificada, su carácter es confidencial, anónimo y solamente será utilizada por las investigadoras con fines del estudio. Si es necesario darlo a conocer, solamente se haría con su autorización. Si en algún momento siente incomodidad por su participación, puede retirarse voluntariamente sin tener que dar explicaciones o temor de represalias personales o laborales, comunicándose con la Srta Liseth Maribel. Vilela Grandez, teléfono 928456708, dirección: calle Señor de los Milagros N° 473 en el distrito de Iquitos, sra Nathaly Cristianne Perez Vasquez, teléfono 959927533, dirección: Las Rocas MZ V, Lote 01, los delfines carretera Iquitos nauta

#### Declaración del Participante

Declaro que he recibido las explicaciones sobre el estudio, he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que he tenido antes de tomar la decisión de participar o no en el mismo sin perjuicio alguno.

#### Consentimiento

Acepto voluntariamente participar en el presente estudio, para lo cual firmo este consentimiento en señal de conformidad.

Iquitos de del año 201

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante DNI

\_\_\_\_\_  
Firma de la investigadora DNI

## Anexo 03: Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

### I. PRESENTACIÓN

Estimada (o) Licenciada (o): Los cuestionarios “El inventario de Burnout de Maslach (MBI), y de “Respuesta Emocional al Estrés Laboral”, tienen como finalidad obtener información sobre el nivel del Síndrome de Burnout, que le genera el trabajo que realiza en el servicio donde Ud., labora y la relación que tiene con los factores laborales estresores, por lo que le solicitamos responder con veracidad las siguientes preguntas. Le agradecemos anticipadamente su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y serán estrictamente confidenciales. Duración: 20 minutos.

#### Datos Generales

Fecha:     /     /

Edad:           Sexo: M ( ) F ( ).       Estado Civil:

Cuantos años está laborando en la institución                   años

En qué servicio labora actualmente:

Tipo de contrato: Nombrado ( )    Contrato a plazo indeterminado ( )    Contrato a plazo fijo ( )    Contrato Administrativo en Servicio de Salud ( )    Terceros ( )

### II. INSTRUCCIONES.

A continuación, se presentan una serie de enunciados sobre situaciones que se pueden dar en el trabajo y cómo se siente ante ellos. Responda marcando con una X una sola respuesta, la que mejor refleje su situación y actitud en su trabajo. No existen respuestas buenas o malas, la respuesta correcta es aquella que expresa genuinamente su propio sentimiento o experiencia. Los criterios de la frecuencia en la que se presenta la situación o actitud descrita son:

Nunca	= 0
Casi nunca (pocas veces al año)	= 1
Algunas veces (alguna vez al mes)	= 2
Bastantes veces (pocas veces al mes)	= 3
Muchas veces (una vez a la semana)	= 4
Casi siempre (varias veces a la semana)	= 5
Siempre (todos los días)	= 6.

## Interpretación

Dimensiones:

**Agotamiento emocional (AE):** Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Bajo:  $\leq 15$  Medio 16 -24 Alto  $\geq 25$

**Despersonalización (DP):** Ítems 5, 10, 11, 15 y 22

Bajo:  $\leq 03$  Medio 04 - 08 Alto  $\geq 09$

**Realización personal (RP):** Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

Bajo:  $\geq 40$  Medio 36 - 39 Alto  $\leq 3$

Preguntas/Alternativas	0	1	2	3	4	5	6
1) Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio.							
2) Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.							
3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado							
4) Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente.							
5) Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos							
6) Siento que trabajar con la gente todo el día me cansa.							
7) Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8) Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.							
9) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas							
10) Siento que me he vuelto más duro con la gente.							
11) Me preocupa que éste trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12) Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.							

13) Me siento frustrado por mi trabajo.							
14) Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.							
15) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16) Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18) Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes pacientes.							
19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20) Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22) Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.							

Anexo 04: Cuestionario sobre Factores Laborales y Estresores

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (X) la respuesta según su opinión. Donde

1 = Poco estresante 2 = Medianamente estresante 3 = Altamente estresante

<b>Dimensiones/Alternativas</b>	1	2	3
<b>Presión – exigencia</b>			
1. Déficit del personal de enfermería capacitado.			
2. Brindar atención a más de dos pacientes en la unidad.			
3. Alcanzar objetivos trazados por el grupo de trabajo.			
4. Mayor demanda de atención de acuerdo al estado crítico del paciente.			
5. Exigencia laboral por necesidades del servicio.			
6. Reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente.			
7. Paciente inestable con larga estancia en la unidad.			
8. Inseguridad ante procedimiento no conocido.			
9. Temor a decisiones equivocadas en situaciones críticas.			
10. Personal con escasa experiencia, en proceso de capacitación.			
11. Sentirse evaluada durante el turno.			
12. Control estricto de medicinas y materiales.			
<b>Organizativos y relaciones humanas</b>			
13. No cumplimiento de criterios de admisión establecidos en el servicio.			
14. Relación enfermera(o) -paciente disminuida por sobrecarga laboral.			
15. Registrar datos extensos a la brevedad posible.			
16. Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato.			
17. Profesionales de salud autoritarios y agresivos.			
18. Inadecuadas relaciones interpersonales con superiores subordinados y demás miembros del equipo de salud.			
19. Recibir indicaciones contradictorias.			
20. Escasa confianza, restricción de las funciones al personal nuevo por la enfermera			
21. Demora en el traslado del paciente por otro servicio.			
22. Protocolos establecidos sin validar en el servicio.			
23. Visitas de los familiares en horarios no establecidos.			
24. Personal inflexible ante situaciones imprevistas.			



Ambientales			
25. Tipo y unidad de servicio.			
26. Exposición del personal a peligros físicos.			
27. Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio.			
28. Operatividad y no disponibilidad de los equipos existentes en el			
29) Inadecuada iluminación respecto al área de trabajo			
30) Sustancia biológica peligrosas			
31) Inadecuada ventilación y nivel de temperatura del área de trabajo en relación al ambiente del paciente			
32) Mobiliario incómodo e inadecuado			
33) Servicios con malas condiciones higiénicas			
34) Inadecuados lugares de almacenamiento de equipos y materiales			
costosos			
35) Reducido ambiente de trabajo.			
36) Inadecuados lugares de refrigerio.			

**FIN**

•

•

- 
- .1. Mancilla L, Olarte IS. Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de Enfermería del servicio de Emergencia y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia. [Tesis de Titulación]. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2014. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/466/TP%20-%20>
  - .2. Lynch UX. Incidencia del estrés laboral en la satisfacción laboral en los trabajadores del área contable de la empresa agrícola ARVECOR S.A.(tesis 2014 Profesional). Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2014.
  - .3.. Mancilla F, fabieres A,Estrés laboral su prevención .Madrid,España 2016.Disponible:en <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevención/>
  - .4. saborio I, hidalgo If síndrome de burnout. medicina legal de costa Rica vol 32,n.1 heredia jan/mar.2015
  - .5. Quintana MO, Valenzuela S, Paravic T. Enfermería desde la perspectiva del Trabajo Decente. Enferm. glob. [Internet]. 2014 Ene; 13(33): 302-309. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000100015&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100015&lng=es).
  6. Sanjuan L, Arrazola O, García LM. Prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal de enfermería del Servicio de Cardiología, Neumología y Neurología del Hospital San Jorge de Huesca. Enferm. glob. [Internet]. 2014 Oct [citado 2019 Ene 08]; 13(36): 253-264. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400013&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400013&lng=es)

---

.7. Miranda VR, Monzalvo G, Hernández B, Ocampo M. Prevalencia del síndrome de Burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):115-22. México. 2016.

.8 . Sanjuan L, Arrazola O, García LM. Prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal de enfermería del Servicio de Cardiología, Neumología y Neurología del Hospital San Jorge de Huesca. Enferm. glob. [Internet]. 2014 Oct [citado 2019 Ene 08]; 13( 36 ): 253-264. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400013&Ing=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400013&Ing=es)

.9. Vilá M, Cruzate C, Orfila Francesc, Creixell J, Gonzáles MP, Davins J. Burnout y trabajo en equipo en los profesionales de Atención Primaria. Volume 47, Issue 1, January 2015, Pages 25-31. España. 2018. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656714001498>

10. Miranda VR, Monzalvo G, Hernández B, Ocampo M. Prevalencia del síndrome de Burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):115-22. México. 2016.

.11. Aldrete MG, Navarro C, González R, Contreras MI, Pérez J. Factores psicosociales y síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Guadalajara, México. 2015.

.12. Gutiérrez OA, Loba NJ, Martínez J. Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016. Universidad de los Llanos. Villavicencio, Colombia. 2017. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.107>.

.13. Ramírez MR. Prevalencia del síndrome de Burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 4, núm. 1, 2017, pp. 241-251. Badajoz, España. 2017. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3498/349853537025.pdf>

---

.14. Quispe VC, Requejo KG. Factor laboral asociado al síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Miguel Angel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015. [Tesis de Licenciatura]: Ayacucho, Perú. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2015.

.15. Menor MR, Díaz RM, Fernández LO. Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana. Cuid salud, ene-jun 2015; 2(1):137-147. Lima, Perú. 2015.

.16. Solís R, Tantalean M, Burgos R, Chambi J. Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. An Fac med. 2017;78(3): 270-276. Lima, Perú. 2017. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>.

.17. Pinedo CD, Torres SR, Choy LN. Factores predictores del síndrome de Burnout en enfermeras de los servicios críticos del MINSA, Iquitos 2011. [Tesis de Licenciatura]. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2011. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2159/T-331.256-P59.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

.18 . Moreno B, Báez C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. España. 2010. En: <http://www.uco.es/servicios/dgppa/.images/prevencion/glosariopr/fichas/pdf/INSHTfactoresriesgospsicosociales.pdf>.

.19. Uriol P. Factores biosociolaborales y su relación con el síndrome de Burnout en enfermeras emergencistas. Hospital Belén de Trujillo 2014. [Tesis de Especialidad]. Trujillo, Perú. Universidad Nacional de Trujillo; 2014. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/266434589/Informe-Sindrome-de-Burnout>

20. Miravalles J. Síndrome de Burnout. España. 2016. Disponible en: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Trabajos%20que%20queman%20y%20Perfiles.html>.

---

.21. Díaz NL, Castro ME, Mendo TA, Vásquez C. Factores demográficos y síndrome de Burnout en practicantes de Enfermería y Psicología – 2006. Perú. Universidad César Vallejo y Universidad Nacional de Trujillo.

22. Miravalles J. Síndrome de Burnout. España. 2016. Disponible en: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Trabajos%20que%20quemam%20y%20Perfiles.html>

.23. Sanjuan L, Arrazola O, García LM. Prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal de enfermería del Servicio de Cardiología, Neumología y Neurología del Hospital San Jorge de Huesca. *Enferm. glob.* [Internet]. 2014 Oct [citado 2019 Ene 08] ; 13( 36 ): 253-264. Disponible en: [enhttp://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400013&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400013&lng=es)

.24. Miranda VR, Monzalvo G, Hernández B, Ocampo M. Prevalencia del síndrome de Burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2016;24(2):115-22. México. 2016.

.25. Sagripanti OG, Gonzales MJ, Messi I, Romero J, Khlie Y. El efecto del Burnout en en: <http://www.ugr.es/~miguelqr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.1-Sagripanti-Gonzalez> la antigüedad en el puesto de trabajo: análisis mediacional de la ansiedad. España. 2012. Disponible [-Martin-Messi-Romero-Khlie. pdf](#)

.26 . Uriol P. Factores biosociolaborales y su relación con el síndrome de Burnout en enfermeras emergencistas. Hospital Belén de Trujillo 2014. [Tesis de Especialidad]. Trujillo, Perú. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO; 2014. Disponible en: [https://es.scribd.com/document/266434\\_589/Informe-Sindrome-de-Burnout](https://es.scribd.com/document/266434_589/Informe-Sindrome-de-Burnout)

---

.27. . Ramírez MR. Prevalencia del síndrome de Burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 4, núm. 1, 2017, pp. 241-251. Badajoz, España. 2017. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3498/349853537025.pdf>

28 . Kewy Sarsosa-Prowesk, Víctor Hugo Charria-Ortiz. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Univ. Salud. 2018;20(1):44-52. 2017.

29. Sandra F. Muñoz, Ordoñez-Villota Jessica Nayive, Solarte-Moncayo Martha Natalia, Valverde-Ceron Yesica Carolina, Villarreal-Castro Stephany, Zemanate Perez Martha Liliana. Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Colombia. Popayán Rev. Méd. Risaralda 2018; 24 (1) 34,37

30. Leka,S,Griffiths,A,Cox,T.La Organización del trabajo y el estrés.Estrategias Sistemáticas de solución de problemas para empleadores,personal directivo y representantes sindicales Reino Unido.Año 2004,Pag 3.

31. Mauricio Sarabia. Los factores Estresores y el desempeño Laboral del personal de la Empresa Distriolmedocia .LTDA de la ciudad de Latacunga provincia de Catopaxi Universidad Tecnica DE Abanto,Ecuador 2015,pag

.32. Campero.L. De Montes.Gonzales.R. Estres laboral en el personal de enfermería de alto riesgo,,universidad Nacional de Cuyo,2012,pag,26.

---

.33. . Coronado, Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios del área críticas y medicina del hospital nacional Daniel Alcides Carrion carrion 2006 Tesis, p.30, 31.

34. Coronado,L,Factores Laborales .op..cit..p.31

.35. Coronado,L,Factores Laborales .op..cit..p.32

.36. Coronado,L,Factores Laborales .op..cit..p.32,39

37. Coronado L,Factores Laborales ,op..cit..p..40

.38 . Stutz M. Síndrome de Burnout: el desgaste profesional...op..cit..p.Health & Tech. Disponible en: <https://www.iprofesional.com/health-tech/273855-Sindrome-de-Burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial>

.39. CuidatePlus. Síndrome de Burnout. Argentina. 2015. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>

.40 . Stutz M. Síndrome de Burnout: el desgaste profesional...op..cit..p.Health & Tech. Disponible en: <https://www.iprofesional.com/health-tech/273855-Sindrome-de-Burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial>.



---

41. Stutz M. Síndrome de Burnout..op..cit..p. Health & Tech. Disponible en: <https://www.iprofesional.com/health-tech/273855-Sindrome-de-Burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial>

42.CuidatePlus. Síndrome de Burnout. Argentina. 2015. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>

43. Stutz M. Síndrome de Burnout: el desgaste profesional ya es una epidemia mundial. 2016 Health & Tech. Disponible en: <https://www.iprofesional.com/health-tech/273855-Sindrome-de-Burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial>.

44. cuidateplus Síndrome de Burnout..op..cit..p.. : <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html.op.cit.pp>

45. Del Castillo AR, Delgado H. Síndrome Burnout en los profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias. [Tesis de Grado en Enfermería]. Canarias, España: Universidad de la Laguna; 2015.Disponible.en:<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2196/Sindrome%20Burnout%20en%20los%20profesionales%20de%20enfermeria%20del%20Servicio%20de%20Urgencias%20del%20Complejo%20Hospitalario%20Un=-1>.

46.CuidatePlus. Síndrome de Burnout. Argentina. 2015. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>.

---

47. Mansilla F, Fabieres A. El Estrés laboral y su prevención. Madrid, España, 2016. Disponible en <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevención/>.

.48. Cáceres C, Tavera MP. Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales. [Tesis de Licenciatura]. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2013.

49. Rodríguez M. Instrumentos de medición del Burnout. México. 2008. Disponible en: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19054/Capitulo2.pdf>.

.50. Zavala J. Dos instrumentos de medición del estrés y Burnout docente. Perú. 2008. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/estresdocente/2008/11/15/8-dos-instrumentos-de-medicion-del-estres-y-burnout-docente/>

.51. Stutz M. Síndrome de Burnout: el desgaste profesional ya es una epidemia mundial. 2016 Health & Tech. Disponible en: <https://www.iprofesional.com/health-tech/273855-Sindrome-de-Burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial>.

---

52. Ledesma CA. Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital “Hermilio Valdizán”- Marzo 2015. [Tesis de Título de Médico Cirujano]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma; 2015.

53. Pines M. El agotamiento docente: una perspectiva existencial psicodinámica. Profesores y docentes: teoría y práctica. 2004. Disponible en: <http://www.informaworl.com/ampp/content-db=all-content=a71369884> 4

54. Pérez T. Población y Vivienda. Revista Local. [Serie en Internet]. 2006 [2009 julio 16]; [9 páginas]. Disponible en [http://www.contraloria.gob.pa/del/Alipación\\_POBLACIÓN\\_VIVIENDA/notas/def\\_vol2.htmn](http://www.contraloria.gob.pa/del/Alipación_POBLACIÓN_VIVIENDA/notas/def_vol2.htmn).

55. Leiter M., Maslach C.”Burnout and quality in a speed-up world”. The journal for quality and participation. [Serie en internet]. 2004. [2009 agosto 13]. [5 páginas]. Disponible en: <http://www.asq.org/perl/msg.pl.pdf>.

56. Ledesma CA. Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital “Hermilio Valdizán”- Marzo 2015. [Tesis de Título de Médico Cirujano]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma; 2015.

---

57. Silva, G. Factores laborales estresores y síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia, Lima – Perú 2017. Universidad Cesar Vallejo