

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

**Factores psicosociales laborales y Síndrome de Burnout en enfermeras del
Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Enfermería con
Mención en Administración y Gestión

Por:

Judith Milagros Rado Romero

Asesora:

Dra. Yrma Nilda Broncano Vargas

Lima, setiembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Yrma Nilda Broncano Vargas, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente tesis titulada: “*Factores psicosociales laborales y Síndrome de Burnout en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020*”

Constituye la memoria que presenta el licenciado: Judith Milagros Rado Romero, para aspirar al Grado Académico de Maestra en Enfermería con Mención en Administración y Gestión, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de esta tesis son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los veintitrés días del mes de setiembre de 2020.



Yrma Nilda Broncano Vargas

Asesora

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO(A)

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 23 días del mes setiembre del año 2020, siendo las 11:00 am, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dra. Lili Albertina Fernández Molocho, la Secretaria: Mg. Nira Herminia Cutipa Gonzales y los demás miembros: Mg. Mary Luz Solórzano Aparicio, Dra. Mayela Cajachagua Castro y la asesora: Dra. Yrma Broncano Vargas, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis de Maestro(a) titulada: Factores psicosociales laborales y Síndrome de Burnout en enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.; del Bachiller/Licenciado(a): Judith Milagros Rado Romero Conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en: Enfermería con Mención en Administración y Gestión.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.


Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller/Licenciado (a): **JUDITH MILAGROS RADO ROMERO**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	AS			
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> Presidente	Esta sustentación fue realizada de manera virtual, conforme al reglamento general de grados y títulos	 <hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> Secretario
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> Asesor	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> Miembro	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> Miembro
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> Bachiller/Licenciado(a)		

Dedicatoria

Este trabajo de investigación, se lo dedico a Dios quien me mantiene con salud y me da las fuerzas para seguir adelante.

A mis progenitores, por el apoyo incondicional en todo este tiempo que duró este proceso.

A mi esposo, mi compañero por apoyarme a lograr mis metas y estar conmigo en todo momento.

A mis hijas Valery y Luciana, por ser el motor de cada día e impulsarme a seguir superándome.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por las bendiciones que me prodiga cada día sintiendo el gozo de su compañía.

A la Universidad Peruana Unión y cada uno de los docentes por sus enseñanzas impartidas.

A mi asesora, la Dra. Yrma Broncano Vargas, por el tiempo de dedicación y apoyo en la orientación y culminación de esta tesis.

A los enfermeros del Hospital Nacional Dos de Mayo del Servicio de Emergencia, por cederme su valioso tiempo para participar de este estudio.

Índice

Resumen.....	x
Capítulo I:	12
El Problema.....	12
Planteamiento del problema.....	12
Formulación del problema	17
Problema general.	17
Problemas específicos.....	17
Objetivos de la investigación	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos	19
Justificación	20
Justificación teórica.	20
Justificación metodológica.	20
Justificación práctica y social.	20
Presuposición filosófica.....	21
Capítulo II:.....	24
Desarrollo de las perspectivas teóricas	24
Antecedentes de la investigación	24
Definición conceptual	38
Factores psicosociales laborales.	38

Factores psicosociales laborales en el personal de salud.....	39
Factores psicosociales laborales: conceptualización y relevancia.....	39
El Síndrome de <i>Burnout</i>	47
Teorías del Síndrome de <i>Burnout</i>	47
Síndrome de <i>Burnout</i> : dimensiones.....	48
Causas del Síndrome de <i>Burnout</i>	50
Consecuencias del Síndrome de <i>Burnout</i>	51
Bases teóricas.....	52
Capítulo III.....	54
Metodología.....	54
Descripción del lugar de ejecución	54
Población y muestra.....	55
Población.	55
Muestra.	55
Criterios de inclusión y exclusión.....	55
Criterios de inclusión	55
Criterios de exclusión	56
Formulación de hipótesis	57
Hipótesis general.....	57
Hipótesis específicas.....	57
Identificación de variables	59
Variable: Factores psicosociales laborales	59

Variable: Síndrome Burnout	59
Operacionalización de variables	60
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
Técnica.....	68
Instrumentos.....	68
Proceso de recolección de datos	69
Procesamiento y análisis de datos.....	70
Consideraciones éticas	70
Capitulo IV	72
Resultados y Discusión.....	72
Capítulo V.....	85
Conclusiones y recomendaciones	85
Conclusiones.....	85
Recomendaciones	86
Referencias.....	87
Apéndice	96
Apéndice A	97
Instrumentos de recolección de datos	97
Apéndice B	101
Validez de los instrumentos.....	101
Apéndice C	116
Confiabilidad de los instrumentos	116

Apéndice D	117
Consentimiento informado	117
Apéndice E.....	119
Matriz de consistencia	119
Apéndice F.....	127
Autorización institucional.....	127
Apéndice G	128
Carta de aceptación del Comité de Ética	128
ANEXOS	129

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo: determinar la asociación de los factores psicosociales laborales y el Síndrome de *Burnout* en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020; para la investigación se siguió una metodología descriptivo correlacional de tipo básico, de diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 60 profesionales de Enfermería, se aplicó dos tipos de instrumentos, el primero para medir los factores psicosociales “Factores psicosociales en el trabajo” y el segundo, para el Síndrome de *Burnout* “MBI”. Los resultados permitieron evidenciar que los factores psicosociales se asocian con el síndrome de *Burnout* ($Rho=0.551$, $p=0.000$); además que las dimensiones de factores psicosociales: condiciones del lugar de trabajo ($Rho=0.534$, $p=0.000$), carga de trabajo ($Rho=0.394$, $p=0.0002$), contenido y características de trabajo ($Rho=0.306$, $p=0.017$), exigencias laborales ($Rho=0.608$, $p=0.000$) y capacitación y desarrollo de la carrera ($Rho=0.258$, $p=0.046$) se asocian con el Síndrome de *Burnout*; sin embargo para las dimensiones interacción social y estructura organizacional ($Rho=0.130$, $p=0.322$) satisfacción de remuneración por el rendimiento ($Rho=0.243$, $p=0.061$) no se evidencia asociación significativa, llegando a la conclusión: existe una asociación significativa entre los factores psicosociales laborales y el Síndrome de *Burnout*, en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima.

Palabra clave: factor psicosocial, factor laboral, Síndrome de *Burnout*

Abstract

The present study aimed to: determine the association of occupational psychosocial factors and Burnout Syndrome in nurses from the emergency service of the Dos de Mayo National Hospital, Lima 2020, for the research a descriptive, correlational, basic type methodology was followed. Non-experimental design, the sample consisted of 60 nursing professionals, two types of instruments were applied, one to measure psychosocial factors "Psychosocial factors at work" and the other for *Burnout* syndrome "MBI". The results showed that psychosocial factors are associated with *Burnout* syndrome (Rho = 0.551, p = 0.000), in addition to the dimensions of psychosocial factors: workplace conditions (Rho = 0.534, p = 0.000), load of work (Rho = 0.394, p = 0.0002), content and job characteristics (Rho = 0.306, p = 0.017), job requirements (Rho = 0.608, p = 0.000) and training and career development (Rho = 0.258, p = 0.046) are associated with Burnout syndrome, however for the dimensions of social interaction and organizational structure (Rho = 0.130, p = 0.322) satisfaction of remuneration for performance (Rho = 0.243, p = 0.061) no significant association is evident, concluding: There is a significant association between Psychosocial Occupational Factors and Burnout Syndrome in the nurses of the emergency service of the Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima.

Key word: Psychosocial factor, work factor, Burnout syndrome.

Capítulo I:

El Problema

Planteamiento del problema

Una organización abarca un conjunto de personas, actividades y recursos necesarios para la prestación de un servicio necesario para la sociedad. Según Durán (2010), la organización se forma entorno a una visión y misión que direccionan los esfuerzos de sus integrantes en un entorno donde se llevan a cabo diversos procesos con variadas cuotas de carga laboral, interrelaciones entre jefes y colaboradores, características del trabajo en sí y muchas otras condiciones que inciden de manera directa e indirecta; no sólo en el rendimiento si no en el bienestar de los individuos.

En el medio laboral así descrito, los aspectos mencionados constituyen un conjunto de factores que han sido denominados factores y riesgos psicosociales laborales por Moreno (2011) además de López, García y Pando (2014) definiéndolos como los elementos que interactúan permanentemente en el medio laboral facilitando o limitando el desempeño de las actividades físicas, alterando positiva o negativamente la carga mental y emocional del trabajador y condicionando por tanto experiencias y sentimientos de agrado o insatisfacción.

Es muy importante mantener el confort en el centro laboral señala el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2015) indicando que cuando un empleado goza de confort térmico y adecuada ventilación, además de poseer suficiente espacio en su medio de trabajo, tiende a producir con mayor volumen las actividades programadas llegando a alcanzar las metas con calidad y satisfacción; del mismo modo, Moreno y Baez (2010) refiere que si el profesional labora en lugares hacinados, se deshidrata por las altas temperaturas que soporta y la limitada ventilación tienden a

presentar situaciones de disminución del rendimiento laboral como son: servicio al cliente

deficiente, incumplimiento de metas, queja de los clientes y dificultades para trabajar en equipo.

Durante la última década, el crecimiento del número de trabajadores en las organizaciones de salud ha sido marcado por el incremento y la demanda de atención a la población con necesidades específicas; refiriendo Prüss y Corvalan (2009) que los servicios donde se brinda el cuidado se encuentran tuburizados, mantienen un diseño arquitectónico que facilita muy poco el desarrollo de las actividades de enfermería; profesionales que por la naturaleza del trabajo que desempeñan permanecen jornadas de 6 a más horas, expuestos a agentes contaminantes y alérgenos que van dañando su salud, siendo muy pocos los esfuerzos del estado por renovar la tecnología y el mobiliario que necesitan para el desempeño y rendimiento laboral.

Según Millan y D'Aubeterre (2012) señalan que cuando los trabajadores están expuestos a diversos eventos críticos y cuando el requerimiento laboral sobrepasa los recursos del trabajador, se produce un efecto de desajuste, descompensación, especialmente si se trata de estresores intensos o agudos, que van a producir un desgaste en el rendimiento del trabajador y en la organización laboral, produciendo fatiga, cansancio y agotamiento emocional. Sin embargo, Hernández, Jesús y Aguilar (2013) definen como supervisión abusiva a aquellas conductas agresivamente y hostiles de supervisión, formando un clima laboral desagradable entre compañeros y supervisores, creando un estrés laboral.

Las organizaciones pueden influir sobre el clima laboral que experimentan sus empleados, por ejemplo, mejorando la comunicación interna, fomentando una cultura de transparencia y responsabilidad, diseñando una arquitectura de procedimientos coherente y equitativa, o seleccionando y formando líderes capaces de manejar

adecuadamente las emociones y los conflictos de los empleados (Moroni y Dabos 2014).

En tal sentido la fundación para la prevención de riesgos laborales (2015) explica que los factores psicosociales en la faena son complejos, difícil de comprender y engloba muchos aspectos, ya que representan la agrupación de percepciones, destrezas y experiencias del individuo. Así mismo, Rodríguez et al. (2009) señalan que las personas que llegan a sufrir este síndrome tienen repercusiones directas sobre la salud y sobre los servicios que prestan a la sociedad; así mismo señalan que las personas con características positivas cultivan su propio síndrome de individuos idealistas, entusiastas y con ánimos de realizar bien su trabajo de lo contrario afectaría de manera perjudicial en la salud y en su trabajo.

Cabe resaltar que siempre han existido factores psicosociales negativos en el trabajo; lo que ha modificado es la percepción social que existe sobre ellos. Los cambios sociales, las nuevas leyes de trabajo, los cambios en el campo ocupacional, los cambios en la relación profesional entre los trabajadores y usuarios; la cual han ido contribuyendo a este tipo de riesgos psicosociales del trabajo hasta el punto de constituir un problema en las disminuciones laborales, y por consecuencias que estas tienen sobre el éxito de una organización y principal causa de enfermedades, merecen ser considerados y tratados por las autoridades y responsables que lideran las organizaciones en el trabajo y la salud. Es así que en una investigación llevada a cabo en España, se obtuvo que el 45% de los trabajadores presentó accidentes laborales debido a distracciones, descuidos y falta de atención; un 19.4 % la causa fue por trabajar apresurado; y un 17.8% se encontró cansado. Llegando a la conclusión que los trabajadores expuestos a factores de riesgos psicosociales tales como sobrecarga de trabajo, realización de tareas repetitivas presentan porcentajes de respuestas significativamente mayores en sintomatología como

cansancio, problemas de sueño, dolores musculares, dolores de cabeza, etc., afectando significativamente su salud (Gil 2012).

La OMS considera al lugar de trabajo como un ambiente prioritario para la promoción de la salud. El trabajo debe ser un entorno saludable, no sólo para lograr un estado de salud favorable en los trabajadores, sino que de esa manera sirve de aporte positivo a la motivación laboral, la satisfacción, así como a la productividad de las tareas. Para la OMS y la OPS, la promoción de la salud está diseñada y dirigida a todos los trabajadores a mejorar el control sobre su salud, beneficiando la productividad y contribuyendo el desarrollo social, creando estrategias de promoción de la salud en el lugar de trabajo (Barrios y Paravic 2006).

A nivel mundial el Síndrome de *Burnout*, sigue siendo tema de estudio, tal como lo describe (Osorio et al. 2014) en el trabajo denominado: “Síndrome de *Burnout* en el personal de enfermería realizado en Ibagué 2014” obteniendo como resultados que, la prevalencia de *Burnout* fue del 20.1% y el 52,3% están a riesgo de padecerlo. Con respecto a otros estudios, esta investigación reveló la existencia del Síndrome de *Burnout* y según, el análisis multivariado de las variables que afectan el *Burnout* mostró que el estado civil, el sexo, el tiempo de servicio que llevan trabajando y la exigencia laboral son factores de mayor incidencia.

En el Perú, el estudio presentado por (Ayala 2011) llamado Síndrome de *Burnout* en el profesional de Enfermería del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú reportó que el 13% de profesionales sufre de Síndrome de *Burnout*; el 68% de profesionales se encuentra en fase intermedia y 19% de profesionales se encuentra en la fase inicial. Llegando a la conclusión que la presencia del Síndrome de *Burnout* es de medio a alto, refiriendo que laborar todo el día con pacientes causa fatiga, estrés,

agotamiento y más aún, si la familia está preguntando constantemente, lo que genera al final de la jornada de trabajo, cansancio y tensión.

El trabajo intenso que realiza día a día el personal de enfermería hace que sea vulnerable a presentar con mayor frecuencia un desgaste en su actuar, se sienta cansado y algunas veces desmoralizado; ya que existe la responsabilidad de realizar diversas tareas complejas en poco tiempo, impidiendo concretar la función fundamental que es el cuidado y calidad hacia el paciente. Con frecuencia se observa el trato impersonal hacia los pacientes en algunos profesionales de salud, que están limitados a cumplir rutinariamente las actividades asistenciales dejando de lado muchas veces la interacción y la empatía; del mismo modo, otros demuestran fastidio y poca tolerancia hacia los pacientes y familiares; mucho más, si en forma constante realizan preguntas repetitivas. Sin embargo, la falta de recursos humanos también genera sobrecarga laboral, ya que implica mayor atención y cuidados hacia el paciente y si son de difícil manejo, mayor aun, originando así la insatisfacción, molestia, riña entre colegas y compañeros de trabajo, siendo perjudicado el paciente. Al mismo tiempo, algunos trabajadores muestran insatisfacción por el cambio continuo de área, horario o por exigencias de horas extras muchas veces no reconocidas, terminando en desconformidad y fastidio; ocasionado como consecuencia cansancio y desgaste físico. así como también alterando la armonía entre la vida familiar y laboral (Neira y Salinas 2017).

En la actualidad, el Hospital Nacional Dos de Mayo atiende un alto porcentaje de pacientes, ya que cuenta con tecnología moderna y con profesionales altamente calificados que brindan la atención permanente en casos de emergencia como en consulta externa: satisfaciendo las necesidades de la población para recuperar y mejorar su calidad de vida. Siendo así que se puede observar algunas dificultades que se tienen en la calidad de atención de salud, existiendo aspectos aún por mejorar como son los

siguientes: precariedad de la infraestructura construida, dificultades en los procesos, limitado personal de salud; la demanda alta de pacientes con riesgo de vida atendidos por día y el tiempo que se emplea en ellos exigen mayor sobrecarga de trabajo para el profesional de la salud; de igual manera, algunos individuos muestran insatisfacción por las rotaciones repentinas a otro servicio dadas por el ausentismo laboral; sumando a ello la falta de reconocimiento de parte de la institución o su jefe inmediato hacia su grupo profesional por las tareas desempeñadas; cabe resaltar que las pocas oportunidades de ascensos, las dificultades para capacitarse y las bajas remuneraciones son limitantes para el desarrollo personal y profesional. Tal situación permite que el personal de salud se vea expuesto a situaciones que implique a desencadenar el Síndrome de *Burnout*.

Por lo anteriormente descrito, se propuso realizar la siguiente investigación analizando los factores psicosociales asociados al Síndrome de *Burnout* en el profesional de salud. Frente a todo lo descrito se formula la siguiente interrogante.

Formulación del problema

Problema general.

¿Cuál es la asociación entre los factores psicosociales laborales y el Síndrome de *Burnout* en enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020?

Problemas específicos.

¿Cuáles son los factores psicosociales laborales que presentan las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020?

¿Cuál es la magnitud del Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020?

¿Cómo se asocian las condiciones del lugar de trabajo con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020?

¿Cómo se asocian la carga de trabajo con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020?

¿Cómo se asocian el contenido y características de la tarea con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020?

¿Cómo se asocian las exigencias laborales (el trabajo en sí) con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020?

¿Cómo se asocian las capacitaciones y desarrollo de la carrera con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020?

¿Cómo se asocian la interacción social y estructura organizacional con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020?

¿Cómo se asocian la satisfacción de la remuneración por el rendimiento con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la asociación de los factores psicosociales laborales con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Objetivos específicos

Identificar los factores psicosociales laborales en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Establecer la proporción del Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Determinar la asociación del factor psicosocial laboral: condiciones del lugar de trabajo con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Determinar la asociación del factor psicosocial laboral: carga de trabajo con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020

Establecer la asociación del factor psicosocial laboral: contenido y características de la tarea con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Determinar la asociación del factor psicosocial laboral: exigencias laborales (el trabajo en sí) con el Síndrome de *Burnout* en el profesional de Enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Identificar la asociación del factor psicosocial laborales: capacitaciones y desarrollo de la carrera con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Establecer la asociación del factor psicosocial laboral: interacción social y estructura organizacional con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Determinar la asociación del factor psicosocial laboral: la satisfacción de la remuneración por el rendimiento con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Justificación

Justificación teórica.

Los factores psicosociales laborales, engloban numerosos aspectos, hoy en día son temas de preocupación en la sociedad moderna; el profesional de la salud se enfrenta a diario a una realidad distinta que con el paso de los años conlleva a desgaste físico, mental y emocional en su centro de trabajo. La presente investigación desarrolló un marco teórico actualizado de factores psicosociales laborales y Síndrome de *Burnout* que intervienen en el profesional de Enfermería durante su ejercicio laboral.

Justificación metodológica.

El presente estudio empleó dos instrumentos en la recolección de datos; el primero para medir factores psicosociales laborales y el segundo para medir el Síndrome de *Burnout* en profesionales de Enfermería de un Servicio de Emergencia, empleando una metodología determinada para la validez y confiabilidad de los mismos que servirá de aporte científico.

Justificación práctica y social.

La investigación permitió identificar la proporción de trabajadores que tienen la salud mental en riesgo; información valiosa que podrá ser usada por los gestores de la institución para la intervención de manera oportuna con el fin de tratar y prevenir el

Síndrome de *Burnout*, mediante el control de factores modificables y significativos en un ambiente laboral saludable. El cuidar el capital humano es función del área de gestión, porque son ellos quienes hacen el éxito de la organización y en el tema de salud permiten cumplir la misión (Montoya et al. 2016)

Presuposición filosófica

Tal como lo menciona en la siguiente cita bíblica: “He aquí, pues, el bien que yo he visto: que lo bueno es comer y beber y gozar uno del bien de todo su trabajo con que se fatiga debajo del sol, todos los días de su vida que Dios le ha dado; porque esta es su parte”. (Eclesiastés 5:18)

En ocasión de la creación, el trabajo fue establecido como una bendición. Implicaba desarrollo, poder y felicidad. El cambio producido en la condición de la tierra, debido a la maldición del pecado, ha modificado también las condiciones del trabajo, y aunque va acompañado ahora de ansiedad, cansancio y dolor, sigue siendo una fuente de felicidad y desarrollo (White p. 193).

Tal como se alude en la siguiente cita bíblica: “Con el sudor de tu rostro comerás el pan hasta que vuelvas a la tierra, porque de ella fuiste tomado; pues polvo eres, y al polvo volverás” (Génesis 3:19).

El trabajo es un beneficio dado por Dios para el hombre, puede disfrutar de éste y como utilidad satisfacer sus necesidades básicas. El medio laboral presenta un entorno determinado, en consecuencia, factores psicosociales asociados a él pueden ser percibidos por el trabajador como positivos (adecuada iluminación y ventilación, espacios cómodos, tareas motivadoras, entre otros) generan una percepción favorable de la calidad de vida laboral. De lo contrario si los factores psicosociales se perciben como negativos (condiciones laborales precarias, exceso de trabajo, inestabilidad laboral,

horarios inflexibles, entre otros) generan una percepción del deterioro de la calidad de vida laboral (Grueso 2016).

El versículo bíblico: “No oprimirás al jornalero pobre y necesitado, ya sea uno de tus conciudadanos o uno de los extranjeros que habita en tu tierra y en tus ciudades”. (Deuteronomio 24:14), promueve en los empleadores el generar trabajos dignos y adecuados; actualmente, por el contrario, algunos trabajadores se ven forzados a aceptar peores condiciones de trabajo, aumentando el estrés y generando más accidentes laborales llegando muchas veces al ausentismo (Moreno et al. 2010) y la presencia de Síndrome de *Burnout* (Gil Monte, 2012).

Por otro lado, la carga laboral se ve desde tiempos antiguos. En la Biblia encontramos la historia de Moisés, un personaje que soportó la carga de trabajo, lidió durante cuarenta años con una población inmensa supliendo sus necesidades. Una escena que suscita, se encuentra en el libro de Éxodo 17:2 “Y altercó el pueblo con Moisés, y dijeron: Danos agua para que bebamos. Y Moisés les dijo: ¿Por qué altercáis conmigo? ¿Por qué tentáis a Jehová?”. Según este versículo aquí se percibe que la petición del pueblo de Israel era excesiva sobre el profeta, casi siempre demostraban su fastidio y desconformidad. En el desierto, el pueblo exigía a Moisés que le solucionara una necesidad básica que era el agua. A pesar de que Moisés era un hombre que controlaba muy bien sus emociones, si hoy en día fuese evaluado por un especialista diría que presentó síndrome de *Burnout*. Continuando con la historia el suegro de Moisés al verlo tan ocupado con el pueblo le sugirió que abandone la responsabilidad y renuncie su trabajo, argumentando: “¹⁸ pues te cansas tú y se cansa la gente que te acompaña. La tarea es demasiado pesada para ti; no la puedes desempeñar tú solo. ¹⁹ Oye bien el consejo que voy a darte, y que Dios te ayude. Tú debes representar al pueblo ante Dios y presentarle los problemas que ellos tienen. ²⁰ A ellos los debes

instruir en las leyes y en las enseñanzas de Dios, y darles a conocer la conducta que deben seguir y las obligaciones que deben cumplir.²¹ Elige tú mismo entre el pueblo hombres capaces y temerosos de Dios, que amen la verdad y aborrezcan las ganancias mal habidas, y desígnales jefes de mil, de cien, de cincuenta y de diez personas.²² Serán ellos los que funjan como jueces de tiempo completo, atendiendo los casos sencillos, y los casos difíciles te los traerán a ti. Eso te aligerará la carga, porque te ayudarán a llevarla” (Éxodo 18: 18-22).

Capítulo II:

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Entre la información revisada con relación al objeto de la presente investigación, se encontró los siguientes estudios internacionales:

Medina (2018) realizó un estudio llamado “Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de Emergencia y Unidad de Cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil” en Ecuador, cuyo objetivo principal de la investigación fue el determinar qué factores están asociados al estrés laboral en el personal de enfermería. Esta investigación es de tipo descriptivo con diseño transversal, la muestra incluyo a 20 trabajadores profesionales y no profesionales de Enfermería. El instrumento empleado fue el cuestionario y la técnica utilizada fue la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados; el 40% de los profesionales son jóvenes y se encuentran más expuestos a factores estresantes en el trabajo, el 80% de la población es de sexo femenino y el 20% de sexo masculino. Así mismo el 25% de los trabajadores siempre perciben carga laboral y el 70% de los trabajadores se enfrentan a las exigencias de sus superiores. Asimismo, un 45% de los profesionales presentó desmotivación al realizar tus labores, y más de la mitad de encuestados sintió dolores musculares 57%. Finalmente se llega a la conclusión que, de los múltiples factores estresantes del entorno, la sobrecarga de trabajo genera cansancio físico y mental en el profesional de la salud, al mismo tiempo disminuye la capacidad en el cumplimiento de las actividades de enfermería.

Torres (2017), realizó en su estudio “La prevalencia y factores de riesgo del Síndrome de *Burnout* en el personal que labora en el Hospital de Solca de la ciudad de Loja en Ecuador”, menciona que el propósito de su trabajo fue determinar la prevalencia

y los factores de riesgo asociados al Síndrome de *Burnout* en el personal que labora en el Hospital de Solca de la ciudad de Loja. La investigación es descriptiva de corte transversal, de estudio cuantitativo, la población estuvo constituida por 54 trabajadores que laboran en el Hospital de Solca, la recolección de datos se ejecutó en base al Cuestionario Maslach *Burnout* Inventory (MBI), la cual evalúa las tres dimensiones del Síndrome de *Burnout*. Los resultados fueron que se evidencian una tasa de prevalencia de *Burnout* de un 41.74% en personal de sexo femenino, de 30 y 40 años de edad; con un 40.91% un 72.20% en trabajadores de 1 año a 20 años de antigüedad y trabajadores con más de 40 horas de trabajo semanal en un 63.64%. Finalmente se llega a la conclusión que el trabajador que labora en el Hospital de Solca presenta una baja prevalencia de Síndrome de *Burnout*, así mismo diferentes factores de riesgo se encuentran relacionados con la presencia del Síndrome de *Burnout*.

Jiménez, C., Orozco, y O., Cáliz, N. (2017) realizaron un estudio llamado “Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de Enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá”, Colombia. En el cual dan a conocer el trabajo de Enfermería como una profesión estresante y tendiente a fomentar la aparición del riesgo psicosocial, ya sea por las condiciones de trabajo o por la propia labor que desempeña el profesional de Enfermería; lo cual con el pasar del tiempo puede desencadenar daños en la salud, de tipo físico, mental y emocional. El objetivo de esta investigación fue evaluar los factores de riesgos psicosociales en los auxiliares de Enfermería. El tipo de estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 90 auxiliares de Enfermería quienes voluntariamente formaron parte de este estudio; así mismo, para la recolección de información, se utilizó el cuestionario CoPsoQ-istas21, versión 2.0 2014, instrumento que evalúa la exposición al riesgo psicosocial, fundamentado en la prevención. Los resultados evidencian que el 84,5% de los

colaboradores son de sexo femenino, el 52,9%, tiene una edad que no supera los 31 años y el 75,9% tiene un contrato temporal. En cuanto a la exposición de riesgos psicosociales del auxiliar de Enfermería, las dimensiones más desfavorables para la salud fueron las siguientes: el ritmo de trabajo alcanzando un alto nivel con 97,6%, seguida de inseguridad sobre las condiciones de trabajo en un 66,1% y por último las exigencias de esconder emociones llegando a un 65,2%. Respecto a las dimensiones favorables para la salud, se destaca el sentido de trabajo 90,8% y las posibilidades de desarrollo 90,7%. Llegando a la conclusión que, si los factores psicosociales son negativos, estos pueden repercutir en la salud de la población.

Aldrete et al. (2016) realizaron el estudio de “Factores psicosociales y Síndrome de *Burnout* en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud” realizado en México, donde dan a conocer el objetivo, el cual fue 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, siendo un estudio observacional, transversal y analítico. La población estuvo conformada por 163 profesionales de la salud de 21 servicios diferentes. Se utilizó dos instrumentos; el primero fue factores psicosociales laborales de la Dra. Silva y el segundo el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI); la cual al finalizar la ejecución de la encuesta se analizaron con el apoyo del SPSS. Los resultados fueron que el 88% de la población era de sexo femenino, 41% laboraba en el turno mañana y 48% percibían la presencia de factores psicosociales negativos en el entorno de su trabajo, siendo los más frecuentes las exigencias laborales, disminución del rendimiento y las condiciones inadecuadas del entorno laboral. En cuanto al Síndrome de *Burnout*, el 33.3% del personal de salud presentaba agotamiento emocional, el 50.8% baja realización personal y un 17.9%

despersonalización. Concluyendo que, si existe relación entre los factores psicosociales y el Síndrome de *Burnout*, en el personal de enfermería.

Bustillo, et al. (2015) presenta su estudio titulado “Riesgo psicosocial en el personal de enfermería del Servicio de Urgencias en Hospital Universitario de Cartagena. En el siguiente estudio, se buscó determinar los factores psicosociales a los cuales está expuesto el personal de enfermería del área de urgencias de un hospital universitario. El estudio es descriptivo y la población estuvo conformada por 16 enfermeras y 64 auxiliares de Enfermería que laboran en el servicio de urgencias de un Hospital Universitario de Cartagena. Se utilizaron dos instrumentos: el primero fue el **perfil sociodemográfico** y el segundo **el diagnóstico de los factores psicosociales** que midió lo relacionado con el contenido de la tarea, las relaciones humanas, organización del tiempo y gestión del personal. Los resultados indicaron que la mayoría de los encuestados fueron mujeres, con edad promedio de 34 años y estratos socioeconómico 2 y 3; en cuanto a los riesgos psicosociales, se encontró mayor afectación en la dimensión de gestión de personal, alcanzando un 98%, seguido de contenido de la tarea con un 75%; y con menor afectación destaco la dimensión de relaciones humanas 53.8%. Concluyendo que los factores de riesgos, se enfocan en la dimensión de gestión del personal, por lo que se debe tener en cuenta y se deben proponer programar orientadas a las relaciones interpersonales y la segunda dimensión afectada es organización del tiempo de trabajo, la cual se debe tener en cuenta que el tiempo para realizar las actividades diarias es insuficiente y se debe mejorar.

Beleño y Ucros (2015) realizó el estudio titulado “Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos”, tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgo psicosociales intra y extra laborales, individuales y niveles de estrés de los administrativos de la Universidad de la Costa, la investigación fue de corte

cuantitativa de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 227 administrativos, se utilizó como instrumento la batería de evaluación de factores psicosociales diseñada por el Ministerio de Protección Social, entre los resultados, se destaca que los principales riesgos en niveles medios, altos y muy altos se encuentran en el **constructo intralaboral**: dominio control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en las dimensiones: consistencia de rol, demandas de la jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, capacitación, participación y manejo del cambio, claridad del rol, características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño. En el **constructo extralaboral**, las dimensiones: características de la vivienda y su entorno, desplazamiento vivienda trabajo y tiempo fuera del trabajo. Concluyendo que el personal administrativo presenta sintomatología relacionada con el estrés con un 58% del total de la población.

De acuerdo a las investigaciones a nivel nacional, se encontraron diversos trabajos que permitieron contextualizar el estudio de las variables.

Flores (2019) realizó el estudio “Nivel de riesgos psicosociales que predomina en los trabajadores de la estación de servicios La Unión S.A.C” tiene objetivo general determinar el nivel de riesgos psicosociales que predomina en los trabajadores de la estación de servicios La Unión S.A.C; el estudio es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel descriptivo. La muestra seleccionada está conformada por 20 colaboradores de la estación de servicios y, como instrumento de recolección de datos se utiliza la escala psicosocial de Copenhague (CopsoQ), la cual está compuesta por 5 dimensiones; el proceso de los datos se realizó mediante Software de análisis estadístico que presenta las funciones principales necesarias para realizar el proceso analítico de principio a fin. Se elaboraron tablas de frecuencias absolutas y relativas, medias ponderadas, valores máximos, valores mínimos, valores promedios, rangos

colaterales entre otros, obteniéndose los siguientes resultados: exigencias psicológicas (80% nivel alto), trabajo activo y desarrollo de habilidades (85% nivel alto), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (90% nivel alto), compensaciones (75% nivel alto) y doble presencia (70% nivel alto), concluyendo: existe un nivel elevado 54.80% de exposición a riesgos psicosociales los cuales atentan y afectan la salud de los trabajadores.

Flores (2018) realizó el estudio titulado “Prevalencia y factores asociados al Síndrome de *Burnout* en médicos asistentes del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Sccipa en el periodo Setiembre – Noviembre 2017 Lima – Perú”, la investigación expresa el objetivo del estudio que era determinar la prevalencia y factores asociados al Síndrome de *Burnout* en los médicos asistentes del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Sccipa; el método utilizado fue observacional de tipo analítico y corte transversal, la población estudiada estuvo conformada por 59 profesionales médicos de emergencia. El instrumento utilizado fue el cuestionario de Maslach *Burnout* Inventory para la evaluación del Síndrome de *Burnout* y un cuestionario sobre aspectos sociodemográficos y laborales. Una vez recaudada la información se ingresaron los datos al software estadístico, finalmente se obtuvo como resultado que la prevalencia de Síndrome de *Burnout* es de un 37% en los profesionales de la salud. Llegando a la conclusión que el Síndrome de *Burnout* estuvo asociado con el sexo, la edad, el tiempo de servicio, carga de trabajo; asimismo se identificó mayor prevalencia en el Servicio de Emergencia.

Vilchez (2018) realizó un su estudio titulado “Síndrome de *Burnout* en el personal de enfermería del Hospital Referencial Ferreñafe – 2018”, cuyo objetivo fue determinar los niveles del Síndrome de *Burnout* en personal de enfermería del Hospital Referencial Ferreñafe – 2018. Su estudio estuvo conformado por 27 enfermeros y 30

técnicos en Enfermería, se aplicó el instrumento la escala de Maslach *Burnout* Inventory, los resultados fueron que el 71.9% de la población presentó un alto nivel de agotamiento, 43.9% nivel medio de despersonalización y 61.4% nivel alto de realización personal; también se confirma que el 91.2% de la población presentó la tendencia a padecer *Burnout*. 47.4% licenciados en Enfermería y 43.9% técnicos en Enfermería. Llegando a las conclusiones que existe una alta tendencia del personal a padecer *Burnout*, hecho preocupante que requiere rápida intervención.

Ruiz y Pimentel (2017) realizaron un estudio sobre “Factores asociados al Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en el área de Emergencia, Lima”, donde dieron a conocer el objetivo que era sistematizar los factores asociados al Síndrome de *Burnout* en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia. El método de la investigación fue observacional y retrospectivo. La población estuvo conformada por la exploración bibliográfica de 15 artículos científicos, teniendo en cuenta la antigüedad no mayor de 5 años: artículos publicados en idioma español y aplicados en profesionales de la salud. El análisis de la revisión está constituido por la realización de una tabla de resumen considerando: los datos principales de cada artículo elegido, evaluando cada artículo para luego realizar la comparación de los puntos en los que coincide, y aquellos en los que existe alguna discrepancia entre los artículos nacionales e internacionales. Finalmente, se llega a la conclusión que el Síndrome de *Burnout* no es representativo para el trabajador de la salud; sin embargo, por la labor que realizan tienen altos niveles de responsabilidad: el estar constantemente relacionadas con las personas en situación de angustia, desesperación y necesidad de curarse; sumándose a ello jornadas laborales superiores a cualquier otro tipo de profesión; de esta manera, se concluyó que existe mayor prevalencia de presencia de Síndrome de *Burnout* en personal de salud.

Casas (2017) realizó el estudio: “Factores asociados al Síndrome de *Burnout* en profesionales de la Micro red Aucayacu – Minsa” en Huánuco”, manifiesta que el propósito del estudio fue determinar los factores asociados al Síndrome de *Burnout* en profesionales de la Microrred Aucayacu. El estudio es de tipo descriptivo correlacional y según el tipo de investigación fue observacional, prospectivo, analítico, transversal y de diseño descriptivo relacional. La población estuvo conformada por 58 profesionales de la salud de consulta externa, hospitalización y emergencia. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario tipo escala de Likert del Síndrome de *Burnout*; constituido por 22 ítems. Obteniendo como resultados que el 50% que equivale a 24 profesionales de la salud presentan una nivelación media de estrés laboral; indicando que el 37.5% equivale a 18 trabajadores que alcanzan un nivel bajo de estrés laboral; y solo el 12.5% que equivale a 6 trabajadores tienen un estrés laboral alto. Por lo que se concluye que en el profesional de salud, mayor de 40 años y de sexo femenino presenta una relación entre el Síndrome de Burnout y los factores psicosociales, considerando como un factor definitivo a las relaciones interpersonales inadecuadas (43.8%), así como la existencia de un clima laboral desfavorable (70.8%).

Díaz (2017) realizó un estudio acerca de la “Sobrecarga laboral asociado a Síndrome de Burnout en el personal de salud de Emergencia de un hospital de Trujillo”, expresa que el objetivo fue determinar la asociación entre sobrecarga laboral y Síndrome de *Burnout* en personal de emergencia; el estudio fue de diseño observacional, transversal, correlacional y analítico. La población a estudiar estuvo conformada por 35 trabajadores de salud que laboran en la institución mayor a un año. La técnica utilizada fue la encuesta, escala Nasa Tlx y el instrumento utilizado fue la del Inventario Maslach *Burnout*; cuyo resultado se evidenció que las personas más jóvenes, con menos años laborando y con mayor carga mental de trabajo tuvieron una asociación

significativa más elevada de presentar Síndrome de *Burnout* que las personas mayores con más años laborando y con una menor carga mental. Llegando así a la conclusión que se evidencia asociación estadísticamente significativa entre ambas variables del estudio, la sobrecarga laboral y Síndrome de *Burnout*. Siendo la prevalencia el Síndrome de *Burnout* en un 66% de la población total de estudio.

Arias et al. (2017), realizaron un estudio acerca del “Clima organizacional, síndrome de *Burnout* y afrontamiento en trabajadores del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas de Arequipa”, mencionan que el objetivo de este estudio fue la valoración del clima organizacional en el Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas de Arequipa (IREN-SUR), además de evaluar el Síndrome de *Burnout* y el modo de afrontamiento en los trabajadores para luego establecer correlaciones entre estas variables. Se trabajó con un diseño de investigación de tipo descriptivo; la población a estudio estuvo conformada de 93 trabajadores. En este estudio se utilizaron 3 instrumentos: el cuestionario de clima organizacional, el cuestionario de *Maslach Burnout inventory* (MBI) y el cuestionario de conductas de afrontamiento en situaciones de estrés. Se consolidaron los resultados, obteniendo que el 67.7% son mujeres y 32.3% son varones con un rango de edad entre 19 y 62 años, y una edad promedio de 34 años. Los trabajadores administrativos hacen el 57% de la muestra y el restante 43% lo constituyen el personal de salud. Llegando a la conclusión que existe un óptimo clima organizacional, bajos niveles de Síndrome de *Burnout* en más del 50% de la población; sin embargo, la dimensión sobre el reconocimiento al trabajador y la remuneración fueron los aspectos menos satisfactorios. Asimismo, se encontraron relaciones significativas entre clima organizacional y el estilo de afrontamiento; lo contrario a clima organizacional y Síndrome de *Burnout* que no encontró relación alguna.

López (2017) elaboró el estudio llamado “Riesgos psicosociales en el equipo de enfermería de cuidados intensivos del Hospital San Juan de Lurigancho”. En dicho estudio describe el día a día que vive el personal que trabaja en un área crítica, enfrentando permanentemente el dolor y sufrimiento tanto de pacientes como familiares, sumándose las presiones por parte de sus superiores en relación a sus funciones, conflictos entre el mismo personal, carencias de insumos; todo ello en conjunto puede influir en la calidad laboral generando estrés en el personal. El objetivo del estudio fue determinar el riesgo psicosocial en el equipo de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del HSJL. Método: descriptivo, de corte transversal. tipo cuantitativo. La población estuvo conformada por 20 profesionales de Enfermería, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. El instrumento utilizado fue la encuesta. Llegando a la conclusión que el riesgo psicosocial al que está expuesto el personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho es de medio a alto: dando como resultado un 67.3%.

Silva (2017) realizó un estudio acerca “Factores laborales estresores y Síndrome de *Burnout* en enfermeras asistenciales del Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Cayetano Heredia Lima – Perú 2017” donde da a conocer el objetivo principal, la cual fue determinar la relación entre los factores laborales estresores y el síndrome de *Burnout* en enfermeras asistenciales del Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Cayetano Heredia 2017. Es una investigación de tipo correlacional, aplicada, cuantitativa y transversal, de diseño no experimental, de tipo correlacional. La muestra estuvo constituida por 47 enfermeras asistenciales del Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos. El primer cuestionario que mide los factores laborales estresores, presenta 36 ítems, con tres alternativas de respuesta: poco estresante, medianamente estresante y altamente

estresante y el segundo cuestionario mide el nivel de Síndrome de *Burnout*, presenta 22 ítems dividido en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, los cuales presentan siete alternativas de respuesta: Nunca, pocas veces al año, una vez al mes, pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana, siempre. Al realizar el análisis de datos para determinar la relación entre los factores laborales estresores y el Síndrome de *Burnout*, se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.759, por lo que se concluye que existe una correlación directa alta entre ambas variables.

Castro (2016) realizó el estudio sobre “Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y UCI de una clínica privada” en Lima. El objetivo es determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada. Dicho estudio fue cuantitativo y la metodología descriptiva correlacional-transversal, de diseño no experimental. La población estuvo constituida de 48 enfermeras que laboraban en dicha clínica. El primer instrumento que se aplicó fue el cuestionario PSQ CAT21 CoPsoQ, para la evaluación de riesgos psicosociales. La información se procesó a través de una base de datos diseñada en el software estadístico SPSS versión 22, dando como resultados que la mayoría de las enfermeras presenta prevalencia en la exposición desfavorable para la salud en exigencias psicosociales 85%, inseguridad 72%, apoyo social y calidad de liderazgo 70%, doble presencia 59% y estima 76%; para los niveles de estrés fueron: 37% bajo, 54% intermedio, 9% estrés. Llegando a la conclusión que no se encontró relación significativa entre riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras.

López (2015), realizó un estudio acerca del “Síndrome de *Burnout* en médicos asistentes y residenciales del Hospital de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa Piura”,

donde a conocer el objetivo, la cual fue determinar las características de presentación del Síndrome de *Burnout* en médicos asistentes y residentes del Hospital de la Amistad Perú- Corea Santa Rosa, Piura. El presente estudio es de tipo observacional, transversal, prospectivo y descriptivo. La población estuvo conformada por 65 médicos asistentes y 15 médicos residentes. El instrumento utilizado fue de *Maslach Burnout Inventory* (MBI). De acuerdo a las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, se obtuvo como resultados que un 28% de los médicos presentan un alto nivel de agotamiento emocional; así mismo presentan un alto nivel de despersonalización el 21% de los médicos y por último el 28% de médicos muestra bajo nivel de realización personal, llegando a las conclusiones que el Síndrome de *Burnout* es una preocupación y un problema que está afectando cada vez a más profesionales de la salud y que repercute mucho en el desempeño laboral, calidad y seguridad de la atención al usuario y el Síndrome de *Burnout* está presente en el 21% de los médicos del Hospital Santa Rosa.

Aldave (2015), realizó el estudio acerca “Síndrome de *Burnout* y factores de riesgo en médicos Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen” Lima, Perú”, donde el objetivo fue identificar los factores de riesgo de *Burnout* en médicos especialistas del Hospital Guillermo Almenara, Lima 2015. El estudio fue transversal, descriptivo, prospectivo. La población estuvo conformada por 270 médicos, se utilizó dos instrumentos, el primero fue de *Maslach Burnout Inventory*, y el segundo cuestionario para medir los factores de riesgo organizacional. El resultado mostró que el 28% de los médicos presentan Síndrome de *Burnout*; dentro de las variables que más destaco con un alto porcentaje fue la sobrecarga laboral con un 66% de la población, seguida de pérdida de dominio sobre lo que se realiza alcanzado un 12%; del mismo modo, para falta de reconocimiento por el trabajo realizado con un 12% fueron algunos de los factores de riesgo que resaltaron por el alto porcentaje. También, se observó que

los trabajadores que realizan más de un turno presentan factores de riesgo para padecer Síndrome de *Burnout*. Llegando a la conclusión que la alta prevalencia del Síndrome de *Burnout* en médicos está asociada a la existencia de los factores psicosociales negativos ya indicados, lo cual tiene un impacto perjudicial en la relación médico - usuario y deben ser considerados en la ejecución de nuevas medidas para enriquecer las situaciones laborales y la calidad de atención al paciente.

Ledesma (2015), presentó el estudio denominado, “Síndrome de *Burnout* en el personal asistencial de la Clínica del Hospital “Hermilio Valdizán, Lima – Perú”, cuyo objetivo del estudio fue hallar la prevalencia del Síndrome de *Burnout* e identificar los factores de riesgo asociados; la población fue conformada por 47 trabajadores asistenciales; la metodología utilizada fue de tipo descriptivo, transversal; el instrumento que se utilizó fue según la Escala de *Maslach Burnout Inventory* (MBI) la cual consta de 22 preguntas utilizando la Escala de *Likert*, que miden los niveles alto, medio y bajo, teniendo en cuenta las tres dimensiones que engloban que son LAS siguientes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; así mismo, se utilizó una encuesta sociodemográfica formada por 7 preguntas. Finalmente se llega a las conclusiones que existen factores de riesgo, además, la población estudiada presenta al menos una de las características del Síndrome de *Burnout* por lo que se concluye que en corto tiempo pueden desarrollar el Síndrome de *Burnout*.

Silva (2015) realizó el estudio “Prevalencia y factores asociados al síndrome de *Burnout* en el personal médico del área crítica del hospital San José de Callao en el período octubre – diciembre 2015”, cuyo objetivo fue determinar la prevalencia y factores asociados al Síndrome de *Burnout* en el profesional médico del área crítica del Hospital San José del Callao, el estudio fue de tipo observacional, analítico y descriptivo de corte transversal y prospectiva. La población estuvo conformada por 64

trabajadores de las cuales fueron 28 internos de medicina, 16 médicos residentes y 20 médicos asistentes de diferentes áreas de emergencia. Se obtuvo como resultado que existe una prevalencia del Síndrome de *Burnout*, siendo 7.8% del total de trabajadores estudiado, un 29.7% presenta altos niveles de cansancio emocional, un 39.1% presenta altos niveles de despersonalización y un 37.5% presenta altos de realización personal; del mismo punto de vista, se encontró que el personal del servicio de medicina interna fue el que presentó nivel más alto de cansancio emocional con 37%, despersonalización con 36% y realización personal con 50%. Finalmente se llega a la conclusión que el profesional médico del área crítica del Hospital San José presentó leve prevalencia del Síndrome de *Burnout*; y el profesional del Servicio de Medicina tiene los más altos niveles de cansancio emocional, realización personal y despersonalización

Reyna (2015), realizó en su estudio acerca “Factores de estrés laboral en el personal de enfermería en consulta externa del Hospital Emergencias Grau 2014”, cuyo objetivo fue el determinar los factores de estrés laboral en el personal de enfermería en consulta externa, Hospital de Emergencias Grau. El estudio es aplicativo, tipo cuantitativo, el tipo de estudio es descriptivo de corte transversal y la población a estudiar estuvo conformada por 50 profesionales de Enfermería. La técnica que se empleo fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Obteniendo como resultados que los factores de estrés laboral del 100%; 54% refieren que están presentes y 46% ausentes. En la dimensión personal 54% manifiestan que están presentes y 46% ausentes; en la dimensión organizacional 68% expresa que está presente y 32% ausente; y en la dimensión ambiental 72% presente y 28% ausente. Llegando finalmente a la conclusión que los factores de estrés laboral están presentes en el personal de enfermería de la consulta externa siendo el mayor porcentaje en personas solteras, en personas que tienen la facilidad para cambiar turnos y el clima laboral es adecuado.

Definición conceptual

La salud mental, como componente de la salud global, es uno de los indicadores más sensibles a la influencia de innumerables condiciones ambientales y relacionadas en el mundo laboral que pueden resultar comprometedores del bienestar de la persona al intervenir sutilmente en la carga laboral física y mental de la persona en el trabajo. Durante varias décadas, el deterioro en la salud laboral fue atribuido a los elementos físicos como infraestructura y características del equipamiento; no obstante, numerosos elementos como el trato, la flexibilidad, los horarios, la asignación rotativa en los puestos de trabajo y la falta de cooperación entre compañeros ha creado un clima de baja confianza e incertidumbre respecto al valor del trabajo y de la persona dentro de él. Es así que en la actualidad, el énfasis se ubica en la presencia de los factores psicosociales, no solo en el marco legal de seguridad laboral, si no las técnicas y manera de hacer prevención, identificación, evaluación y control de situaciones, que hoy en día toman nombre propio y son objeto de investigación (Vieco y Abello 2014).

Factores psicosociales laborales.

Los factores psicosociales laborales son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias que presenta el trabajador y estas abarcan muchos aspectos, las cuales pueden influir en el rendimiento y satisfacción en función al trabajo, desencadenando situaciones que pueden causar efectos negativos en la salud del trabajador (Camacho y Mayorga, 2017).

La aceleración de los procesos, caracterizado por la extensión de las jornadas de trabajo, malas condiciones de trabajo, y muchas veces sacrificio de periodos de vacaciones son cada vez más frecuentes en las empresas e instituciones, la cual se ve evidenciado en la alteración de la salud del individuo, provocando estrés, estados de ansiedad, depresión y otras enfermedades (Thomas 2019).

La organización del trabajo y gestión; tiene relación directa con los jefes y la forma en la que orienta y asigna funciones y tareas, así como el agradecimiento y estímulo que se les otorgue a los trabajadores; también entra en juego el espacio en que se desarrolla la tarea provocando resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como agotamiento, depresión o estrés (Thomas 2019).

Factores psicosociales laborales en el personal de salud.

Los profesionales de la salud han percibido que un entorno psicosocial favorable fomenta un buen rendimiento laboral y desarrollo personal, tanto como bienestar físico y mental del trabajador. Lo contrario ocurre cuando los trabajadores sienten estrés debido a las exigencias en su trabajo, llegando a presentar problemas de salud mental y física, como problemas cardiovasculares o problemas músculo esquelético (Gutiérrez y Vilorio 2014).

Del mismo modo (Velázquez et al. 2014) coincide que los factores psicosociales a los que se enfrenta el trabajador día a día, dentro de su entorno laboral, influye de manera significativa en su salud, rendimiento y satisfacción profesional: si trabaja en condiciones organizacionales positivas. Sin embargo, la presencia de factores psicosociales negativos en el entorno laboral se ha ido relacionando con la presencia de estrés y depresión influenciados por la alta demanda de trabajo.

Factores psicosociales laborales: conceptualización y relevancia.

En el ámbito organizacional, el ser humano está expuesto a diferentes factores psicosociales, estos constituyen elementos que pueden dar origen tanto a consecuencias positivas como negativas. Cuando estos factores revisten aspectos favorables, refleja que las condiciones organizacionales son adecuadas, facilitan el desarrollo del trabajo, de las competencias personales, laborales y los altos niveles de placer laboral, de

productividad, los mismos que ayudaran al personal a mantener el bienestar y controlar los efectos nocivos del estrés (Vieco y Abello 2014).

De igual manera, los factores psicosociales laborales tienen relación con el trabajo y el medio ambiente, incluyendo las capacidades de desarrollo del trabajador, su formación, sus necesidades y su situación personal afuera de su ámbito laboral, lo cual a través de sus percepciones y experiencias, elementos que pueden influir en su salud, en la productividad y la satisfacción en lo laboral (Rojas 2016).

En adición a los efectos antes descritos, la Resolución Ministerial 375-TR-2008, Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico define los factores de riesgo biopsicosociales como aquellas situaciones que se encuentran presentes en el ámbito laboral y además están vinculadas con la realización de las funciones, la organización y el ambiente, y al estar expuestos a factores negativos es donde la salud se ve afectada, tanto en lo físico, psíquico y social del trabajador y esto involucra el desarrollo del trabajo (Dirección de protección del menor de la seguridad y salud en el trabajo 2008).

Según algunos autores los factores psicosociales reciben la denominación de estresores ya que originan cambios psicológicos afectando la salud del trabajados, incluye las condiciones de la organización, el ambiente del lugar de trabajo, desempeño de funciones, relaciones interpersonales, desarrollo de carrera profesional, oportunidades de toma de decisión y de realización personal, sobrecarga laboral y rotación continua de horario (Gil 2009). Por otra parte, Fernández (2013) indica que cuando la persona tiene la adecuada responsabilidad de realizar elecciones e iniciativas, se produce un incremento de su motivación, rendimiento, productividad y persistencia en el trabajo.

El profesional de la salud requiere de un rigor de control mental y emocional, ya que las tareas que realiza constantemente están expuestas a múltiples agresiones; como por ejemplo mayor dedicación del cuidado del paciente postrado o a un mal pronóstico; en la cual no solo exige concentración y responsabilidad, si no que traen consigo el desgaste físico y mental, tanto para con el paciente como con los familiares; según un estudio realizado en un hospital público, se puede determinar que el personal de salud de Enfermería se considera una ocupación muy estresante, tensa y agotadora, ya que día a día se viven situaciones de gran intensidad emocional, pues el profesional está orientado al servicio directo con las personas (pacientes y familiares); es por ello que se ve que experimenta altas prevalencias, trastornos psicológicos y emocionales. Así mismo, es de vital importancia; primero determinar las causas que conducen al desgaste físico como psicológico, para prevenir daños efectos negativos tanto en la salud como en el ámbito laboral. Asimismo una jornada laboral que excede demasiado en tiempo produce un desgaste físico y mental, conllevando a situaciones estresantes (Rapado 2015).

Factores psicosociales laborales y sus dimensiones.

Los factores psicosociales laborales pueden ser negativos o positivos, según el estudio realizado por Pando et al. (2016), en Perú llamado análisis factorial exploratorio del cuestionario de factores psicosociales en el trabajo, donde se desarrollo mediante un cuestionario de 46 ítems, las cuales describiremos a continuación:

Condiciones del lugar de trabajo.

Hace referencia a las condiciones físicas en que se realiza el trabajo: iluminación, temperatura del ambiente, ruido, vibraciones, radiaciones, equipo tecnológico y el diseño del puesto de trabajo. De igual modo, incluye a las condiciones medioambientales como la contaminación y por último las condiciones organizativas:

duración de la jornada laboral y descansos (Dirección General de Salud Ambiental-DIGESA 2005).

Además Nicolaci (2008) indica que una condición del lugar de trabajo es cualquier aspecto que pueda tener dominio en originar algún tipo de riesgo. Y se pueden distinguir entre las condiciones físicas, las condiciones ambientales y las formas de organizar el trabajo.

Por otra parte, el Ministerio de Trabajo (2004) señala que las condiciones de trabajo van más allá de los horarios de trabajo y del sueldo; se extiende a las agentes físicos y químicos presentes en el ambiente de labor.

Carga de trabajo.

Es la agrupación de requerimiento de esfuerzo psicofísicos que debe ejercer el trabajador durante su jornada laboral que incluye carga física y carga mental.

Considerando a la carga física como el conjunto de exigencias corporales a los que el trabajador está sometido; esto implica la postura que se adopta a lo largo de la jornada laboral, movimientos o desplazamientos para desenvolverse en su área de trabajo. La carga mental consiste en la actividad mental, a los que el trabajador está sometido para desarrollar su trabajo y poder conseguir un resultado concreto, la cual incluye toma de decisiones (Vidal, Simó y Toledo 2011).

Por otra parte Lóriz (2016) manifiesta que la carga de trabajo se produce de dos formas: de manera cuantitativa, cuando estamos sometidos a mayores exigencias de lo que podemos satisfacer en periodos de corto tiempo y mayor volumen de trabajo; viéndonos en la necesidad de trabajar en un tiempo de ritmo elevado y disminuyendo así la eficiencia del trabajador. Y de manera cualitativa, haciendo referencia a las excesivas demandas mentales en relación con las habilidades del trabajador; es decir, a las dificultades excesivas que tiene el empleador.

Asimismo, la carga de trabajo hace referencia a la cantidad de recursos mentales que se necesitan para realizar la labor, estos incluyen la presión de tiempo, el esfuerzo de atención como la cantidad y dificultad de la tarea, señala el Instituto Regional de Seguridad y Salud Laboral (2016).

Contenido y características de la tarea.

Se considera al conjunto de tareas que el trabajador desempeña durante la jornada laboral y requieren de cierta variedad de capacidades, necesidades y exigencia que permitan el cumplimiento de la función. La cual comprende aspectos como la variedad o monotonía, autonomía, complejidad de la tarea, incremento de la carga de trabajo y cambios constante de puesto de trabajo. (Instituto Regional de Seguridad y Salud Laboral 2016).

La monotonía y la repetitividad de la tarea, hace referencia a la rutina cotidiana que provocan en el individuo que la tarea tenga poco sentido, ocasionando factores psicosomáticos como dolores músculo-esquelético, dolores de cabeza, estrés, ansiedad y cansancio (Fundacion para la prevencion de riesgos laborales 2012).

La autonomía, constituye un factor psicosocial fundamental para la satisfacción en el ámbito laboral y el confort de los trabajadores, ya que la persona puede actuar según su criterio (Fundacion para la prevencion de riesgos laborales 2012).

La complejidad de la tarea, incluye la variedad de la misma, si no se ajustan a los conocimientos y destrezas de los trabajadores, no permite la aplicación de nuevas competencias, el resultado será la frustración e insatisfacción del trabajador (Lóriz 2016).

Incremento de la carga y cambios constantes, hace referente al aumento de las funciones a realizar que puede ser en el mismo o menor tiempo de lo habitual. Por otro lado el cambio frecuente de un puesto a otro hace que se deteriore las relaciones

personales y sociales entre los compañeros de trabajo (Fundación para la prevención de riesgos laborales 2012).

Exigencias Laborales.

La sobrecarga o el exceso laboral producen estrés cuando el individuo no posee habilidad y conocimientos suficientes para realizar su tarea. Del mismo modo, el trabajador que realiza actividades más sencillas son de igual de susceptibles de padecer estrés, la carga laboral menor ocasiona tanto estrés como la sobrecarga, llegando a deteriorar la salud (Sánchez 2016).

Por otra parte Leal y Alcocer (2011) refieren que estar sometidos a enorme presión psicológica conlleva en ocasiones a recurrir a salidas, tales como el excesivo consumo de alcohol o tabaco, fármacos y compulsión en consumo de alimentos, entre otros, la cual solo servirá para agravar el problema. Propone que se debe considerar reestructurar el periodo de trabajo, considerando el tipo de jornada, duración y flexibilidad, facilitando el tiempo para la auto asignación de algunas breves pausas durante cada jornada laboral e incluso implantar ejercicios, con el fin de no saturarse, siempre y cuando la situación lo permita.

Capacitaciones y desarrollo de la carrera.

Hace referencia al crecimiento profesional, a la auto-actualización, a los logros y reconocimientos, con la intención de adquirir nuevas habilidades y ser competitivas; la organización está involucrada con la capacitación que se le brinda a los trabajadores, ya que mejora el conocimiento, desarrolla líderes, incrementa la calidad y productividad en el trabajo (Frigó, 2018).

Todo plan, de desarrollo de la carrera, debe garantizar al trabajador a aprender nuevas actitudes y conducir su comportamiento al crecimiento. Para ello la organización debe comparar aptitudes actuales con las deseadas y ser capaz de generar una línea

visible de oportunidades y desarrollo. Mientras más complacidos se encuentren los trabajadores con la organización, tendrán mayor actitud positiva; estarán más motivados, y mostrarán mayor compromiso y responsabilidad con la productividad en su ámbito laboral. En otras palabras según Campos, Rodríguez y Vela (2015); si se trabaja en conjunto, se ayuda a descubrir las habilidades y alcanzar metas, se pueden lograr resultados positivos para la organización.

Interacción social y estructura organizacional.

La interacción social comprende el vínculo interpersonal que se desarrollan en el lugar de trabajo, mientras más asertiva sea la comunicación se produce menor confusión y discrepancia de roles de cada trabajador en su puesto de labor; por otra parte, cuando una estructura organizativa es vertical y tiene una larga cadena de mando no será proclive al trabajo en equipo mientras que las estructuras de tipo horizontal sí lo facilitarán, ya que otorga a los trabajadores el poder de decidir (Stavroula, Griffiths, and Cox 2004).

Cuando pertenece a una organización es de suma importancia para todos los trabajadores conocer como está repartido el poder de decisión, saber cómo se ejerce la autoridad dentro del equipo, para saber hasta dónde llegan las responsabilidades y límites de cada uno, de lo contrario se convertiría en fuente de conflicto entre los compañeros de trabajo. La actitud empática hacia el otro nos permite una estabilidad emocional en un área importante, como es en el trabajo (Lóriz 2016).

En una organización los jefes y coordinadores juegan un rol importante, ya que son los encargados no solo de hacer cumplir las normas o pautas a seguir en el centro laboral, sino también de motivar a sus empleados, mostrando empatía con sus trabajadores. Ya que si la estructura organizacional es muy rígida puede crear un mal clima laboral. De lo contrario si la estructura es muy burocratizada y con una jerarquía

de tal forma que la labor se aglomera debido a la amplia gestión que se requiere para dirigir una determinada acción, se produce un desorden, acumulación de tareas y riña entre trabajadores a consecuencias de retrasos, errores, etc. Y si la estructura organizacional es flexible, se caracteriza por la falta de liderazgo de los superiores y la carencia de poder de decisión, respecto a las órdenes que deben seguir los empleadores para un buen funcionamiento de la organización (Espeleta 2015).

La satisfacción de la remuneración por el rendimiento.

Este elemento implica los honorarios que reciben cada empleado por el trabajo brindado y el dominio adquisitivo que tenga éste sobre los servicios, de manera que la persona cubra sus necesidades. También, se refiere a una parte del sueldo que está en función de los logros u objetivo que la organización proyecta alcanzar, tomando en cuenta esto se determinarán las diferentes formas de compensación que la organización estime convenientes. Los sistemas de compensación adquieren cada vez mayor relevancia en las organizaciones. El diseño de sistemas de compensación a modo de incentivos, es un factor complicado para el éxito de las organizaciones y positiva con el desempeño del trabajador (Segovia et al. 2011).

La gestión laboral en salud está cada vez más marcada por políticas ya determinadas, según su contratación se encuentra dividido por dos regímenes distintos. El ámbito laboral público, el cual brinda estabilidad al trabajador, y por otro lado el ámbito laboral privado. Y a todo ello se suma el tipo de contratación, antigüedad, título de grado entre otro el salario que percibe cada trabajador. Concluyendo que los incentivos para ser beneficiosos deben ser incentivos basados en el reconocimiento del desempeño como profesional de la salud (Gómez y Enders 2016).

El Síndrome de *Burnout*

El Síndrome de *Burnout*, síndrome de desgaste profesional, síndrome de ser quemado o de agotamiento en el trabajo; es un tema muy amplio que inicialmente ha sido estudiado en países como Canadá y Gran Bretaña y poco a poco fue extendiéndose al resto de Europa. El término de *Burnout* fue propuesto por Freudenberger un psicólogo de New York en el año 1974, define el Síndrome de *Burnout* como el desgaste producido por las exigencias excesivas que recibe el profesional, los cuales supera sus energías personales (Martínez 2010).

Además, el Síndrome de *Burnout* es definido por diferente autores desde varias perspectivas; Gil (2006) determina el Síndrome de *Burnout* como una respuesta psicológica al estrés laboral de carácter interpersonal y emocional, este aparece mayormente en los profesionales que trabajan directamente con los clientes o usuarios de una organización, y cuando fallan las estrategias de desafío del estrés. De manera similar, (Morales y Hidalgo 2015) señalan que *Burnout* significa, sentirse quemado, exhausto, recargado, el cual afecta principalmente a aquellas personas que realizan labores directamente con personas. Así mismo, (Quinceno y Vinaccia 2007) afirman que el síndrome de *Burnout* significa estar quemado, desgastado, exhausto y desmotivado por el trabajo. Lo cual explica el sentimiento de desinterés y cinismo que experimentan aquellas personas afectadas.

Teorías del Síndrome de *Burnout*

De acuerdo a (Tonon 2008) el Síndrome de *Burnout* parte de tres marcos teóricos que se mencionan a continuación: La psicología clínica considera al Síndrome de *Burnout* como un estado según Fredenberger, indicando que es un estado de cansancio y pérdida de interés del trabajo como consecuencia de la rutina cotidiana y ante expectativas poco incansables. Segundo, la psicología social basada en la teoría

sociocognotativa del Yo de Harrison, indicando que los profesionales que brindan servicio, están dispuestos a ayudar. Sin embargo, existen factores que obstaculizan la tarea, no llegando a alcanzar el objetivo. Generando con el tiempo desmotivación y finalmente el Síndrome de *Burnout*. Y por último, la psicología de las organizaciones basada en el estrés laboral mencionada por Golembiensi, manifestando que el estrés producido por la sobrecarga de trabajo y presión de la organización, producen pérdida de autonomía, disminución de su autoestima, irritabilidad y fatiga.

Síndrome de *Burnout*: dimensiones.

También, conocido como desgaste profesional, siendo resultado de presiones prolongadas que el individuo sufre en el ámbito laboral (Forbes 2011). La definición de síndrome de *Burnout*, más destacada, es la de (Maslach y Jackson 1981), quienes consideran que es una reacción inadecuada a un estrés permanente. Este síndrome se presenta en aquellos individuos que tienen contacto directo y constante con las personas, como son el personal de la salud, personas que se dedican a la educación u otras que tienen relación directa con el ámbito social. Y se determina a través de tres dimensiones, las cuales describiremos a continuación:

El agotamiento emocional.

Esta caracterizado por cansancio físico y/o psicológico, el cual se manifiesta como una sensación de angustia, de sentirse exhausto y estresado, los sentimientos embargan al trabajador a que no pueden ofrecer mucho de manera efectiva (Sánchez 2018).

Igualmente Vilariño (2015) describe al cansancio emocional como una sensación de fatiga ante las exigencias del trabajo, por lo que, la persona no manifiesta ninguna emoción, interés y empeño por el trabajo, acompañado de un desgaste físico y

disminución de las habilidades emocionales que ayudan a la persona a lidiar ante situaciones de estrés y tensión.

Para Preciado et al. (2008), el agotamiento emocional es la respuesta que presenta la persona frente a un evento estresante; como es la presión, el exceso de trabajo, la complejidad de la tarea, entre otros. El individuo siente que ha perdido la energía para continuar con su trabajo y, debe hacer mucho esfuerzo para realizar sus actividades, se siente fatigado, agotado y que no tiene una mucha fuente de energía o impulso (habilidades con las cuales cuenta la persona para hacerle frente a dichas situaciones).

La despersonalización.

Es lo aquello que se conoce como conductas inhumanas, negativas, frías, indiferentes, duras, apáticas, desinteresadas, frías y cínicas, hacia las personas a las que presta un servicio (Marsollier 2013).

De igual modo Lizano y Vásquez (2016) mencionan que la despersonalización hace referente a las conductas distantes y respuestas negativas, hacia otras personas, especialmente dentro del propio trabajo. Se refiere a que la persona establece una barrera entre él y los clientes como forma de auto cuidarse, pero a la vez disminuye su eficacia laboral, tratando de apartarse tanto de las personas destinatarias de su trabajo como también del equipo con los que labora, utilizando muchas veces términos despectivos para referirse a los clientes y tratando de hacerles responsables de sus fracaso y disminución del rendimiento laboral, y en grado exagerado, demostraría sentimientos negativos hacia los demas como: insensibilidad, cinismo y deshumanización.

Para Cruzado, Nuñez y Rojas (2013), la despersonalización ha sido determinado como una alteración de la percepción, es la desvinculación respecto de su entorno; de modo tal que la persona se siente a sí mismo como extraña; es habitual enfatizar en las descripciones usuales la sensación que la persona experimenta, sintiendo de que el mundo se ha hecho menos real, también pueden sentir falta de concentración por más esfuerzo que realicen les cuesta sumergirse en el trabajo a realizar.

La baja realización personal en el trabajo.

Es la inclinación a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo en sí, de una forma negativa; también, hace referencia al desinterés por las relaciones interpersonales y profesionales, dando como consecuencia la baja productividad e incapacidad para soportar la presión (Grau 2007).

Tal como lo señalan Lizano y Vásquez (2016), explicando que la baja realización personal surge cuando se verifica que el requerimiento que se le hacen al personal exceden su capacidad para atenderlas de forma competente, siendo así que desencadenan rechazo hacia uno mismo y hacia su labor, como depresión, bajo rendimiento, pérdida de la motivación laboral, incapacidad para sobrellevar la presión laboral y baja autoestima. Se experimentan sentimientos de fracaso, carencia de esfuerzo por realizar las actividades y una insatisfacción por la labor a realizar. Dentro de los síntomas frecuentes y típicos de esta patología encontramos la impuntualidad, el absentismo laboral y el abandono de la profesión.

También, se concreta como la falta de logro que posee todo individuo para competir con criterios hacia la superioridad. Estos comportamientos se juntan con emociones de satisfacción y de orgullo. Y si fuera el caso contrario, resultaría una frustración para el profesional, ya que podría obstaculizar el aprendizaje (Tello 2009).

Causas del Síndrome de *Burnout*

Según señalan algunos autores que las causas del Síndrome de Burnout es la consecuencia de la unión de distintas variables, entre ellas podemos citar: el factor familiar, social, factores psicosociales que finalmente desencadena el Síndrome de *Burnout*. Sin embargo, no dejan de considerar que la situación laboral y el temperamento de la personal acompañado de los sucesos laborales pueden desencadenar angustia, estrés e impotencia que pueden dar como resultado síndrome de *Burnout* (Fernández 2018).

Según (Velásquez 2014) el Síndrome de *Burnout* se produce en aquellos trabajadores que poseen un ideal del yo elevado, siendo este el principal conductor a desarrollar Síndrome de *Burnout*, ya que estas personas son empáticos, con una intensa dedicación profesional y demasiado obsesivos: siempre quieren dar más de lo que pueden y cuando no llegan a la meta que se proponen se sienten frustrados.

Consecuencias del Síndrome de *Burnout*

Estas afectan negativamente tanto en los aspectos social, laboral como en la salud. Como se sabe que el Síndrome de *Burnout* es un suceso progresivo; sus características en el aspecto físico de esta manera: se evidencia fatiga, cansancio, contracturas, cefaleas, dolores musculares, etc.; del mismo modo, en el aspecto emocional: existe presencia de irritabilidad, aburrimiento, ansiedad, apatía, agresividad, depresión, baja autoestima, etc.; y en el aspecto conductual: hay aumento del consumo de alcohol, tabaco, café, fármacos, se evidencia conflictos interpersonales, etc.; concluyendo que la principal consecuencia de padecer Síndrome de *Burnout* es de carácter emocional (Sánchez 2016).

La labor que realiza el personal de enfermería, en el Servicio de emergencia, es el que mayor demanda de pacientes atiende a diario; proporciona cuidados a pacientes en estado crítico, de alto riesgo; agilizando la toma de decisiones y la responsabilidad de

realizar diversas tareas complejas en poco tiempo; generan situaciones de estrés, impidiendo concretar la función fundamental: que es el cuidado y calidad hacia el paciente. Tales situaciones conllevan a que el personal de salud se vea expuesto a situaciones que conlleven a desencadenar el Síndrome de *Burnout*.

Bases teóricas

Modelo teórico

La teoría que apoya, el presente trabajo de investigación, es de Callista Roy quien considera que la persona es un ser biopsicocial, se encuentra a menudo en constante interacción con el entorno, y en su teoría nos muestra que mecanismos usar para saber afrontarlos y adaptarse a ellos.

Si el profesional de Enfermería está satisfecho personalmente en su trabajo, este motivo le permitirá manejar mejor las situaciones difíciles y la toma de decisiones en cualquier contexto.

Callista Roy elaboró un modelo de adaptación en el año 1970, llamado *Roy Adaptation Model (RAM)*, mostrando que es una herramienta útil para comprender la función de la enfermera y su intervención para afrontar el estrés. Según Bonfill, et al (2016) en su teoría nos muestra cuatro modos adaptativos:

Modo fisiológico de adaptación: implica las necesidades básicas del organismo y las forma en adaptación. La enfermera contribuye a ayudar a la persona a reconocer sus propias reacciones ante estímulos determinados y manejar su propia reacción estresante.

Modo de adaptación del auto concepto de grupo: hace referencia a las creencias y sentimientos acerca de uno mismo, también responde a los cambios del

entorno. La enfermera puede ayudar a reconvertir una fuente de estrés en un logro positivo.

Modo de adaptación de desempeño de rol: se trata de un modo de adaptación social, es saber reconocer quien es uno mismo y la forma como actuar frente a los demás y saber interactuar en una situación concreta. La enfermera puede ayudar a la persona a expresarse libremente sobre su situación, lo que siente y factores que influyen en el desempeño de su papel.

Modo de adaptación de la interdependencia: implica la relación entre individuos. Las personas intentan adaptarse cuando se ven frente a situaciones difíciles, buscando apoyo, ayuda y afecto en los otros. La enfermera puede detectar dificultades que presentan las personas y ofrecer sistemas de apoyo.

El estrés es un proceso complejo y una vivencia intensa; la capacidad de adaptarse a las personas; el entorno y todo lo que nos rodea nos ayuda a poner en marcha mecanismos de defensa y afrontamiento ante situaciones difíciles. La enfermera cumple un papel esencial para reducir el estrés, sin embargo no se debe descuidar otras funciones específicas las cuales contribuyen al objetivo principal (Roy, 2000).

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

Esta investigación se realizó en el Hospital Nacional Dos de Mayo, siendo el primer centro hospitalario público peruano administrado por el Ministerio de Salud del Perú, considerado como el primer hospital del Perú y de América. Fue fundado a iniciativa del cabildo de Lima en 1538 con el nombre de Nuestra Señora de la Concepción. En el año 1553 cambió de nominación a Hospital Real de San Andrés. En 1875 fue trasladado a una nueva sede modernizada y adoptó el nombre de Hospital Nacional Dos de Mayo, en el año 1973 con Resolución Suprema N^a 2900-72-ED fue declarado Patrimonio Cultural de la Nación.

El Hospital Nacional Dos de Mayo, siendo una institución perteneciente al MINSA con categoría III-1. Es un hospital de referencia a nivel nacional, proporciona atención y cuidado en todas las especialidades médicas y quirúrgicas. Cuenta con profesionales capacitados y tecnología moderna que brindan atención oportuna y permanente en los casos de emergencia y consulta externa, satisfaciendo las necesidades del cliente teniendo en cuenta la equidad, calidad y accesibilidad en el marco de la política nacional.

Como hospital de categoría III-1 cuenta con la atención ambulatoria, Emergencia, Servicios de hospitalización, Unidad de Cuidados Intensivos, etc. para pacientes con patología compleja, ya sean de la jurisdicción o referidos de las distintas regiones del país.

El departamento de Emergencia y Cuidados Críticos está conformado por dos áreas: el primero, el Servicio de Emergencia y trauma shock y el segundo Servicio de

Cuidados Intensivos. El Servicio de Emergencia es la unidad orgánica encargada de brindar atención oportuna, eficaz y eficiente al usuario externo en situación de emergencia y en riesgo inminente de muerte, y que requieren vigilancia médica permanente; conformado por profesionales altamente capacitados que realizan actividades administrativas – asistenciales con permanencia en turnos de 12 o 24 horas de acuerdo a su programación.

Población y muestra

Población.

Arias (2012) afirma que la población es la manera de todos los segmentos posibles que en un nivel fundamental, puede ser observado o evaluado y se conoce como el universo. La población de estudio estuvo conformada por todos los profesionales de Enfermería que trabajaban en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo —60 enfermeros (as) asistenciales— que se encuentran activos.

Muestra.

El tipo de muestreo es no probabilístico, tal como refiere Hernández, Fernández y Bautista (2014). La muestra no probabilística es un procedimiento de selección de casos o unidades por uno o varios propósitos, el tamaño de muestra H es de 60 profesionales de Enfermería que se encuentran laborando en Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Ésta selección se hizo teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Enfermeras que laboran más de 12 meses en emergencia del Hospital 2 de Mayo
- Personal que realizan función asistencial.
- Ambos sexos.

Criterios de exclusión

- Enfermeras que se encuentran en período de vacaciones o con licencia.
- Personal que no aceptaron voluntariamente a participar del estudio

Tipo y diseño de investigación

Tipo

El presente estudio, en función a los objetivos, es de tipo básico porque se orienta a ampliar el conocimiento teórico existente respecto a las variables en estudio, en función de la recolección de los datos; es una investigación de campo porque los datos fueron obtenidos del mismo individuo donde se presentan las variables. Además, es descriptivo correlacional, porque recoge y analiza datos cuantitativos sobre las variables: factores psicosociales laborales y Síndrome de *Burnout*; se describió una realidad específica y se realizó la relación de las dos variables de estudio. Según lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), los estudios de alcance descriptivo consisten en describir situaciones y sucesos que se manifiesten. Y de alcance correlacional porque nos permite conocer la relación o grado de asociación entre dos o más variables.

Diseño

Esta investigación en cuanto al diseño es no experimental, porque no hubo manipulación de las variables de estudio, de diseño transversal, porque la recolección de los datos se realizó en un solo momento, cuyo propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

Enfoque

La presente investigación presentó un enfoque cuantitativo, porque usó la recolección de datos cuantificables y numéricas, para probar hipótesis pruebas estadísticas.

Formulación de hipótesis

Hipótesis general.

Ha: Los factores psicosociales laborales se asocian al Síndrome *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Ho: Los factores psicosociales laborales no se asocian al Síndrome *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis específicas.

Hipótesis alterna (H_{a1}): Las condiciones del lugar de trabajo se asocian con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis nula (H_{01}): Las condiciones del lugar de trabajo no se asocian con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis alterna (H_{a2}): La carga de trabajo se asocia con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis nula (H_{02}): La carga de trabajo no se asocia con el síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis alterna (H_{a3}): El contenido y características de la tarea se asocia con el síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis nula (H_{03}): El contenido y características de la tarea no se asocia con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis alterna (H_{a4}): Las exigencias laborales (el trabajo en sí) se asocia con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis nula (H_{04}): Las exigencias laborales (el trabajo en sí) no se asocia con el síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis alterna (H_{a5}): Las capacitaciones y desarrollo de la carrera se asocian con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis nula (H_{05}): Las capacitaciones y desarrollo de la carrera no se asocian con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis alterna (H_{a6}): La interacción social y estructura organizacional se asocian con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis nula (H_{06}): La interacción social y estructura organizacional no se asocian con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis alterna (H_{a7}): La satisfacción de la remuneración por el rendimiento se asocia con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Hipótesis nula (H_{07}): La satisfacción de la remuneración por el rendimiento no se asocia con el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Identificación de variables

Variable: Factores psicosociales laborales

Variable: Síndrome Burnout

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor final	Escala de medición
1. Variable Factores psicosociales laborales	Son aquellos estímulos o situaciones del ámbito laboral que provocan, originan o determinan una acción específica, respuesta al estrés en el profesional de salud. (Gutiérrez y Vilorio 2014).	Información que brinda el personal de salud sobre qué elementos dentro del ámbito laboral le generan estrés y que será medido por cuestionario elaborado por Pando et al. 2016, que permitirá medir los principales factores de riesgos, el cual tendrá como valor final: Alto 138-200 Medio 27-137 Bajo =< 71.	Condiciones del lugar de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ruido interfiere en sus actividades. 2. La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada. 3. La temperatura en su área de trabajo no es adecuada. 4. Existe mala higiene en su área de trabajo. 5. Está expuesto(a) a polvos, gases, solventes o vapores. 6. Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores. 7. El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza 8. Carece de ambiente para realizar trabajo administrativo. 9. No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo. 	Alto 27-40 Medio 14-26 Bajo =<13	La medición de los ítems se realizará a través de la escala de Likert 0 = Nunca 1 = Casi nunca 2 = Algunas veces 3 = Casi siempre 4 = Siempre Ordinal

Carga de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo. 2. La demanda laboral que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades. 3. Su jornada de trabajo se prolonga más de 12 horas diarias. 4. Trabaja sus días de descanso y durante vacaciones, actividades de su centro asistencial 5. Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo. 	<p>Alto 17-24</p> <p>Medio 9-16</p> <p>Bajo =< 8</p>
Contenido y características de la tarea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido. 2. Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros. 3. Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos. 4. Participa en proyectos de investigación que no son de su interés. 	<p>Alto 22-32</p> <p>Medio 11-21</p> <p>Bajo =< 10</p>

Exigencias
laborales

5. Hay cambios constantes en las actividades a realizar.
 6. Imparte cuidados en áreas que no son de su especialidad.
 7. Realiza diversas funciones asistenciales, docencia, investigación, tutoría y gestión
-
1. Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja. **Alto**
 2. Requiere alto grado de concentración. 19-28
 3. Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado) **Medio**
10-18
 4. Hace uso constante de su cuerpo (fuerza, movimientos) **Bajo**
=< 9
 5. Requiere de esfuerzo visual prolongado.
 6. Su trabajo requiere creatividad e iniciativa.
 7. Tiene exigencias para ingresar a programas de postgrados, maestrías u otras especialidades
-

Capacitaciones y desarrollo de la carrera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado. 2. Tiene dificultades en el uso de programas de cómputo. 3. Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles. 4. El estatus como profesional de la salud no corresponde a sus expectativas. 5. Falta de facilidades para mejorar su formación académica. 	<p>Alto 19-28</p> <p>Medio 10-18</p> <p>Bajo =< 9</p>
Interacción social y estructura organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo. 2. Requiere participar en diversos grupos de trabajo. 3. Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato. 4. Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados. 	<p>Alto 25-36</p> <p>Medio 13-24</p> <p>Bajo =<12</p>

La satisfacción
de la
remuneración
por el
rendimiento

5. Los sistemas de control del personal son incorrectos.
6. Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo.
7. Limitan la participación en la toma de decisiones.
8. La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa.
9. Está satisfecho(a) con el trabajo que desempeña en su centro laboral.

1. Está conforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza.
 2. Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones. **Alto**
9-12
 3. Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad le permiten lograr estabilidad económica **Medio**
5-8
Bajo
=< 4
-

2. Variable Síndrome Burnout	Sensación de agotamiento, desinterés por la actividad laboral como consecuencia de la rutina diaria, evidenciado por tres consecuencias: el cansancio emocional, la despersonalización y falta de realización personal (Martínez 2010).	Información que brinda el personal de salud sobre la sensación de agotamiento como resultado de sus jornadas de trabajo, el cual será medido por el instrumento <i>Maslach Burnout Inventory</i> , que tendrá como valores finales: Alto >75 Medio 75-25 Bajo =<24	Cansancio Emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado. 4. Siento que trabajar todo el día con personas me agota. 5. Siento que mi trabajo me está desgastando. 6. Me siento frustrado en mi trabajo. 7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. 8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. 9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. 	Alto ≥ 27 Medio 17-26 Bajo ≤ 16	La medición de los ítems se realizará a través de la escala de Likert 0 = Nunca 1 = Algunas veces al año 2 = Algunas veces al mes 3 = Algunas veces a la semana 4 = Todos los días
			Despersonalización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos. 2. Siento que me he hecho más duro con la gente. 3. Me preocupa que este trabajo me esté 	Alto ≥ 13 Medio 7-12	

		endureciendo emocionalmente.	Bajo ≤6
		4. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	
		5. Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.	
		1. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	
		2. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	Alto
Falta de realización personal		3. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	sensación de logro ≥39
		4. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	Medio 32-38
		5. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	Bajo baja realización
		6. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	ción ≤6
		7. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	

-
8. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
-

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica.

Se usó la técnica de la encuesta que consistió en recopilar datos, cuyo propósito fue identificar las variables y relaciones que tienen entre sí.

Instrumentos.

El instrumento que se utilizaron para recolectar datos consta de tres partes: variables sociodemográficas y de formación fueron dos cuestionarios “Factores psicosociales laborales” y MBI (*Inventario de Burnout de Maslach*).

El cuestionario “Factores psicosociales laborales” mide los factores psicosociales, de la autora Pando (2016), presenta una varianza de 58,9% y a través de muestra piloto coeficiente Alfa de Cronbach de 0.9 indicando una fiabilidad excelente, concluyendo que es posible usar el cuestionario de factores psicosociales en el trabajo para fines de investigación. El instrumento consta de 46 ítems divididos en 7 dimensiones que son las siguientes: condiciones del lugar de trabajo (9 ítems), carga de trabajo (5 ítems), contenido y características de la tarea (7 ítems), exigencias laborales (7 ítems), papel laboral y desarrollo de la carrera (5 ítems), interacción social y aspectos organizacionales (9 ítems) y satisfacción con la remuneración y rendimiento (3 ítems).

El instrumento ha sido usado con frecuencia en investigaciones anteriores, ya que es aplicable a todo tipo de población, tanto trabajador académico, personal sanitario, trabajadores administrativos y en trabajadores de economía formal. Utiliza una escala de cinco grados, tipo *Likert*, que son: nunca (0), casi nunca (1), algunas veces (2), casi siempre (3) y siempre (4), una vez obtenido el resultado se procede a sumar los puntajes de cada apartado y se determinan tres niveles, baja indicando que la presencia del factor es nula o casi nula, media refleja presencia moderada, y alta representa su existencia en gran magnitud. Este instrumento fue modificado (2019) y sometido a

juicio de expertos para su respectiva validación y a través de una prueba piloto se determinó la confiabilidad del instrumento utilizando el estadístico Alfa de Cronbach, el valor obtenido es de 0.838%. Se concluyó que el instrumento que mide los factores psicosociales es aceptable.

Por otro lado, el *Maslach Burnout Inventory (MBI)* de Maslach y Jackson, (1986), es una escala que tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad de 0.9. Este instrumento es el más utilizado, explica el *Burnout* como un constructo tridimensional constituido por 22 ítems y 3 dimensiones que se nombran: agotamiento emocional (9 ítems), la despersonalización (5 ítems) y la realización personal en el trabajo (8 ítems). El instrumento utiliza una escala de medición en la forma de frecuencia, que establecen: nunca (0), algunas veces al año (1), algunas veces al mes (2), algunas veces a la semana (3) y todos los días (4). Se suman los puntajes de cada apartado y se determinará la presencia o ausencia del Síndrome de *Burnout*; baja indicando que la presencia del factor es nula o casi nula, media refleja presencia moderada y alta representa su existencia en gran magnitud. Sometido a juicio de expertos para su respectiva validación y a través de una prueba piloto se determinó la confiabilidad del instrumento utilizando el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.826; se concluye que el instrumento que mide el Síndrome de *Burnout* es bueno. La medida de la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y están altamente correlacionados.

Proceso de recolección de datos

Para el desarrollo del estudio se realizó el trámite administrativo correspondiente, mediante una carta dirigida a la Dirección de la Unidad de Posgrado de Salud, a fin de obtener la autorización respectiva para ejecución del proyecto.

Así bien, se solicitó la autorización para ejecución del proyecto a la Dirección del Hospital Nacional Dos de Mayo y luego se realizó coordinaciones con la Jefatura de Capacitación y Jefatura del departamento de Enfermería para la recolección de datos.

Se procedió a abordar a los profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia, a las cuales se le explicó los objetivos y propósitos de la investigación; a su vez, se les entregó el consentimiento informado, para ser firmado. También, se les proporcionó el instrumento, explicándoles la forma, el contenido y el tiempo para el llenado de los cuestionarios. El tiempo que se utilizó fue aproximadamente de 30 minutos.

Procesamiento y análisis de datos

Una vez concluido la recolección de datos, se procedió a utilizar el programa estadístico SPSS Statistics Versión 22 a fin preparar la base de datos de todas las variables de estudio, considerando el criterio de eliminación de aquellos casos que presenten datos perdidos o incompletos por encima del 10% del total de ítems planteado por variable.

Los resultados son presentados en tablas estadísticas para su análisis e interpretación considerando lo indicado en el marco teórico. Para medir ambas variables se usó la estadística descriptiva, porcentaje, frecuencia absoluta, y para determinar la relación de las variables se aplicó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

Consideraciones éticas

Autonomía. Se informó el propósito del estudio a cada una(o) de las enfermeras(os), luego se solicitó la firma del consentimiento informado previamente comunicándoles la autorización de la oficina de capacitación y se respetó el derecho de los profesionales de salud en rechazar o aceptar ser parte de esta investigación.

Beneficencia. Se respetó la integridad personal de cada profesional de Enfermería.

No maleficencia. La participación en esta investigación no ocasionó ningún perjuicio o riesgo a los colaboradores, así mismo se respetó en todo este proceso el resguardo de la información brindada por los colaboradores.

Justicia. Los colaboradores de la investigación tienen garantizado la discreción de su identidad y utilización de la información brindada solo para fines científicos.

Capítulo IV

Resultados y Discusión

Las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo son en su mayoría de sexo femenino (76.7%), en edad entre 41 a 45 años (35%), con condición laboral nombradas (28.3%), la mayoría se encuentra laborando en el mismo puesto entre 11 a 15 años (40%) y un 31.7% tiene una antigüedad en la profesión entre 16 a 20 años; según se muestra en apéndice.

Tabla 1

Factores psicosociales laborales en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020

Variable y dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	N	%	n	%
Condiciones de lugar de trabajo	20	29.9	31	46.3	9	13.4
Carga de trabajo	23	34.3	25	37.3	12	17.9
Contenido y característica de la tarea	20	29.9	31	46.3	10	14.9
Exigencias laborales	21	31.3	24	35.8	15	22.4
Capacitaciones y desarrollo de la carrera	16	23.9	33	49.3	12	17.9
Interacción social y estructura organizacional	11	16.4	41	61.2	9	13.4
Satisfacción con la remuneración por el rendimiento	19	28.4	26	38.8	15	22.4
Total de factores psicosociales laborales	19	28.4	29	43.3	12	17.9

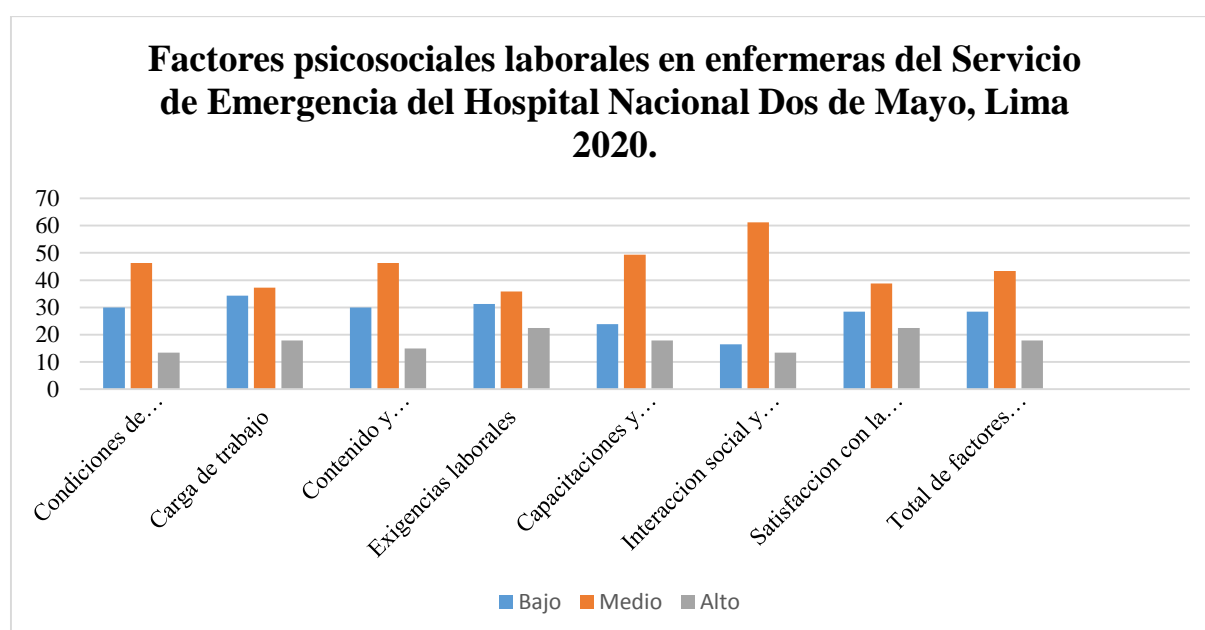


Figura 1 Gráfico de barras sobre el porcentaje de factores psicosociales laborales en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

En la tabla 1 se encontró que el 61.2% de los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Dos de Mayo perciben la presencia de factores psicosociales laborales negativos en su área de trabajo en un nivel medio o alto, a diferencia del 28.4% que manifiesta estar poco presente.

Además, se identificó la frecuencia media en las dimensiones psicosociales de interacción social y estructura organizacional con un 61.2 % y capacitaciones y desarrollo de la carrera con 49.3%.

Obtuvieron un nivel alto en menor frecuencia las dimensiones de exigencias laborales (22.4%) y satisfacción con la remuneración por el rendimiento (22.4%).

Tabla 2

Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Variable y dimensiones	Bajo		Moderado		Alto	
	n	%	N	%	n	%
Cansancio emocional	9	15.0	36	60.0	15	25.0
Despersonalización	0	0	47	78.3	13	21.7
Falta de realización personal	10	16.7	35	58.3	15	25.0
Total de Síndrome de Burnout	14	23.3	32	53.3	14	23.3

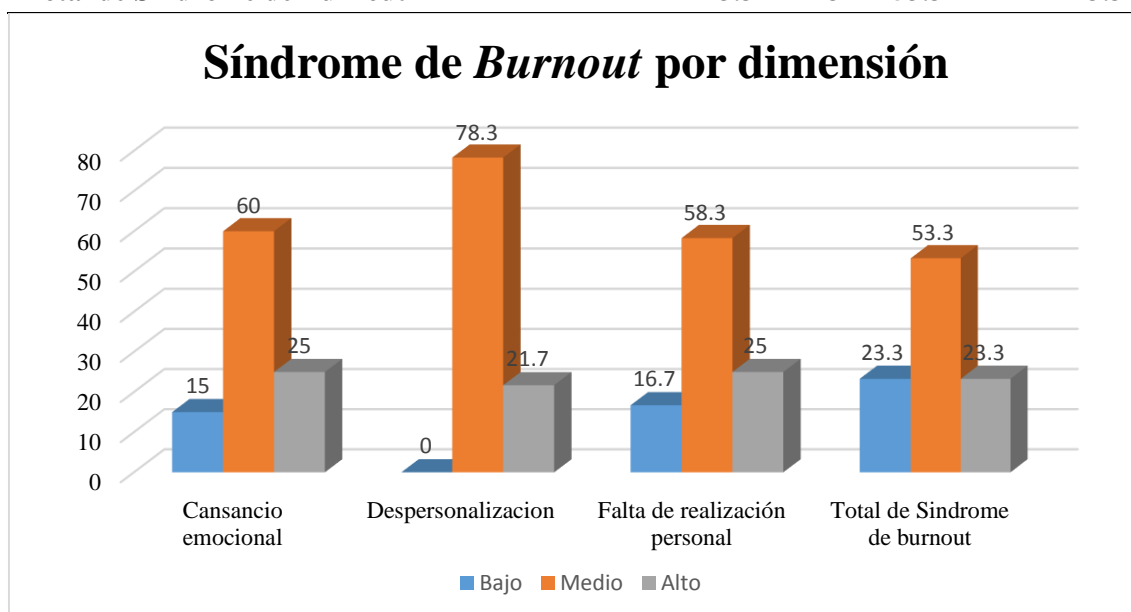


Figura 2 Gráfico de barras sobre la proporción del síndrome de Burnout del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Con respecto al Síndrome de *Burnout* en la tabla 2, se aprecia que el nivel que tienen los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo es moderado, representado por el 53.3%. Al mismo tiempo, las dimensiones muestran un grado moderado con despersonalización 78.3%, cansancio emocional 60% y falta de realización personal 58.3%.

Tabla 3

Relación entre los factores psicosociales laborales y el Síndrome de Burnout en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.

Variables y dimensiones	Síndrome de Burnout	
	Rho	(p)
Condiciones lugar de trabajo	0.534**	(0.000)
Carga de trabajo	0.394**	(0.002)
Contenido y características de la tarea	0.306*	(0.017)
Exigencias laborales	0.680**	(0.000)
Capacitación y desarrollo de la carrera	0.258*	(0.046)
Interacción Social y Estructura Organizacional	0.130	(0.322)
Remuneración del rendimiento	0.243	(0.061)
Factores psicosociales laborales	0.551**	(0.000)

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 3 muestra que los factores psicosociales laborales y el Síndrome de *Burnout* que revelan las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Dos de Mayo se relacionan de manera significativa, según el estadístico de correlación Rho de Spearman, (rho= 0.551, p= 0.000) aceptando la hipótesis alterna.

Asimismo, el síndrome de Burnout muestra asociación estadística significativa con las dimensiones psicosociales de condiciones del lugar de trabajo (Rho=0.534**, p=0.000), carga de trabajo (Rho=0.394**, p=0.002), contenido y características de la tarea (Rho=0.306*, p=0.017), exigencias laborales (Rho=0.680**, p=0.000),

capacitación y desarrollo de la carrera ($\rho=.258^*$, $p=0.046$) rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

Por lo contrario, entre el Síndrome de *Burnout* y las dimensiones de factores psicosociales: interacción social y estructura organizacional ($\rho= 0.130$, $p= 0.322$) y la satisfacción con la remuneración del rendimiento ($\rho=.243$, $p=0.061$) no existe asociación estadística significativa, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna.

Discusión

Los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Dos de Mayo perciben la presencia de factores psicosociales laborales negativos en el área de trabajo: en un nivel medio o alto; además se identificó que las dimensiones exigencias laborales y satisfacción con la remuneración por el rendimiento son las que destacan del nivel alto, coincidiendo con Aldrete et al. (2015) en su estudio “Factores psicosociales laborales y Síndrome de *Burnout* en el personal de enfermería de una Unidad de Tercer Nivel de Atención a la Salud”, cuyos resultados indican que la mayoría de los profesionales de Enfermería de una Unidad de Tercer Nivel en México perciben la presencia de factores psicosociales negativos, principalmente altas en exigencias laborales y condiciones de trabajo inadecuadas en el entorno laboral. También Jiménez, C., Orozco, y O., Cáliz, N. (2017) en su investigación “Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de Enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá – Colombia, concluyen que los factores psicosociales negativos repercuten en la salud de la población. Otros estudios como el de Flores (2019) titulado “Nivel de riesgos psicosociales que predomina en los trabajadores de la estación de servicios La Unión S.A.C” concluyen que existe un nivel elevado de exposición a riesgos psicosociales, los cuales atentan y afectan la salud de los trabajadores.

Concordamos con Rojas (2016) quien sustenta que los factores psicosociales presentes en el trabajo pueden influir y repercutir en el rendimiento en el trabajo, en la satisfacción laboral y en la salud. Manifiesta Gutiérrez y Vilorio (2014) que cuando los profesionales de la salud trabajan en un entorno psicosocial desfavorable fomenta el estrés debido a las exigencias en su trabajo, llegando a presentar problemas de salud física y mental, como problemas cardiovasculares o problemas músculo esquelético. Los resultados obtenidos evidencian que existen presencia de factores psicosociales laborales en la población descrita, lo que significa un peligro latente en la salud mental y física del trabajador de salud, hoy en día sometido a altas cargas de trabajo con remuneración no satisfecha, lo cual dificultaría su desempeño laboral a futuro y la organización se vería afectada. Esta problemática debe ser considerada por los directivos del Hospital Nacional Dos de Mayo para la implementación de estrategias de apoyo individual, grupal y organizacional, pero sobre todo a nivel preventivo.

Por otro lado, los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo presentan Síndrome de *Burnout* en nivel moderado, las dimensiones que destacan según prioridad son despersonalización, cansancio emocional y falta de realización personal coincidiendo con Vilchez (2018) en su estudio “Síndrome de *Burnout* en el personal de Enfermería del Hospital Referencial Ferreñafe – 2018” determinó que existe una alta tendencia del personal a padecer Síndrome de *Burnout*, y si no existía una pronta intervención afectaría a la salud. Del mismo modo Silva (2015) en su investigación “Prevalencia y factores asociados al Síndrome de *Burnout* en el personal médico del área crítica del Hospital San José del Callao”, infirió que el personal médico del área crítica del Hospital San José presentó leve prevalencia del Síndrome de *Burnout* y el profesional del servicio de Medicina tiene los más altos niveles de cansancio emocional, realización personal y

despersonalización. Maslach y Jackson (1981) señalan que las personas presentan actitudes de insensibilidad, cinismo y deshumanización ante los problemas de los demás; creando barreras defensivas entre ellos mismos y los demás como forma de autoprotegerse ante situaciones que demanden esfuerzo emocional elevado. Resulta evidente que el Síndrome de *Burnout* es un problema que perjudica a los empleados que la padecen. Los trabajadores que atraviesan el Síndrome de *Burnout* suelen presentar en el aspecto físico: fatiga, cansancio, contracturas, cefaleas, dolores musculares, otros. ; del mismo modo en el aspecto emocional: existe presencia de irritabilidad, aburrimiento, ansiedad, apatía, agresividad, depresión, baja autoestima, etc.; y en el aspecto conductual: hay aumento del consumo de alcohol, tabaco, café, fármacos, se evidencia conflictos interpersonales y otros, por consecuencia también afectaría la productividad en la organización (Sánchez 2016). Las enfermeras del estudio atraviesan por un nivel medio del Síndrome de Burnout, muchas de ellas con sintomatología física y mental que se observa a través del trato despersonalizado a los pacientes y pares, repercutiendo en la calidad del cuidado. Para que este tipo de situaciones no se agrave con el estrés crónico y se mejore en la calidad del cuidado, los directivos de enfermería pueden desarrollar estrategias preventivas que ayuden a soportar altas presiones y demandas propias del lugar de trabajo a las que permanentemente están sometidos.

Adicionalmente los resultados de nuestro estudio revelan que entre los factores psicosociales y el Síndrome de Burnout que manifiestan las enfermeras de Emergencia del Hospital Dos de Mayo existe asociación estadística significativa. Resultados similares fueron hallados en los estudios de Beleño y Ucros (2015) “Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos”, concluyen que existe relación entre los factores psicosociales y el estrés en los trabajadores. El Síndrome de Burnout es una respuesta psicológica al estrés laboral de carácter interpersonal y

emocional, como consecuencia de presencia de factores psicosociales negativos (Gil, 2006). Resultados similares se reportaron por Silva (2017), en su estudio “Factores laborales estresores y Síndrome de *Burnout* en enfermeras asistenciales del Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Cayetano Heredia Lima – Perú 2017” muestra que del total de enfermeras la mayoría presenta nivel medio con respecto a los factores laborales estresores, concluyendo que existe una correlación directa entre los factores psicosociales y el Síndrome de Burnout. Según Camacho y Mayorga (2017) los factores psicosociales son complejos, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias que presenta el trabajador, las cuales pueden influir en el rendimiento y satisfacción en función al trabajo, desencadenando situaciones que pueden causar efectos negativos en la salud del trabajador. En contraste el estudio realizado por Castro (2016) titulado “Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del centro quirúrgico y UCI de una clínica privada”, mostró que la mayoría de enfermeras presenta prevalencia en la exposición desfavorable para la salud en exigencias psicosociales, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima; y para los niveles de estrés fueron en su mayoría intermedio, seguido de un nivel bajo, y escasamente estrés. Infiriendo que no se encontró relación significativa entre riesgos psicosociales y los niveles de estrés. En la literatura Vieco y Abello (2014) revelan que cuando estos factores psicosociales revisten aspectos favorables, refleja que las condiciones organizacionales son adecuados, facilitando el desarrollo del trabajo, las competencias personales y los altos niveles de placer laboral, de productividad, los mismos que ayudaran al personal a mantener el bienestar y controlar los efectos nocivos del estrés.

Las enfermeras de Emergencia perciben la presencia de factores psicosociales negativos en su medio laboral y estos influyen en la aparición del Síndrome de *Burnout*,

como respuesta al estrés laboral. Esta realidad es un peligro latente que se constituye en contra del desempeño laboral del enfermero y sobre todo en contra de la salud física y mental del trabajador, por lo cual se debe prever que esta situación no progrese de manera negativa pues se iría en contra de la propia organización de salud.

Además los resultados de nuestro estudio refieren que existe asociación estadística significativa entre Síndrome de *Burnout* y los factores psicosociales: condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, capacitación y desarrollo de la carrera en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Dos de Mayo.

Estudio similar es el Aldrete et al. (2015) titulado “Factores psicosociales y Síndrome de *Burnout* en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud”, demostró que los factores psicosociales que se relacionan son las exigencias laborales, condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo y remuneración del rendimiento. Coincidiendo también con Osorio et al. (2014) en su estudio “Síndrome de *Burnout* en el personal de enfermería realizado en Ibagué 2014” quienes concluyeron que el tiempo de servicio y las exigencias laborales son mayor incidencia en padecer Síndrome de *Burnout*. Por otra parte, según Leal y Alcocer (2011) propuso que se debe considerar reestructurar el periodo de trabajo, considerando el tipo de jornada, duración y flexibilidad, facilitando el tiempo para la auto asignación de algunas breves pausas durante cada jornada laboral e incluso implantar ejercicios, con el fin de no saturarse, siempre y cuando la situación lo permita. Así que Lóriz (2016) expresó que cuando estamos sometidos a mayores exigencias laborales la eficiencia del trabajador disminuye aumentando una carga mental y física. Complementa Nicolasi (2008) exponiendo que la condición de trabajo está vinculada al estado del entorno laboral, que incluye la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud de

los trabajadores, siendo las organizaciones los encargados de proteger al empleado para que pueda desarrollar su labor de la manera más confortable sin poner en peligro su integridad. Las enfermeras de emergencia enfrentan una gran presión para cumplir con las exigencias de la vida laboral como el incremento en la carga laboral, exigencias de la tarea, largas horas de trabajo, entre otros, contribuyen a que los ambientes de los lugares de trabajo sean cada vez más estresantes. Esta problemática deja al descubierto el Síndrome de *Burnout* en el personal de enfermería, la cual deben ser tomados en cuenta por los directivos y enfatizar en mejorar las condiciones de trabajo y organización del trabajo y reducir el estrés, aplicando medidas prácticas para hacer frente a situaciones de trabajo estresante.

Con respecto a la asociación del Síndrome de *Burnout* y la carga de trabajo coincidimos con Flores (2018) en su estudio “Prevalencia y factores asociados al Síndrome de *Burnout* en médicos asistentes del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scipa 2017 Lima – Perú, evidenció que una proporción de la población presenta el Síndrome de *Burnout* debido a la carga laboral. Aspectos que son corroborados por Medina (2018) en su estudio “Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil”. Este estudio determinó que los múltiples factores como la sobrecarga de trabajo y factores estresantes del entorno, generan desgaste físico y mental en el profesional de la salud. Las personas utilizan sus emociones para proyectar su futuro, cultivar un pensamiento positivo y así mejorar la toma de decisiones frente a faenas desafiantes (Moroni y Dabos 2014). También, pueden controlar el estrés causado por entornos negativos y altamente complejos que impiden continuar con la jornada, cultivando su propio síndrome como de personas idealistas, entusiastas y con ánimos de realizar bien su trabajo (Rodríguez et al. 2009).

En la literatura Lóriz (2016) manifestó que la carga de trabajo se produce de dos formas: de manera cuantitativa, cuando estamos sometidos a mayores exigencias de lo que podemos satisfacer en periodos de corto tiempo y mayor volumen de trabajo; viéndonos en la necesidad de trabajar en un tiempo de ritmo elevado y disminuyendo así la eficiencia del trabajador. Y de manera cualitativa, haciendo referencia a las excesivas demandas mentales en relación con las habilidades del trabajador, es decir, a las dificultades excesivas que tiene el empleador. Las enfermeras del estudio asumen la carga laboral en el cotidiano desempeño de la labor reduciendo importante y esencial cuidado al paciente en el marco de un cuidado holístico; además limitan el cumplimiento de la calidad, por esta razón la necesidad de realizar estrategias para gestionar el estrés y la carga laboral a través de herramientas y técnicas de sencilla aplicación que les permita llegar a ejercer su labor con entusiasmo y ánimo.

De la misma forma en cuanto a la asociación del factor psicosocial: contenido y características de trabajo y el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras de Emergencia del Hospital Dos de Mayo, coincidimos con Bustillo et al. (2015) en su estudio “Riesgo psicosocial en el personal de enfermería del servicio de urgencias en un Hospital Universitario de Cartagena”, refirió que el riesgo psicosocial se debe a la dimensión contenido de la tarea, afectando a la mayoría de la población estudiada, concluyendo que existe relación entre las características de la tarea y el Síndrome de *Burnout*. Según Durán (2010) establece que las características de la tarea y las condiciones en que se realizan las labores inciden directamente, y de manera indirecta no sólo en el rendimiento, si no en el bienestar de los individuos. Por otro lado, Lóriz (2016) indicó que el contenido y características de la tarea incluye varios aspectos como la autonomía, la variedad y complejidad de la tarea, afirmando que, si no se ajustan a los conocimientos y destrezas de los trabajadores, no permite la aplicación de nuevas

competencias siendo como resultado la frustración del trabajador. Los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia muestran agotamiento por la asimetría entre las demandas de la tarea y las capacidades que tienen durante la jornada laboral, ya que realizan múltiples funciones con una cantidad incrementada de pacientes, llegando a desarrollarse el Síndrome de *Burnout*, el individuo puede ver el trabajo como una obligación por cumplir.

Sobre la asociación entre el factor psicosocial: capacitación y desarrollo de la carrera y el Síndrome de *Burnout* en las enfermeras de Emergencia del Hospital Dos de Mayo coincidimos con Belleño y Ucros (2015) en su estudio “Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos” quienes evidenciaron que la mayoría de los trabajadores administrativos presentan riesgos medios, altos y muy altos de padecer Síndrome de *Burnout*, ya que la población está percibiendo que los accesos a las actividades de capacitación son limitadas e inexistentes y/o las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo. Frigo (2018) señala que la capacitación y desarrollo de la carrera es de suma importancia, y que la organización debe brindar actividades de inducción, entrenamiento, formación al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Esta investigación evidencia, las dificultades que tienen las enfermeras para el desarrollo de perfeccionamiento, a través de capacitaciones con el fin de adquirir nuevas habilidades y conocimientos, dado que todo trabajador aspira a progresar y alcanzar metas. Los directivos pueden contribuir en realizar programas de capacitación efectivos directamente al personal o gestionar la participación de sus empleados en programas de perfeccionamiento académico con instituciones de educación superior, logrando maximizar los conocimientos y

capacidades en las enfermeras que irán en mejora de la calidad del cuidado a los clientes.

Adicionalmente, nuestro estudio evidencia que dos factores psicosociales no muestran asociación estadística significativa con el Síndrome de *Burnout*, estos son los siguientes: la interacción social y estructura organizacional; y la satisfacción de la remuneración por el rendimiento.

Sobre la interacción social se concuerda con Aldrete et al. (2015) en su investigación establecieron la relación entre los factores psicosociales laborales y el Síndrome de *Burnout* en el personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud; no se evidenció relación significativa de *Burnout* con la interacción social y aspectos organizacionales, variables contenido y características de la tarea. Por otro lado, no se concuerda con Bustillo, et al. (2015) en el estudio “Riesgo psicosocial en el personal de enfermería del Servicio de Urgencias en el Hospital Universitario de Cartagena” concluyen que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el Síndrome de *Burnout*. Otros trabajos confirman esta relación como el de Casas (2017) en su estudio “Factores asociados al Síndrome de Burnout en profesionales de la Micro red Aucayacu – Minsa” en Huánuco” estableció relación entre el Síndrome de *Burnout* y los factores psicosociales, considerando como factor significativo a las relaciones interpersonales inadecuadas. Lóriz (2016) hizo mención a la importancia de la interacción social y estructura organizacional, ya que mientras más asertiva sea la comunicación se producirá menos discrepancia de roles en cada trabajador; asimismo, es importante conocer la estructura organizacional de cada institución para saber cómo ejerce la autoridad dentro del equipo.

Las enfermeras de Emergencia mantienen relaciones interpersonales de forma positiva, esto se debe a que dentro de la organización de enfermería se observa un

liderazgo asertivo, existen criterios para determinar los puestos, basándose en las funciones específicas que se realizan, las especialidades de los servicios, las actividades en determinado proceso en la atención al paciente.

Con respecto a la satisfacción de la remuneración por el rendimiento, lo contrario muestra Aldrete et al. (2016) en su estudio de “Factores psicosociales y Síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud” en relación a la subescala de remuneración por el rendimiento; se identificó presencia de Síndrome de Burnout, lo que indica que existe relación significativa entre ambas variables. En la literatura Segovia et al. (2011) mencionaron que la satisfacción de la remuneración por el rendimiento hace referencia a la parte del sueldo que el trabajador recibe en función a sus logros que la organización proyecta alcanzar. También, indica que el diseño de sistemas de compensación a modo de incentivos, es un factor complicado para el éxito de las organizaciones y positiva con el desempeño del trabajador. La satisfacción con la remuneración por el rendimiento ha sido invocada como otro factor que afectaría al desarrollo de *Burnout* en los trabajadores; sin embargo, las enfermeras del estudio consideraron que los honorarios que perciben son un respaldo financiero muy importante pero no desencadenan altos niveles de estrés en su medio laboral.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Existen factores psicosociales laborales que están presentes en la labor asistencial del profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, respectivamente por su intensidad: interacción social y estructura organizacional, capacitaciones y desarrollo de la carrera, condiciones de lugar de trabajo y contenido y características del trabajo.

Los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo presentan Síndrome de *Burnout* en nivel moderado, las dimensiones que destacan según prioridad son despersonalización, cansancio emocional y falta de realización personal,

Entre los factores psicosociales laborales y el Síndrome de *Burnout* que manifiestan las enfermeras de Emergencia del Hospital Dos de Mayo, existe asociación estadística significativa aceptando la hipótesis planteada.

Existe asociación estadísticamente significativa entre Síndrome de *Burnout* y los factores psicosociales laborales en sus dimensiones: condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, capacitación y desarrollo de la carrera en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Dos de Mayo, aprobando las hipótesis propuestas.

No existe asociación estadística significativa entre el Síndrome de *Burnout* y los factores psicosociales laborales en su dimensión: interacción social y estructura organizacional; y la satisfacción de la remuneración por el rendimiento, rechazando las hipótesis sugeridas.

Recomendaciones

1. Según la presente investigación y similares, el Síndrome de *Burnout* constituye una amenaza para el personal de salud, se sugiere realizar otras investigaciones con un mayor número de muestra y el diseño de muestreo probabilístico estratificado a fin de focalizar y precisar diferencias y relaciones.

2. A partir de los presentes resultados, se recomienda para futuros estudios complementar con investigaciones cualitativas que incluya entrevistas. Ya que, a través de ello se puede profundizar en las sensaciones de desgaste, en las actitudes, comportamientos y sentimientos fríos y de baja realización personal, frente a los pacientes con los que el profesional interactúa en su trabajo.

3. Así mismo, se sugiere que los datos y resultados de la presente investigación sean considerados por los funcionarios y directivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, a fin de proponer estrategias de prevención y tratamiento a nivel individual y organizacional, desarrollando talleres de manejo de estrés laboral, manejo de control de emociones, adaptación a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral, resolución de conflictos, técnicas de relajación o pausas activas en horarios específicos, a fin de contrarrestar los índices de riesgo de salud mental y física.

4. Por otro lado, se recomienda implementar procesos que permitan mejorar los principios de eficiencia, calidad técnica y ética en los trabajadores. Asimismo, claridad en las tareas diarias que debe realizar.

5. Se recomienda desarrollar actividades de inducción, entrenamiento y formación con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

6. Finalmente, se recomienda promover el mejoramiento de las relaciones interpersonales y gestión con los jefes.

Referencias

- Aldave, María. 2015. “Síndrome de Burnout y Factores de Riesgo en médicos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2015.” Universidad San Martín de Porres, Perú.
- Alderete, María, Cristina Navarro, Raque Gonzáles, Mónica Contreras, and Jorge Pérez. 2015. *Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en Personal de Enfermería de una Unidad de Tercer Nivel de Atención a la Salud*. México.
- Arias, Fidias. 2012. *El Proyecto de Investigación*. sexta edic. edited by Episteme. Caracas: Caracas, Julio 2012.
- Arias, Walter, Agueda Muñoz, Yesary Delgado, Mariela Ortiz, and Mario Quispe. 2017. “Síndrome de Burnout en Personal de Salud de La Ciudad de Arequipa (Perú).” *Med Segur Trab (Internet)* 63(249):331–75.
- Ayala, Elizabeth. 2011. *Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de Los Servicios Críticos Del Hospital Central de La Fuerza Aérea Del Perú - 2011*. Perú.
- Barrios Casas, Sara, and Tatiana Paravic Klijn. 2006. “Promoción de La Salud y un Entorno Laboral Saludable.” *Revista Latino-Americana de Enfermagem* 14(1):136–41.
- Beleño, Rosana, and María Ucros. 2015. “Factores de Riesgo Psicosociales y Niveles de Estrés En Trabajadores Administrativos de La Universidad de La Costa 2015.” Universidad de la Costa.
- Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20, 40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Campos, Flor, Yolanda Rodríguez, and Elizabeth Vela. 2015. *Plan de Desarrollo de carrera aplicado a una empresa de Sector Ingeniería, Nivel Mando Medio a*

Gerencial. Lima.

Casas, Susy. 2017. “Factores Asociados al Síndrome de Burnout en profesionales de la Microrred Aucauacu - Minsa 2017.” Universidad de Huánuco, Perú.

Cruzado, Lizardo, Patricia Nuñez, and Galia Rojas. 2013. *Despersonalización: Más Que Síntoma, Un Síndrome*. Perú.

Díaz, Walter. 2017. “Sobrecarga Laboral Asociado a Síndrome de Burnout en Personal de Salud de Emergencia de un Hospital de Trujillo.” Universidad Privada Antenor Orrego - Facultad de Medicina Humana, Perú.

Dirección de Protección del Menor de la Seguridad y Salud en el Trabajo. 2008.

“Aprueban la Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico.” *RESOLUCION MINISTERIAL N° 375-2008-TR 31*.

Dirección General de Salud Ambiental- DIGESA. 2005. *Manual de Salud Ocupacional*. Perú: Dirección General de Salud Ambiental, Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional y auspiciada por la OPS/OMS Dirección.

Durán, María. 2010. *El Estrés y La Calidad de Vida en el Contexto Laboral*. Vol. 1. 1st ed. Costa Rica: Revista Nacional de Administracion.

Espeleta, Paola. 2015. “Los Riesgos Psicosociales: Causas, Consecuencias y Posibles Soluciones.”

Fernández, Miguel. 2013. “La Autonomía Emocional.” *Revista de Claseshistoria*, 12.

Fernández, Vanesa. 2018. “Burnout: Causas Del Burnout.” *Revista de Salud y Bienestar*. Retrieved December 20, 2018 (<https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/causas-del-Burnout-8364>).

Flores, José. 2018. “Prevalencia y Factores Asociados Al Síndrome de Burnout En Medicos Asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scipia En El Periodo Setiembre - Noviembre 2017.” Universidad Ricardo Palma.

- Flores, Tania. 2019. "Evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral de la estación de servicios la Unión S.A.C" "Universidad Nacional de Piura."
- Forbes, Roger. 2011. *El Síndrome de Burnout: Síntomas, Causas y Medidas de Atención en la Empresa*. Costa Roca.
- Friego, Edgardo. 2018. "Qué es la Capacitación, y Qué Gana Una Organización al capacitar a su Personal." *Recursos Humanos*. Retrieved December 18, 2018 (<http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>).
- Fundacion para la prevencion de riesgos laborales. 2012. "Factores Psicosociales Contenido de La Tarea." *Manual de Identidad Corporativa* 55.
- Fundación para la prevención del riesgos laborales. 2015. "Factores Psicosociales – Riesgos Laborales." *Riesgos Relacionados Con La Psicología - Factores Psicosociales*. Retrieved November 29, 2018 (<http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>).
- Gil, Pedro. 2006. *El Síndrome de Quemarse Por El Trabajo (Burnout)*. Barcelona.
- Gil, Pedro. 2009. "Algunas Razones Para Considerar Los Riesgos Psicosociales En El Trabajo y Sus Consecuencias En La Salud Pública." *Revista Española de Salud Pública* 83(2):169–73.
- Gil, Pedro. 2012. "Riesgos Psicosociales En El Trabajo y Salud Ocupacional." *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* 29(2):237–41.
- Gómez, Patricia, and Julio Enders. 2016. "El Sistema de Remuneración e Incentivos en la Salud, como instrumento para la Mejora de la Calidad de Atención." *Revista de Salud*, March 3, 51.
- Grau, Martín. 2007. "Cómo Prevenir El Burnout: Diferentes Definiciones e Interpretaciones." *Noviembre*, 18–27.

- Grueso, Merlin. 2016. *Organizaciones Saludables y Procesos Organizacionales e Individuales*. Universidad. Colombia: 12 de agosto de 2016.
- Gutiérrez, Ana, and Juan Vilorio. 2014. "Riesgos Psicosociales y Estrés en el Ambiente Laboral." *Salud Uninorte* 30(1):v-vi.
- Hernández, Jorge, Jose Jesús, and Manuel Aguilar. 2013. "Clima Laboral: La Influencia de la Supervisión, Los Factores Organizacionales y la Predisposición de Los Empleados." *Revista Internacional Administracion & Finanzas* 6:18.
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, and María del Pilar Bautista Lucio. 2014. *Metodología de la Investigación*. sexta. edited by I. E. S. A. McGRAW-HILL. México.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). 2015. *Algunas Orientaciones para evaluar los Factores de Riesgo Psicosocial (Edición Ampliada 2015)*. Madrid.
- Instituto Regional de Seguridad y Salud Laboral. 2016. *Guía Sobre Factores Psicosociales En El Entorno Laboral*. Madrid: ASPACEN-Ayuntamiento de Tres Cantos y Adapta Plena Inclusión Madrid.
- Jiménez, Cristian; Orozco, Margarita, and Caliz, Nelly. 2017. Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de Enfermería de un Hospital de la red Pública en la ciudad de Bogotá, Colombia. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales
- Leal, Luisa, and María Alcocer. 2011. "Estrés En El Trabajo y Exigencias Laborales." *Estrés En El Trabajo y Exigencias Laborales* 10:52-61.
- Ledesma, Carlos. 2015. "Síndrome de Burnout En El Personal Asistencial de La Clínica Del Hospital 'Hermilio Valdizán' -Marzo 2015." Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Lizano, Edinson, and Vielka Vásquez. 2016. "Características Del Síndrome de Burnout en el Personal de Salud de Emergencia y Hospitalización." Universidad Nacional

- de Tumbes.
- López, Juan. 2015. "Síndrome de Burnout en Médicos Asistentes y Residentes del Hospital de La Amistad Perú-Corea Santa Rosa, Piura en el periodo enero - febrero 2015." Universidad Nacional de Piura, Perú.
- López, Maria, Sara García, and Manuel Pando. 2014. "Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú." *Ciencia & Trabajo* 16(51):164–69.
- Lóriz, Julián. 2016. *Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral*. 1st ed. edited by A. UGT.
- Marsollier, Graciela. 2013. "La Despersonalización y su Incidencia en los Procesos de Desgaste Laboral." *Psicología* 17:7.
- Martínez, Anabella. 2010. "El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión." September, 40.
- Maslach, Christina, and Susan Jackson. 1981. *The Measurement of Experienced Burnout**. Vol. 2. California.
- Medina, Ana. 2018. *Factores Asociados Al Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Área de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de la Ciudad de Guayaquil*. Ecuador.
- Millan, Anthony, and María D'Aubeterre. 2012. *Propiedades Psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una Muestra Multiocupacional Venezolana*. Vol. 30. 1st ed. Venezuela: Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Psicología.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. 2004. *Salud y Seguridad En El Trabajo (SST)*. 1st ed. edited by R. Franco. Argentina.
- Morales, Lachiner, and Luis Hidalgo. 2015. *Síndrome de Burnout*. Vol. 32. 1st ed.

- Costa Rica: Asociación Costarricense de Medicina Forense.
- Moreno, Bernardo. 2011. *Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: Conceptualización, Historia y Cambios Actuales*. Vol. 57. 1st ed. Madrid - España: Escuela Nacional de Medicina del Trabajo. Instituto de Salud Carlos III.
- Moreno, Bernardo, and Carmen Baez. 2010. *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas*. Madrid - España.
- Moreno, Pilar, Luisa Ríos, Jesús Canto, Fabiola San Martín, and Jesús Perles. 2010. "Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos poco calificados: Diferencias entre sexos en Población Inmigrante." *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones* 26:255–65.
- Moroni, Lidia, and Guillermo Dabos. 2014. "Comportamientos Abusivos de Baja Intensidad en las Organizaciones: Una Revisión de la Literatura y de sus Implicancias." *Estudios Gerenciales* 30(133):384–96.
- Neira, Giovana, and Flor Salinas. 2017. *Satisfacción Laboral de La Enfermera (o) Profesional en el Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional*. Perú.
- Nicolaci, Miryam. 2008. "Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo." *Universidad Nacional de Lomas de Zamora* 2:3–48. Retrieved March 10, 2019 (www.hologramatica.com.ar/www.unlz.edu.ar/sociales/hologramatica).
- Osorio, Yudi, Diana Osorio, Elena Robles, and Yadira Romero. 2014. *Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de un Hospital de Referencia Ibagué*. Ibagué.
- Pando, Manuel, Walter Varillas, Carolina Aranda, and Fernanda Núñez. 2016. "Análisis Factorial Exploratorio Del 'Cuestionario de Factores Psicosociales En El Trabajo' En Perú." *Análisis Factorial Exploratorio Del 'Cuestionario de factores Psicosociales en el Trabajo' en Perú* (4):365–71.

- Preciado, María, María Aldrete, Arlene Oramas, and María del Carmen Santes. 2008. "Agotamiento Emocional en el trabajo en Profesionistas y Operadoras de máquina en la Industria." *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 9(2):16–23.
- Quinceno, Japcy, and Stefano Vinaccia. 2007. *Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. Vol. 10. Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Rapado, Marta. 2015. *La Ansiedad: Estrategias Prácticas para manejarla paso a paso*. Madrid.
- Reyna, Carmen. 2015. "Factores de Estrés Laboral en el Personal de Enfermería en Consulta Externa Hospital Emergencias Grau 2014." Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rodríguez, Claudia, Ana Oviedo, Violeta Hernández, Vargas María, and Pérez Fiesco. 2009. "Prevalencia del Síndrome de Burnout." Universidad Nacional de San Luis – Argentina, Mexico.
- Rodríguez, Mariela. 2009. "Factores Psicosociales de Riesgo Laboral : ¿ Nuevos Tiempos , Nuevos Riesgos?" *Observatorio Laboral Revista Venezolana* 2:127–41.
- Rojas, Silvia. 2016. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Vol. 19. Laborales. Barcelona: Societat Catalana de Salut Laboral.
- Romero, Martha. 2017. "Significado Del Trabajo desde la Psicología del Trabajo. Una Revisión Histórica, Psicológica y Social." *Psicología Desde El Caribe* 34(2):120–38.
- Ruiz, Evelin, and Giovana Pimentel. 2017. "Factores Asociados al Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería en el Área de Emergencia Trabajo." Universidad Privada Norbert Wiener, Perú.
- Sánchez, Gema. 2018. "El Síndrome de Burnout en los Profesionales de La Salud." *La Mente es Maravillosa*. Retrieved December 4, 2018

(<https://lamenteesmaravillosa.com/el-sindrome-de-Burnout-en-los-profesionales-de-la-salud/>).

Sánchez, Nury. 2016. *Estrés En El Trabajo*. Costa Rica.

Segovia, Adriana, Joel Mendoza, Juan Rositas, and José Abreu. 2011. *El Rol de la Remuneración Variable en la Efectividad Organizacional de las Empresas*. Vol. 6. Mexi.

Silva Arquíñego, Gisell Denisse. 2017. "Enhanced Reader." Cesar Vallejo.

Silva, Oscar. 2015. "Prevalencia y Factores Asociados al Síndrome de Burnout en el Personal Médico del Área Crítica del Hospital San José de Callao en el Período Octubre – Diciembre 2015." Universidad Ricardo Palma, Perú.

Stavroula, Leka, Amanda Griffiths, and Tom Cox. 2004. *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Reino Unido.

Tello, Juana. 2009. "Nivel de Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión." Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Thomas, Jefferson. 2019. "Factores Psicosociales." *Factores Psicosociales*. Retrieved March 9, 2019 (https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales.aspx).

Torres, María. 2017. *Prevalencia y Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout, en el Personal que labora en el Hospital de Solca de la Ciudad de Loja*. Ecuador.

Velásquez, Alex. 2014. "Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en Enfermeras de la Microred de San Juan de Miraflores - Villa María del Triunfo, 2014." Universidad Autónoma del Perú.

Velázquez, Yolanda, Héctor Gil, Oscar Andrade, Lucía Ruíz, and Benito Zamorano. 2014. "Carga Laboral como Factor de Riesgo Psicosocial en Personal de Enfermería." 41. Retrieved March 9, 2019

(https://www.researchgate.net/publication/307214737_Carga_laboral_como_factor_de_riesgo_psicosocial_en_personal_de_enfermeria).

Vidal, José, Dolores Simó, and Miguel Toledo. 2011. "Conceptos Básicos Sobre Seguridad y Salud en el Trabajo." *Servicio de Prevención y Medio Ambiente de la Universidad de València* 46. Retrieved December 2, 2018

(https://www.uv.es/sfpenlinia/cas/26_organizacin_y_carga_de_trabajo.html).

Vieco, Germán, and Raimundo Abello. 2014. "Factores Psicosociales de Origen Laboral, Estrés y Morbilidad en el Mundo." *Psicología desde el Caribe* 31(2):385.

Vilariño, Olalla. 2015. "Desgaste Emocional y Estrategias de Afrontamiento en Personal de Enfermería de Urgencias." Universidad de Oviedo.

Vilchez, Katherine. 2018. "Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Referencial Ferreñafe - 2018." Universidad de Lambayeque".

Apéndice

Apéndice A

Instrumentos de recolección de datos

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y DE FORMACIÓN

Marque con una X la respuesta correspondiente o llene los espacios en blanco.

- Datos generales

1. Edad: _____ años
2. Sexo: ₁ masculino ₂ femenino
3. Régimen de servicio, modalidad:
 - Nombrado
 - Contrato administrativo de servicios (CAS)
 - Terceros
 - Otros (especificar): _____
4. Antigüedad en el puesto: _____ años
5. Antigüedad en la profesión: _____ años
6. Qué opina de su ambiente laboral: bueno () regular () malo ()
7. Qué opina de su remuneración salarial: bueno () regular () malo ()

CUESTIONARIO “FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES”

Instrucciones:

El siguiente cuestionario consta de una serie de enunciados sobre su trabajo y como se siente en él. No existe respuestas mejores o peores, lo importante es su opinión sobre la pregunta que se le formula, señalar con una “X” en la columna correspondiente por cada pregunta que se enlistan a continuación.

Nº	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	DIMENSIÓN DE CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO					
1.1	El ruido interfiere en sus actividades.					
1.2	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada.					
1.3	La temperatura en su área de trabajo no es adecuada.					
1.4	Existe mala higiene en su área de trabajo.					
1.5	Está expuesto(a) a polvos, gases, solventes o vapores.					
1.6	Está expuesto(a) a microbios, hongos, insectos o roedores.					
1.7	Carece de ambiente para realizar trabajo administrativo.					
1.8	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza.					
1.9	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo.					
2	DIMENSIÓN DE CARGA DE TRABAJO					
2.1	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo.					
2.2	La demanda laboral que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades.					
2.3	Su jornada de trabajo se prolonga más de 12 horas diarias.					
2.4	Trabaja sus días de descanso y durante vacaciones, actividades de su centro asistencial.					
2.5	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo.					
3	DIMENSIÓN DE CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA					
3.1	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido.					
3.2	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros.					
3.3	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos.					
3.4	Participa en proyectos de investigación que no son de su interés.					
3.5	Hay cambios constantes en las actividades a realizar.					
3.6	Imparte cuidados en áreas que no son de su especialidad.					
3.7	Realiza diversas funciones asistenciales, docencia, investigación, tutoría y gestión.					

Nº	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
4	DIMENSIÓN DE EXIGENCIAS LABORALES					
4.1	Su trabajo se caracteriza por ser complejo.					
4.2	Requiere alto grado de concentración.					
4.3	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)					
4.4	Hace uso constante de su cuerpo (fuerza)					
4.5	Requiere de esfuerzo visual prolongado.					
4.6	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa.					
4.7	Tiene exigencias para ingresar a programas de postgrados, maestrías u otras especialidades.					
5	DIMENSIÓN DE CAPACITACIONES Y DESARROLLO DE LA CARRERA					
5.1	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado.					
5.2	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo.					
5.3	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles.					
5.4	El estatus como profesional de la salud no corresponde a sus expectativas.					
5.5	Falta de facilidades para mejorar su formación académica.					
6	DIMENSIÓN DE INTERACCIÓN SOCIAL Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
6.1	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo.					
6.2	Requiere participar en diversos grupos de trabajo.					
6.3	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato.					
6.4	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados.					
6.5	Los sistemas de control del personal son incorrectos.					
6.6	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo.					
6.7	Limitan la participación en la toma de decisiones.					
6.8	La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa.					
6.9	Está satisfecho(a) con el trabajo que desempeña en su centro laboral					
7	DIMENSIÓN SATISFACCION DE LA REMUNERACIÓN POR EL RENDIMIENTO					
7.1	Está conforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza.					
7.2	Está insatisfecho el sistema de seguro social y bienestar de personal.					
7.3	Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad le permiten lograr estabilidad económica.					

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Instrucciones:

El siguiente cuestionario consta de una serie de enunciados sobre su trabajo y como se siente en él. No existe respuestas mejores o peores, lo importante es su opinión de lo que se le pregunta, señalar con una "X" en la columna correspondiente por cada pregunta que se enlistan a continuación.

N°	Ítems	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1. DIMENSION DE CANSANSIO EMOCIONAL						
1.1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
1.2	Al termino de mi jornada laboral me siento vacío.					
1.3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
1.4	Siento que trabajar todo el día con los pacientes me agota.					
1.5	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
1.6	Me siento frustrado en mi trabajo.					
1.7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
1.8	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa.					
1.9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
2. DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN						
2.1	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos.					
2.2	Siento que me he hecho más duro con la gente.					
2.3	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
2.4	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.					
2.5	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.					
3. DIMENSION DE FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL						
3.1	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.					
3.2	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.					
3.3	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
3.4	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
3.5	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.					
3.6	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes					
3.7	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
3.8	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					

Apéndice B

Validez de los instrumentos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir los Factores psicosociales laborales asociados al Síndrome de Burnout en el personal profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo – Lima 2019

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 01

Fecha actual: 11 - Mayo - 2019

Nombres y Apellidos de Juez: Isaac Henry Reyes G.

Institución donde labora: Universidad Peruana Surco

Años de experiencia profesional o científica: 3 años



Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 11 - Marzo - 2019
Valido por: Nod Henry Reyes G.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir los Factores psicosociales laborales asociados al Síndrome de Burnout en el personal profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo - Lima 2019.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 02


Fecha actual: 14/03/19

Nombres y Apellidos de Juez: Mg. Della Luz León Castro.

Institución donde labora: UPeU

Años de experiencia profesional o científica: 25

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN


Mg. Della Luz León Castro

CEP 73223

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Cree que están bien

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

En las preguntas 3-2 del MRSI esta incompleta

Fecha: 14/03/19
Valido por: Mg. Delia León Cortés

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir los Factores psicosociales laborales asociados al Síndrome de Burnout en el personal profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – 2019.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.


Juez N°: 03

Fecha actual: 20-03-2019

Nombres y Apellidos de Juez: Noemí Elizabeth Quispe Aranda

Institución donde labora: Hospital Policial PNP "Augusto B. Leguía"

Años de experiencia profesional o científica: 29 años


.....
OS - 70038805 - O+
Noemí E. QUISPE ARANDA
CMOTE. S. PNP
C.E.P. 27766

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI () NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI () NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI () NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI () NO ()

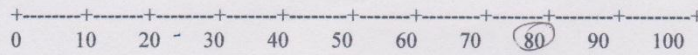
Observaciones:.....

Sugerencias:.....

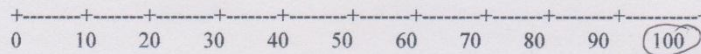
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

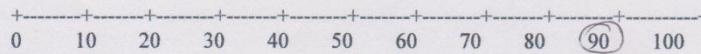
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



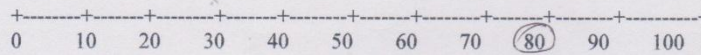
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



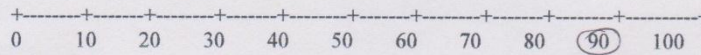
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguna

Fecha: 20-03-2019
 Valido por: _____

OS-70038805-0+
 Noemí E. QUISPE ARANDA
 CMDE. S. PNP
 C.E.P. 27785

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir los Factores psicosociales laborales asociados al Síndrome de Burnout en el personal profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo – Lima 2019

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 04

Fecha actual: 27/ABRIL/2019

Nombres y Apellidos de Juez: ROXANA MILAGROS FLORES PÉREZ

Institución donde labora: HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Años de experiencia profesional o científica: 7 AÑOS

MINSA - IGSS
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
[Firma]
L.C. ROXANA M. FLORES PÉREZ
DEF. C.F.P. 54802
DEF. C. SPOURROS

Firma y Sello

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias: ITEM 4.4: ALCARAN ENTRE PARENTESIS. SI SE REFIERE A POSTURAS, ESTAR EN CONSTANTE MOVIMIENTO, ETC.

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias: EN EL ÍTEM 2.4 SE SUGIERE CORREGIR "FINES DE SEMANA" POR "DÍAS DE DESCANSO".

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 27/ABRIL | 2019
 Valido por: ROXANA HILAROS FLORES PÉREZ

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir los Factores psicosociales laborales asociados al Síndrome de Burnout en el personal profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo - Lima 2019.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: _____

Fecha actual: _____

Nombres y Apellidos de Juez: Ruth Saldaña Tello

Institución donde labora: Hospital San Juan de Lurigancho

Años de experiencia profesional o científica: 10 años



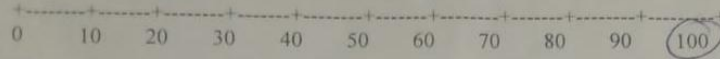
Hospital San Juan de Lurigancho

Lic. Enl. Ruth Saldaña Tello
Firma y Sello

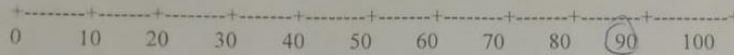
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

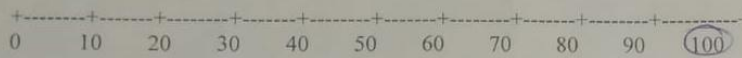
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



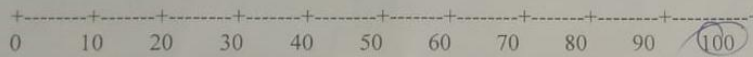
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



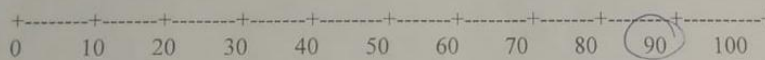
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: _____

Valido por: Lic Ruth Saldana Tello

[Handwritten signature]
 Lic. Ruth Saldana Tello
 C. P. 4048 ESPE. IOTM

Apéndice C

Confiabilidad de los instrumentos

Análisis de confiabilidad de factores psicosociales laborales

Tabla 4

Resumen de procesamiento de datos

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		<i>N</i>	<i>%</i>
	<i>Válido</i>	<i>20</i>	<i>100,0</i>
<i>Casos</i>	<i>excluido^a</i>	<i>0</i>	<i>,0</i>
	<i>Total</i>	<i>20</i>	<i>100,0</i>

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

Tabla 5


Estadísticas de fiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,838</i>	<i>46</i>

Como el Alfa de Cronbach es 0,838, se concluye que el instrumento que mide factores psicosociales es bueno.

Apéndice D

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
 Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud
Consentimiento para participar en el estudio de investigación.

Título: Factores psicosociales laborales asociados al Síndrome de Burnout en el personal profesional de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

Autora: Judith Milagros Rado Romero

PROPÓSITO Y PROCEDIMIENTO

Usted está invitado a participar en el estudio llevado a cabo por la Lic. Judith Milagros Rado Romero, estudiante de la Maestría en Enfermería con mención en Administración y Gestión, quien medirá la asociación de Factores psicosociales en el trabajo con el Síndrome de Burnout en su labor asistencial diaria.

El propósito del estudio consiste en ayudar a los directivos de la institución y de los servicios de enfermería a fidelizar a su personal para asegurar su permanencia y mejor rendimiento profesional.

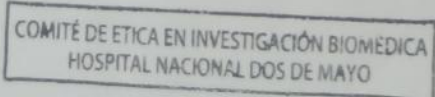

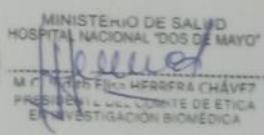
Su participación consistirá en responder con veracidad dos cuestionarios que constan: 45 preguntas del 1° cuestionario y 22 preguntas del 2° cuestionario sumando un total de 67 preguntas que son completamente anónimos. Sólo tomará 30 minutos de su tiempo. No se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario se codificarán usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas, si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

RIESGOS: La participación en este estudio no lo expone a riesgo alguno.

1. **Beneficios.** - El participante no recibirá reembolso monetario por la participación en el estudio.
 2. **Derechos del participante.** - Su participación en este estudio es completamente voluntaria.
 3. **Confidencialidad.** - Está asegurada la reserva de la información que usted proporcione.
 4. **Costos adicionales.** - La participación en este estudio no genera costo para el participante.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar a:
Datos de contacto de la investigadora: Judith Milagros Rado Romero; celular: 986232318 ; correo electrónico: milagrogrado20@gmail.com.

Datos de Contacto del Comité de Ética: para preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados.
 Presidente del Comité de Ética del HNDM: Dra Judith Elisa Herrera Chavez.
 Dirección: Parque Historia de la Medicina Peruana S/N, altura de la cuadra 13 Av. Grau, Cercado - Lima; teléfono: 3280028 anexo 8234; correo electrónico: comite.etica@hdosdemayo.gob.pe

Declaración de Informe de Consentimiento

Yo _____ Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto me perjudique.

Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha
--	------------------------	-------

**Certifico que he recibido una copia del Consentimiento informado*

Firma del Participante



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
M.C. Edith Herrera Chávez
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA
EN INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Apéndice E

Matriz de consistencia

TÍTULO: Factores psicosociales laborales asociados al Síndrome de <i>Burnout</i> en el personal profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo - Lima 2020.			
AUTOR (ES): Lic. Judith Milagros Rado Romero			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuáles son los factores psicosociales laborales asociados al Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la magnitud del Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la asociación de los factores psicosociales laborales con el Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la proporción del Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2020.</p> <p>Identificar cuáles son los factores psicosociales</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Ha: Los factores psicosociales laborales se asocian al Síndrome <i>Burnout</i> en el personal de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.</p> <p>Ho: Los factores psicosociales laborales no se asocian al Síndrome <i>Burnout</i> en el personal de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis alterna (Ha1): las condiciones del lugar de trabajo se asocian con el Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.</p>	Variable 1: Factores psicosociales
			Dimensiones
			<p>Condicionales del lugar de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El ruido interfiere en sus actividades. ✓ La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada. ✓ La temperatura en su área de trabajo no es adecuada. ✓ Existe mala higiene en su área de trabajo. ✓ Está expuesto(a) a polvos, gases, solventes o vapores. ✓ Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores. ✓ El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza. <p>P1.1 a P1.9</p> <p>0 = Nunca 1 = Casi nunca 2 = Algunas veces 3 = Casi siempre 4= Siempre</p>

<p>¿Cómo se asocian las exigencias laborales (el trabajo en sí) con el Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2020?</p> <p>¿Cómo se asocian las capacitaciones y desarrollo de la carrera con el Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2020?</p> <p>¿Cómo se asocian la interacción social y estructura organizacional con el Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2020?</p> <p>¿Cómo se asocian la remuneración del rendimiento con el Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia</p>	<p>exigencias laborales (el trabajo en sí) con el Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2020.</p> <p>Identificar la asociación del factor psicosocial laboral: capacitaciones y desarrollo de la carrera con el Síndrome de <i>Burnout</i> en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2020.</p> <p>Establecer la asociación del factor psicosocial laboral: interacción social y estructura organizacional con el síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2020.</p> <p>Determinar la asociación del factor psicosocial laboral: satisfacción con la remuneración y rendimiento con el Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital</p>	<p>Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.</p> <p>Hipótesis alterna (Ha4): Las exigencias laborales (el trabajo en sí) se asocia con el Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.</p> <p>Hipótesis nula (H04): Las exigencias laborales (el trabajo en sí) no se asocia con el síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.</p> <p>Hipótesis alterna (Ha5): Las capacitaciones y desarrollo de la carrera se asocian con el síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.</p> <p>Hipótesis nula (H05): Las capacitaciones y desarrollo de la carrera no se asocian con el Síndrome de <i>Burnout</i> en el profesional de Enfermería del</p>	<p>Exigencias laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participa en proyectos de investigación que no son de su interés. ✓ Hay cambios constantes en las actividades a realizar. ✓ Imparte cuidados en áreas que no son de su especialidad. ✓ Realiza diversas funciones asistenciales, docencia, investigación, tutoría y gestión. ✓ Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja. ✓ Requiere alto grado de concentración. ✓ Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado). ✓ Hace uso constante de su cuerpo (fuerza, movimientos). ✓ Requiere de esfuerzo visual prolongado. ✓ Su trabajo requiere creatividad e iniciativa. ✓ Tiene exigencias para ingresar a programas de postgrados, maestrías u otras especialidades. 	<p>P4.1 a 4.7</p>	
--	---	---	-----------------------------	--	-------------------	--

		Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2020.	Satisfacción de la remuneración por el rendimiento	<p>desempeño laboral son inadecuados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los sistemas de control del personal son incorrectos. ✓ Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo. ✓ Limitan la participación en la toma de decisiones. ✓ La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa. ✓ Está satisfecho(a) con el trabajo que desempeña en su centro laboral. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Está conforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza. ✓ Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones. ✓ Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad le permiten lograr estabilidad económica 	P7.1 a 7.3	
--	--	---	--	--	------------	--


Variable 2: Síndrome de <i>Burnout</i>						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	
					Niveles o rangos	
			Cansancio Emocional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. ✓ Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. ✓ Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado. ✓ Siento que trabajar todo el día con personas me agota. ✓ Siento que mi trabajo me está desgastando. ✓ Me siento frustrado en mi trabajo. ✓ Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. ✓ Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. ✓ Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. 	P1 a P9	0 = Nunca 1 = Algunas veces al año 2 = Algunas veces al mes 3 = Algunas veces a la semana 4= Todos los días

			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos. ✓ Siento que me he hecho más duro con la gente ✓ Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. ✓ Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes. ✓ Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas. 	P10 a p14	
			Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes. ✓ Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. ✓ Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. ✓ Me siento con mucha energía en mi trabajo. ✓ Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes. 	P15 a p22	

				<ul style="list-style-type: none"> ✓ Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes. ✓ Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. ✓ Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. 		
METODOLOGÍA Tipo de investigación: Descriptivo correlacional. Diseño : No experimental, corte transversal Muestreo : No probabilístico Instrumento : Encuesta (escala de Likert) Población : 60						

Apéndice F

Autorización institucional

	PERÚ	Ministerio de Salud	Vice ministerio de Promoción y Aseguramiento en Salud	Hospital Nacional Dos de Mayo
---	------	---------------------	---	-------------------------------

Decenio de la Igualdad de Oportunidades Para Mujeres y Hombres
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

CARTA N° 676 -2019-DG-CARTA N°0390-OACDI-HNDM

Lima, 27 de noviembre 2019

Estudiante:
JUDITH MILAGROS RADO ROMERO
Presente. -

ASUNTO : AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN
REF : REGISTRO N°019969

De mi mayor consideración,

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo comunicarle que con Informe N°01293-2019-OACDI-HNDM la Oficina de Apoyo a la Capacitación Docencia e Investigación informa que no existe ningún inconveniente en que se desarrolle el Estudio de investigación titulado:

"FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, LIMA 2019"


En tal sentido esta oficina autoriza la realización del estudio de investigación. Consecuentemente el investigador deberá cumplir con el compromiso firmado, mantener comunicación continua sobre el desarrollo del trabajo y remitir una copia del proyecto al concluirse.

La presente aprobación tiene vigencia a partir de la fecha y **expira el 26 de noviembre del 2020.**

Si aplica, los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

[Firma]

Dra. ROSARIO DEL VALLE KUYUHARA GRAMOTO
Directora General (a)
C.I.P. 10000 9310 0001

CARTA N° 0154 -EI


JRMD /JAYG/LNBC/eva
<http://hdosdemayo.gob.pe/portal/>
direcciongeneral@hdosdemayo.gob.pe
hdosdemayo@hotmail.com

Parque "Historia de la Medicina Peruana"
s/n alt. cdra. 13 Av. Grau- Cercado de Lima
Teléfono: 328-0028 Anexo 3209

EL PERÚ PRIMERO

Apéndice G

Carta de aceptación del Comité de Ética

	PERÚ Ministerio de Salud	Ministerio de Prestaciones y Seguro en Salud	Hospital Nacional Dos de Mayo
---	------------------------------------	--	-------------------------------

Decenio de la Igualdad de Oportunidades Para Mujeres y Hombres
"Año la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

EVALUACIÓN N° 066-2019-CEIB-HNDM

"FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, LIMA 2019"

Investigador Principal: JUDITH MILAGROS RADO ROMERO

El Comité de Ética en Investigación Biomédica concluye:

1. El investigador se encuentra calificado para la conducción de la investigación.
2. El Protocolo sigue lineamientos metodológicos y éticos.
3. El consentimiento informado brinda la información necesaria en forma adecuada.



Por tanto, el comité expide el presente documento de **APROBACIÓN Y OPINIÓN FAVORABLE** del presente estudio.

El presente documento tiene vigencia a partir de la fecha y expira el **06 de noviembre del 2020**.

El investigador remitirá al Comité de Ética en Investigación Biomédica un informe final al término del estudio.

Atentamente

Lima, 07 de noviembre 2019

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
JUDITH MILAGROS RADO ROMERO
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA

**COMITÉ DE ETICA EN INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO**

JEHCH/JAYG/LBC/eva
Cc. archivo

<http://hdosdemayo.gob.pe/portal/>
direcciongeneral@hdosdemayo.gob.pe
hdosdemayo@hotmail.com

Parque "Historia de la Medicina Peruana"
s/n alt. cdra. 13 Av. Grau- Cercado de Lima
Teléfono: 328-0028 Anexo 3209

EL PERÚ PRIMERO

ANEXOS

Tabla 6
Características generales a través de variables categóricas de los profesionales de Enfermería del HNMD

VARIABLES Y CATEGORÍAS	n	%
Edad		
Menores a 35 años	10	16.7%
De 35 años a 40	10	16.7%
De 41 a 45 años	21	35.0%
Mayores a 45 años	19	31.7%
Sexo		
masculino	14	23.3%
femenino	46	76.7%
Régimen laboral		
Cas	43	71.7%
Nombrado	17	28.3%
Antigüedad en el puesto de trabajo		
Menor a 5 años	9	15%
De 5 a 10 años	21	35%
De 11 a 15 años	24	40%
Mayor a 15 años	6	10%
Antigüedad profesional		
Menor a 10 años	9	21.7%
De 11 a 15 años	21	18.3%
De 16 a 20 años	24	31.7%
Mayor a 20 años	6	28.3%
Total	60	100%