



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**“SINDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS(OS) QUE
LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL
Y UNA CLINICA DE REFERENCIA-LIMA 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTOR:

BORDA MAMANI, ANTHONY CRISTHIAN

ASESOR:

CRUZ PARDO, LUZ MARÍA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CUIDADO DE ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL Y PSQUIATRIA

LIMA – PERÚ

2017

JURADO CALIFICADOR

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres y a mi hermano Alvaro que siempre me apoya.

Agradecimientos

Agradezco a mi asesora Luz Cruz Pardo por alumbrarme con su experiencia y conocimientos, también a mi amigo Carlos Fajardo por los consejos brindados.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Anthony Cristhian Borda Mamani con DNI N. °75149760 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela Académico Profesional de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de septiembre de 2017.

Anthony Cristhian Borda Mamani

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Síndrome de Burnout en enfermeras(os) de un hospital y una clínica de referencia en el servicio de emergencia-lima 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura de Enfermería.

Anthony Cristhian Borda Mamani

ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I.- INTRODUCCIÓN (Realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del problema, objetivos)	7
II.- MÉTODOS	19
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	19
2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	20
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	21
2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO	21
2.4.1 INSTRUMENTO	21
2.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:	22
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	22
III.- RESULTADOS	23
IV.- DISCUSIÓN	30
V.- CONCLUSIONES	36
VI.- RECOMENDACIONES	37
VII.- REFERENCIAS	38

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo Determinar el nivel de síndrome de Burnout en enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia de un hospital y una clínica de referencia 2017; fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo comparativo de corte transversal prospectivo, con una población de 34 enfermeros del hospital de referencia y 20 enfermeros de la clínica. Se utilizó como instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI) que tiene una validez de 0.98 obtenida por el juicio de expertos y confiabilidad de un 0.82 obtenida por el alfa de combrach. Se encontró los siguientes resultados en la clínica de referencia como en el hospital los niveles de síndrome de Burnout fueron medios; con respecto a las dimensiones del síndrome, en agotamiento emocional se encontró un nivel alto para la clínica y hospital de referencia, en despersonalización se encontraron niveles altos (58%) en el hospital de referencia mientras que en la clínica los niveles fueron medios (56%), en realización personal se encontraron niveles altos (54%) en el hospital de referencia y niveles medios (69%) en la clínica. se concluye que el nivel de síndrome de Burnout que presenta los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del hospital y clínica de referencia es medio.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

The present study aimed to determine the level of Burnout syndrome in nurses working in the emergency service of a hospital and a reference clinic in 2017; was of quantitative type, application level, comparative descriptive method of prospective cross-section, with a population of 34 nurses of the reference hospital and 20 nurses of the clinic. The Maslach Burnout Inventory (MBI) was used as instrument with a valid value of 0.98 obtained by the expert judgment and reliability of a 0.82 obtained by the combrach alpha. The following results were found in the reference clinic as in the hospital the levels of Burnout syndrome were average; with regard to the dimensions of the syndrome, in emotional exhaustion a high level was found for the clinic and reference hospital, in high-level depersonalization (58%) were found in the reference hospital whereas in the clinical levels were mean (56 (54%) in the referral hospital and mean levels (69%) were found in the clinic. In conclusion, the level of Burnout syndrome presented by nurses working in the emergency service of the hospital and reference clinic is medium.

Keywords: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

I.- INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout se considera una enfermedad crónica, esto se debe a que el cuerpo se somete a periodos de estrés prolongados; Maslach y Jackson (1981) lo describen como una respuesta inadecuada frente a un estrés crónico¹, Gallegos (1991) lo define como el efecto producido por niveles elevados de presión en el trabajo, desilusiones personales e inadecuadas formas de reaccionar frente a los problemas², por otro lado Maslach (2001) lo redefine como un síndrome que surge por una fuente de estrés constante que afecta de manera intrapersonal como extra personal y se manifiesta en el lugar que viene laborando la persona³.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que el estrés laboral afecta de forma negativa a la salud tanto física como psicológica de los trabajadores, al mismo tiempo afecta directamente a la eficacia y producción que se realiza⁴.

Según EsSalud (2015) considera que el estrés es el agotamiento psíquico que surge cuando el trabajador percibe que sus expectativas han quedado defraudadas con relación al trabajo que desempeña y no encuentra los medios para poder revertir el curso de las cosas⁵.

En la actualidad es considerado como un problema de salud pública por su alta incidencia, en el primer nivel de atención de salud uno de cada tres enfermeros padece del síndrome de Burnout⁶. Esta enfermedad produce un impacto socioeconómico importante en el país que se manifiesta a través del ausentismo laboral, discapacidad e incluso la mortalidad.

En el informe denominado Mental Health in the Workplace (2000) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señaló que en los países de la

Unión Europea se gastan entre un 3% y 4% del producto bruto interno en problemas de salud mental⁷.

Según el National Institute for Health and Clinical Excellence (2014) nos indica que en el Reino Unido (2009) se estimó que el 40% de las ausencias laborales por enfermedad fueron provocados por el estrés laboral, este problema generó una pérdida de producción de 7.000 millones de libras esterlinas; en Francia (2010) fueron de 2.050 y 3.240 millones de euros, en Suecia (2010) asciende a 6.034 millones, en Australia (2012) supera los 4.300 millones⁸.

Según la agencia de Europa para la Seguridad y salud en el trabajo (2014) señala que el estrés es el segundo problema de salud; perjudicando al 28% de los trabajadores, de la misma el 60% del ausentismo laboral se atribuye al estrés. Por otro lado la comisión Europea nos indica que el 40% de los trabajadores padecen de estrés⁶. Una situación similar ocurre en Estados Unidos, en el informe del National Institute for Occupational Safety and Health 2014 (NIOSH) encuentra que entre el 28% y el 40% de los trabajadores manifestaron que su trabajo les resulta estresante⁹.

Estudios realizados en la Unión Europea (UE) en la sexta encuesta Europea sobre condiciones de trabajo en el 2015, nos indica que un tercio de los trabajadores se encuentran sometidos a un ritmo de trabajo elevado que produce un estrés permanente; en el sector salud la encuesta identificó que el 42% de ellos manifestaron tener problemas relacionados con el trabajo emocional, así mismo el 23% refieren que deben asistir a sus centros de labores en su tiempo libre. Por lo que el estudio concluyó que el 25% de los encuestados en los 35 países de la Unión Europea tiene un mayor riesgo para desarrollar problemas de salud mental⁹.

En el Perú según EsSalud (2015) reporta en su boletín, que los factores de riesgo psicosociales en el trabajo acaparan más de un tercio de los accidentes

laborales y enfermedades relacionadas con el estrés, así mismo un 17% de las deserciones laborales están relacionadas con el estrés⁵.

Maslach, Shaufeli y Leiter (2001) en su investigación encontraron elementos comunes para poder llegar a subdividir el síndrome de Burnout, las cuales fueron¹⁰:

- Síntomas como agotamiento emocional y físico, fatiga constante incluso depresión
- Bajo desempeño en el lugar de trabajo que ocurre por actitudes o conductas que la persona adopta.
- Síntomas mentales

Según Muños A. (2014) en la investigación titulada “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué – Colombia 2014”; se encontró que la prevalencia de Burnout fue del 20%, además el 52.3% de los enfermeros están en riesgo de padecer a futuro el síndrome. Se encontró que los hombres que tuvieron un mayor contacto con los pacientes fueron quienes presentaron un mayor porcentaje de la enfermedad; de la misma manera existieron otros factores que provocaron una mayor incidencia en los casos, estos fueron el número de hijos, el sexo y el número de trabajos¹¹.

Sánchez P. (2014) en la investigación titulada “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI” en España, se encontraron bajos niveles en las tres dimensiones que engloba el síndrome de Burnout (cansancio emocional, cinismo, realización personal). Llegando a la conclusión que el 45,6% de los enfermeros tiene una tendencia a padecerlo en el futuro¹².

Estos estudios demuestran el grado de susceptibilidad que tiene el personal de enfermería para poder desarrollar el síndrome de Burnout y un alto riesgo de padecerlo a futuro.

Correa W. (2013) en la investigación titulada “Nivel de estrés laboral en enfermeros de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013” se encontró que el nivel de estrés laboral fue del 77% en el nivel medio; en las dimensiones de cansancio emocional el 62% de nivel medio, la despersonalización el 62% de nivel medio, la realización personal el 79% de nivel medio¹³.

Según Ayala C. (2011), en la investigación titulada “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú 2011”, encontró que del 100% del personal de enfermería, el 13% presenta un nivel alto, 68% presenta un nivel medio y 19% presenta un nivel bajo. Con respecto a las dimensiones; en agotamiento emocional presento un 55% en niveles medios, en despersonalización el 59% en niveles medios, en la realización personal el 61% en niveles medios¹⁴.

Según Reyes (2013), en la investigación titulada “síndrome de Burnout en las enfermeras del hospital San Juan de Dios de Pisco - 2013”. Se encontró los siguientes resultados: El 40% de las enfermeras presentaron alto nivel de Síndrome de Burnout. Con respecto a las dimensiones; en agotamiento emocional el 40% fue de nivel bajo, en la despersonalización el 40% presento un nivel alto, en la realización personal el 37% fue alto. Se concluyó que el Síndrome tiene una elevada frecuencia entre las enfermeras de emergencia y se caracteriza porque mayormente tienen alta despersonalización, bajo agotamiento emocional y baja realización personal¹⁵.

Según los estudios que se revisaron; podemos afirmar que esta enfermedad es una respuesta inadecuada al estrés laboral crónico de los profesionales de salud, se inicia con el proceso de ideas negativas sobre el desempeño laboral, actitudes negativas en la atención de los usuarios de salud y sentimientos negativos que se forman hacia las personas con las que se labora.

Agotamiento emocional: está representado por el cansancio tanto físico como mental que la persona llega a desarrollar. Esta dimensión se caracteriza por dejar a las personas con sensación de debilidad; de la misma manera se hacen presente los síntomas como la ansiedad, intranquilidad e irritabilidad¹⁶. Esto ocurre porque la persona no se siente a gusto en el lugar que labora o no se encuentra conforme con la función que desempeña; es decir la persona tiene la sensación que no puede brindar más de sí mismo en su centro de trabajo con el pasar del tiempo se desarrollan sentimientos de frustración y tensión, a medida que estos sentimientos persisten el trabajador empieza a sentirse cada vez más fatigado, menos motivado para poder continuar con su labores y sin las fuerzas suficientes para seguir laborando

En la investigación de Apari O. (2012), en la investigación titulada “síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del hospital “Rezola” – cañete, febrero-julio, 2012”, Se encontró que el 72% de los profesionales de enfermería presentan un nivel bajo de síndrome de Burnout, igual resultado también se observa en las dimensiones ‘despersonalización’ y ‘falta de realización personal. En la dimensión ‘agotamiento emocional’ se halló un nivel medio (70%)¹⁷.

En la investigación de Suarez C. (2013), en la investigación titulada “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Nacional Guayas N° 2- Ecuador 2013”. Lo cual se encontró que solo hay un 4% de Agotamiento Emocional (AE) en el personal de enfermería tanto policial como civil¹⁸.

Realización personal: se representa como la tendencia a minimiza el contacto con la otra persona. Esta dimensión se puede definir como el desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas con las que se labora y atiende, estas actitudes derivan en problemas laborales y separación del equipo de trabajo. El profesional de salud trata de evitar cualquier acercamiento

personal debido a que no desea involucrar sus propias emociones porque estas pueden influir en su desempeño laboral, es por eso que tratan en lo posible de no involucrarse emocionalmente con los pacientes¹⁶.

Una de las características es la deshumanización a las personas que se atiende, es decir tratar a las personas como si solo fueran objetos, colocar barreras entre el personal de salud, el paciente y familiares.

Esto se torna despersonalización cuando se comienza a perder el interés por parte del profesional de enfermería hacia el usuario de salud que se está atendiendo, actuando frente a las personas distantes como si no le importara lo que sucede a su alrededor. Es un mecanismo de defensa que desarrolla para poder disminuir las emociones que podrían influenciar con su funcionamiento en situaciones de crisis. Debido a que el personal de enfermería al tener una gran cantidad de pacientes en espera y tener poco personal para poder cubrir sus necesidades, empiezan a perder el sentido humano, es decir pierden la esencia de enfermería que es una profesión de “personas que atendemos personas” y la convierten en una atención robotizadas, que es la principal fuente de quejas de los usuarios.

En las investigaciones realizada por Morales Y Choque (2012) titulado “Síndrome de Burnout en enfermeras del hospital Daniel Bracamonte Gestión 2012”. Los resultados mostraron que la prevalencia global del Síndrome es del 60%; con respecto a sus dimensiones se encontraron que tanto el agotamiento emocional como la realización personal fueron altas y moderadas, la dimensión de despersonalización fue de un 84% en niveles bajos con lo cual se llegó a la conclusión que el síndrome de Burnout fue alto en las enfermeras del mencionado Hospital¹⁹.

La investigación realizada por Reyes (2013), en la investigación titulada “síndrome de Burnout en las enfermeras del hospital San Juan de Dios de Pisco - 2013”. Encontró que el 40% de las enfermeras presentaron un alto nivel. Con

respecto a las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal los resultados encontrados fueron niveles altos y bajos respectivamente, en la dimensión de despersonalización se obtuvo un resultado de 40% en niveles bajos. Por lo que el autor concluyo que el síndrome de Burnout tiene una elevada frecuencia entre las enfermeras de emergencia y se caracteriza porque mayormente tienen alta despersonalización, alto agotamiento emocional y baja realización personal¹⁵.

Pinto e Hincapié (2012) en la investigación titulada “síndrome de Burnout en el personal de enfermería perteneciente al Área de emergencia adultos, Hospital Hector Nouel Joubert”. Se encontró que con respecto a los niveles de agotamiento emocional y realización personal se encontraron niveles bajos en ambas dimensiones, con respecto a la dimensión de despersonalización se encontró un 87,5% en nivel bajo la cual nos indica que existe una tendencia leve en el personal de enfermería a presentar el Síndrome de Burnout, porque existe un nivel bajo en todas las dimensiones²⁰.

Realización personal: se refiere a la auto calificación que el trabajador se tribuye en el trabajo que realiza. Esta dimensión describe la tendencia a una mala autoevaluación, iniciando así actitudes negativas con respecto a la percepción que tiene sobre el trabajo que realiza. Las personas empiezan a sentir que su rendimiento laboral no se puede comparar al que tuvo cuando empezó a trabajar, al contrario, el trabajador empieza a sentir la falta de progreso en el ámbito laboral a tal grado que llega a sentirse infravalorado y cada nuevo reto que surge no se siente capaz de poder realizarlo llegando a pensar que no puede ayudar al equipo de trabajo.

En la investigación de Orós (2015), en la investigación titulada “Nivel del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la UCIP, del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – 2015” Se encontró que el 45% del personal de enfermería presenta un nivel alto de realización personal²¹.

En la investigación de Castillo A (2013), en la investigación titulada “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera Diciembre 2012”, Se encontró la existencia del Síndrome de Burnout en un 71% en nivel medio, con respecto a las dimensión de realización personal el 97.1% fue de nivel medio. Concluyendo que la mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés²².

La falta de realización personal alude a la sensación de que no se obtienen los logros que la persona aspira en su trabajo y haciendo énfasis en la autoevaluación negativa que se hace frente a su desempeño laboral. Es decir que sus necesidades no se ven satisfechas la cual Maslow en su teoría de la pirámide de las 5 necesidades, nos indica que solo se puede avanzar a una necesidad superior cuando se ha satisfecho las necesidades más básicas. Estas necesidades se agrupan de manera que se les puede representar como si fuera una pirámide. El movimiento entre las necesidades se realiza mediante las fuerzas de crecimiento, que son cuando la persona cubre las necesidad inferior y busca satisfacer una necesidad superior, debido a que ya se cubrió las primeras etapas pero como se puede avanzar también surge fuerzas regresivas que son aquellas que desplazan a necesidades superiores hacia necesidades inferiores²³

Maslow agrupa las necesidades que se cada persona de cumplir en 5 niveles que se presentaran a continuación en el orden de inferior a superior.

- **Necesidades básicas:** en ellas están incluidas las necesidades fisiológicas para mantener la vida humana y la supervivencia de cada persona (alimentación, respiración, hidratación, descanso, así como las necesidades internas de nuestros organismos que son la regulación de la temperatura y el pH²³).
- **Necesidades de seguridad y protección:** En esta necesidad la persona debe sentirse protegido tanto de forma física como económica. En esta necesidad juega mucho el papel de cómo está regida nuestra sociedad

- **Necesidad de afiliación y efecto:** en ellas encontramos el desarrollo afectivo de las personas con sus pares. Esta necesidad se cubre mediante la interacción social que la persona desarrolla en el trascurso de su vida.
- **Necesidad de estima:** Maslow describe dos tipos de necesidad de estima: una estima alta y una estima baja. Es decir en esta necesidad se encuentra el valor que cada persona se auto asigna.
- **Necesidad de autorrealización:** Este nivel es la cúspide de la teoría de la pirámide que propone Maslow. En este nivel se encuentra el sentido que cada persona le da sentido a su propia vida o existencia. Aunque parece el nivel más simple, no lo es debido a que para poder llegar a este nivel se necesita haber cubierto satisfactoriamente las 4 necesidades anteriores y cada una de ellas representa un reto poder satisfacerlas adecuadamente

Sobre las necesidades cumple una serie de rasgo en la sociedad, partiendo de la premisa “sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno”. Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un periodo de tiempo relativamente corto como también no se necesita mayores requisitos como si se necesitan para satisfacer necesidades de niveles superiores, las necesidades superiores para que se satisfagan necesitan un periodo de tiempo prolongado y una serie de requisitos²³.

La Organización Mundial De La Salud define la profesión de enfermería como la atención autónoma y en colaboración conjunta con todas las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Abarca la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal¹⁶. Funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación²⁴

El perfil del enfermero peruano se centra en el cuidado de la enfermedad del ser humano, desde la concepción hasta la muerte, dentro del proceso salud - enfermedad. Preparándose para brindar un cuidado integral de enfermería y la promoción del autocuidado a la persona en su contexto familiar y grupal²⁵.

El enfermero(a) debe brindar un servicio de calidad de acuerdo a las funciones inherentes a la profesión, que se describen en la ley del trabajo de enfermera(o) las funciones que debe cumplir el profesional de enfermería: son brindar un cuidado integral basado en proceso de atención de enfermería, administrar los servicio de enfermería en los diferentes niveles de atención, ejercer la jefatura de los programas de capacitación y formación, desarrollo de actividades preventivas (sesiones educativas), realizar investigaciones, etc²⁶.

La profesión de enfermería es una de las profesiones que tienen singularidades muy marcadas como una demanda abundante por parte de los usuarios de salud que significa una sobre carga laboral, relación con todos tipos de pacientes, familiares problemáticos, el dolor, la muerte, la falta de reconocimiento personal, la falta de autoridad para poder tomar decisiones, entre otras, esto genera un estrés laboral crónico²⁷.

En los estudios anteriormente presentados se puede evidenciar que la carrera de enfermería tiene una de las mayores incidencias en el síndrome de Burnout. Las principales consecuencias dentro del ámbito laboral es el ausentismo laboral²⁸, Otra de las consecuencias viene hacer el deterioro de la calidad de los servicios de salud debido a la sobre carga laboral que se presenta. También se refleja externamente con la opinión que los usuarios de salud tienen sobre la atención que se brinda en los hospitales, en su mayoría la apreciación es negativa.

En los hospitales de lima hemos podido observar que uno de los factores estresantes predominantes es el ausentismo laboral que influye directamente en

una sobre carga laboral para el personal de turno y esto a su vez genera una fuente de estrés crónico en el personal de enfermería. Una sobre carga laboral constante trae como consecuencia la despersonalización.

En las clínicas de Lima hemos podido observar que el personal de salud tiene un trato más humano con los pacientes, esto se debe que tienen reglamentos internos que son más estrictos la cual genera una fuente de estrés crónico en ellos, esto se debe a que el paciente paga cuantiosas cantidades de dinero y si llegaran a sentir que la calidad de servicio no es la óptima pues ponen quejas contra el personal de enfermería y puede causar amonestaciones en su trabajo, también porque los jefes de servicio están constantemente supervisando el área de trabajo y preguntando la calidad de atención que recibe por parte del personal a los pacientes.

La presente investigación es importante porque es necesario identificar los niveles de síndrome de Burnout en los servicios de emergencia e identificar el impacto que este tiene en la salud del personal de enfermería tanto en el hospital y la clínica de referencia, la información obtenida servirá a los jefes del servicio de enfermería para establecer las medidas pertinentes para su manejo así como establecer las acciones preventivas de promoción de salud en este grupo de salud que laboran día a día con personas. Por lo que el estudio es relevante porque nos permitió conocer el nivel de síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia, lo que permitirá establecer medidas correctivas que tendrán un impacto en la calidad de atención de los usuarios que son atendidos

Dentro de este contexto y considerando las tres características principales del síndrome de Burnout, se formuló la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout de las enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia de un hospital y una clínica de referencia 2017?. Teniendo como objetivo general: Determinar el síndrome de Burnout en enfermeras(os) que

laboran en el servicio de emergencia de un hospital y una clínica de referencia 2017.

Como objetivos específicos:

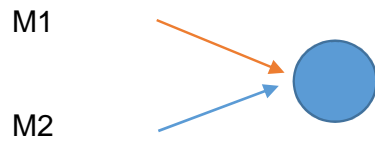
- identificar y comparar el nivel de agotamiento emocional en enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia de un hospital y una clínica de referencia
- identificar y comparar el nivel de despersonalización en enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia de un hospital y una clínica de referencia
- identificar y comparar el nivel de realización personal en enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia de un hospital y una clínica de referencia

El presente trabajo consta de introducción, metodología, resultado, discusión, conclusiones y recomendaciones.

II.- MÉTODOS

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación del presente estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo comparativo de corte transversal prospectivo, ya que permitió obtener información de la realidad tal como se presenta.



2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensión operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor final
Nivel del síndrome de Burnout	Es una respuesta al estrés laboral crónico que da en profesionales que están en continuo contacto con personas que tiene problemas o motivos de sufrimiento y se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Correa 2013)	Son las respuestas expresadas por las enfermeras(os) sobre las manifestaciones relacionadas al agotamiento emocional (54ptos), despersonalización (30 ptos) y baja realización personal (48ptos) en enfermeras(os) de una clínica y un hospital de referencia. El cual se obtuvo a través del Malash Burnout Inventory	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Cansancio emocional Cansancio físico Sentimiento de vacío Frustración Deshumanización Confusión Irritabilidad Hostilizada Auto concepto negativo Sentimiento de éxito Autoestima Energía Comunicación	Alto Medio Bajo

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACION:

La población de la presente investigación está compuesta por 40 enfermeras(os) que laboran en los servicios de emergencia de un hospital y una clínica de referencia

En el presente trabajo se utilizó la totalidad de enfermeros(as) que laboran en el servicio de emergencia. De lo cual 34 enfermeras(os) de un hospital de referencia que representan al 100% del personal de enfermería y 20 enfermeras(os) de una clínica de referencia que representan al 100% del personal de enfermería.

a) Criterio de inclusión

- Profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia
- Profesionales de enfermería que desean participar
- Personal de enfermería de ambos sexos

b) Criterio de exclusión

- Profesionales de enfermería que se encuentre de vacaciones.
- Profesionales de enfermería que estén de apoyo en el servicio de emergencia

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO

La técnica que se utilizo fue la encuesta y el instrumento un cuestionario que permitirá captar información valorativa sobre los niveles del síndrome de Burnout.

2.4.1 INSTRUMENTO

Se utilizó un cuestionario de recolección de datos, creado por Maslach en 1986 el Maslach Burnout inventory (MBI) que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre

los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. El cuestionario mide los 3 aspectos del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

La confiabilidad obtenida a través del alfa de Crombach es de 0.82 y la validez es de 0,98 obtenida a través del juicio de expertos.

2.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:

Los datos fueron registrados a una hoja de datos en el paquete estadístico de Microsoft Excel, que servirá como bases de datos para elaborar las tablas correspondientes a cada objetivo planteado por el estudio.

SINDROME DE BURNOUT	
ALTO	49-84
MEDIO	37-48
BAJO	0-36
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	
ALTO	37-54
MEDIO	18-36
BAJO	0-18
DESPERSONALIZACION	
ALTO	20-30
MEDIO	10-19
BAJO	0-9
REALIZACION PERSONAL	
ALTO	37-48
MEDIO	18-36
BAJO	0-17

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Para la realización del presente estudio bajo los principios bioéticos, se consideró la autorización del Hospital y clínica de referencia. Por lo que se respetaron los principios éticos, el respeto a la autonomía del participante con el consentimiento informado, así como la confidencialidad y privacidad de la información mediante el anonimato.

III.- RESULTADOS

TABLA 1

NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL Y CLINICA DE REFERENCIA - 2017

NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT	CLÍNICA		HOSPITAL	
	f	%	f	%
ALTO	0	0%	0	0%
MEDIO	16	100%	21	88%
BAJO	0	0%	3	13%
TOTAL	16	100%	24	100%

En la tabla 1 se evidencia el nivel de Síndrome de Burnout de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia de la clínica de referencia el 100% (16) tiene un nivel medio, mientras que en el hospital de referencia se encontró que el 88% (21) de enfermeros presenta un nivel medio y un 13% (3) presenta un nivel bajo.

TABLA 2
NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT SEGÚN LA DIMENSION
AGOTAMIENTO EMOCIONAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA
QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL Y LA
CLINICA DE REFERENCIA – 2017

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	CLÍNICA		HOSPITAL	
	f	%	F	%
ALTO	10	62%	15	63%
MEDIO	6	38%	9	37%
BAJO	0	0%	0	0%
TOTAL	16	100%	24	100%

En la tabla 2 se evidencia el nivel de la dimensión de agotamiento emocional de síndrome de Burnout de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia de la clínica de referencia un 62% (10) obtuvo un nivel alto y un 38% (6) un nivel medio, mientras que en el hospital de referencia el 63% (15) tiene un nivel alto y un 37% (9) un nivel medio.

TABLA 3**INDICADORES EVALUADOS EN AGOTAMIENTO EMOCIONAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL Y LA CLINICA DE REFERENCIA- 2017**

DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL		HOSPITAL	CLINICA
N°	INDICADORES	Puntaje Obtenido	Puntaje Obtenido
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	98	68
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	102	64
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	101	85
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	91	69
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	119	69
13	Me siento frustrado en mi trabajo	105	62
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	110	69
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	93	68
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	97	57
BASAL		144	96

En la tabla 3 se evidencian los indicadores que evalúan el agotamiento emocional en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del hospital de referencia, el mayor puntaje obtenido fue de 119/140 donde el personal siente que el trabajo lo está desgastando y 110/140 sienten que están demasiado tiempo en el trabajo; mientras que en la clínica de referencia el mayor puntaje obtenido fue 85/96 donde el personal siente que cuando se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente fatigado y el 69/96 sienten que trabajar todo el día con la gente los cansa, que el trabajo los desgasta y que pasa mucho tiempo en el mismo.

TABLA 4**NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT SEGÚN LA DIMENSION DE
DESPERSONALIZACION DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA
QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL Y LA
CLINICA DE REFERENCIA – 2017**

DESPERSONALIZACIÓN	CLÍNICA		HOSPITAL	
	F	%	f	%
ALTO	6	38%	14	58%
MEDIO	9	56%	9	38%
BAJO	1	6%	1	4%
TOTAL	16	100%	24	100%

En la tabla 4 se evidencia el nivel de la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia de la clínica de referencia, un 56% (9) obtuvo un nivel medio, el 38%(6) un nivel alto y solo un 6% (1) nivel bajo; mientras que en el hospital de referencia se encontró que el 58% (14) obtuvo un nivel alto, un 38%(9) un nivel medio y un 4% (1) nivel bajo.

TABLA 5

INDICADORES EVALUADOS EN DESPERSONALIZACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL Y LA CLINICA DE REFERENCIA- 2017

DIMENSION DE DESPERSONALIZACION		HOSPITAL	CLINICA
N°	INDICADORES	Puntaje Obtenido	Puntaje Obtenido
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	101	57
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	108	63
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	105	72
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	89	50
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	104	75
BASAL		144	96

En la tabla 5 se evidencian los indicadores que evalúan la despersonalización en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del hospital de referencia, el mayor puntaje obtenido fue de 108/144 donde el personal siente que se ha hecho más duro con la gente y 105/144 sienten que el trabajo lo está endureciendo emocionalmente, mientras que en la clínica de referencia el mayor puntaje obtenido fue de 75/96 donde el personal siente que los pacientes lo culpan de alguno de sus problemas y el 72/96 sienten que el trabajo lo está endureciendo emocionalmente.

TABLA 6**NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT SEGÚN LA DIMENSION DE REALIZACION PERSONAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL Y LA CLINICA DE REFERENCIA – 2017**

REALIZACION PERSONAL	CLÍNICA		HOSPITAL	
	f	%	f	%
ALTO	5	31%	13	54%
MEDIO	11	69%	10	42%
BAJO	0	0%	1	4%
TOTAL	16	100%	24	100%

En la tabla 6 se evidencia el nivel de la dimensión de realización personal del síndrome de Burnout de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia de la clínica de referencia, un 69% (11) obtuvo un nivel medio y el 31% (5) un nivel alto; mientras tanto en el hospital de referencia se encontró que el 54% (13) obtuvo un nivel alto, un 42% (10) un nivel medio y un 4% (1) nivel bajo.

TABLA 7

INDICADORES EVALUADOS EN REALIZACIÓN PERSONAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL Y LA CLINICA DE REFERENCIA- 2017

DIMENSION DE REALIZACION PERSONAL		HOSPITAL	CLINICA
N°	INDICADORES	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE OBTENIDO
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	103	55
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	117	63
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	95	56
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	101	66
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	102	73
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	105	69
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	112	70
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	88	51
BASAL		144	96

En la tabla 7 se evidencian los indicadores que evalúan la realización personal en los profesionales que laboran en el servicio de emergencia del hospital de referencia, el mayor puntaje obtenido fue de 117/144 donde el personal siente que puede tratar con mucha eficacia los problemas de sus pacientes y 112/144 sienten que consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo; mientras que en la clínica de referencia el mayor puntaje obtenido fue 73/96 donde el personal siente que puede crear con facilidad un clima agradable con los pacientes y 70/96 sienten que consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo.

IV.- DISCUSIÓN

La profesión de enfermería tiene características que la hacen propensa a desarrollar estrés en forma prolongada; esto se atribuye a las extenuantes jornadas de trabajo que desempeña, la rapidez con la que se tomar decisiones y se pone en práctica los conocimientos adquiridos, la eficacia de los cuidados que brindan los enfermeros al paciente, el constante interactuar con su proceso de salud-enfermedad y la interacción con los familiares problemáticos. Según Gomero R. (2005) encontró que uno de cada tres enfermeros en la atención primaria padece de Síndrome de Burnout, Sánchez (2014) nos indica en su investigación que el personal de enfermería tienen un 45% de probabilidad de desarrollar o padecerla en el futuro, a pesar de ser un tema abordado en nuestra realidad de salud aún no se le presta la atención que requiere, como se puede brindar una atención de calidad si la salud del profesional de enfermería no se encuentra en óptimas condiciones.

La población de estudio fueron los profesionales de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital y clínica. En el hospital de referencia el 71% (17) son del sexo femenino, el 63% (15) tiene de 36-55 años de edad, el 54% (13) son convivientes, el 50% (12) tiene un tiempo deservicio de 6 a 10 años, el 79% (19) tienen 2 trabajos, el 58% (14) tienen de 1 a 3 hijos. En la clínica de referencia se encontró que el 56% (9) son del sexo masculino, el 69% (11) tiene de 25-35 años de edad, el 56% (9) son solteros. El 56% (9) tienen un tiempo deservicio de 1 a 5 años y el 56% (9) tiene solo 1 trabajo y entre 1 a 3 hijos.

Con respecto al objetivo general: Determinar el síndrome de Burnout en enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia de un hospital y una clínica de referencia 2017.

El estudio demostró que en la clínica de referencia el 100% (16) tiene un nivel medio de síndrome de Burnout, mientras que en el hospital de referencia se encontró que el 83% (21) de enfermeros presenta un nivel medio y solo un 13% (3) presenta un nivel bajo.

Estos resultados concuerdan con los encontrados en el trabajo de investigación de Castillo A. (2013) en su estudio titulado Síndrome de Burnout y desempeño

laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera – Diciembre 2013; donde el 71% de los profesionales de enfermería presento un nivel medio de síndrome de Burnout.

Resultados diferentes se encontró en el trabajo de investigación realizado por Morales V, Choque M, Espíritu M, Miller G, Mamani A, Mamani P, et al, en su estudio titulado Síndrome de Burnout en enfermeras del hospital Daniel Bracamonte Gestión 2012, donde el 60% presenta un nivel alto de síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout también conocido como el síndrome del quemado, es una respuesta inadecuada a un estrés laboral crónico que surge con frecuencia en las profesiones cuya actividad laboral se desarrolla hacia personas. Se caracterizan por la aparición de emociones o actitudes negativas hacia el trabajo que realiza, a las personas con las que se relaciona en su ámbito laboral y también a las funciones que desempeña. Este síndrome trae consecuencias muy graves tanto a nivel físico como psicológico.

El servicio de emergencia se considera como una fuente de estrés prolongado en el profesional de enfermería esto se debe al ritmo acelerado de trabajo que se maneja, la gravedad del estado de salud que llegan los pacientes al servicio y las decisiones que se deben tomar para poder salvaguardar la vida del mismo, Estas características hacen que el personal de enfermería esté en cuadros de estrés constante.

En el presente estudio no se encontraron niveles altos de síndrome de Burnout, pero se encontró un gran porcentaje de profesionales de enfermería que están en riesgo de desarrollar la enfermedad o manifestarla.

Con respecto al objetivo 1: Determinar el nivel de agotamiento emocional en enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia de un hospital y una clínica de referencia.

El estudio demostró que un 62% (10) obtuvo un nivel alto en agotamiento emocional y un 38% (6) un nivel medio, mientras que en el hospital de referencia el 63% (15) tiene un nivel alto y un 37% (9) un nivel medio.

Existe una diferencia marcada en la percepción del agotamiento emocional del profesional de enfermería en ambos establecimientos de salud. En el hospital de referencia, el enfermero tiene la sensación que el trabajo lo viene desgastando constantemente con el paso de los días al mismo tiempo percibe que permanece demasiado tiempo laborando en el servicio, mientras que en la clínica de referencia el enfermero percibe que al comenzar un nuevo día se encuentra agotado para poder iniciar sus labores

Resultados similares encontraron Morales V, Choque M, Espíritu M, Miller G, Mamani A, Mamani P, et al, en su estudio titulado Síndrome de Burnout en enfermeras del hospital Daniel Bracamonte Gestión 2012, donde el 60% de enfermeros presenta un nivel alto de agotamiento emocional.

Resultados diferentes se encontró en el estudio de Reyes V. (2013) en su estudio titulado Síndrome de Burnout en las enfermeras del Hospital San Juan de Dios de Pisco-2013; donde el 40% presento un nivel bajo de agotamiento emocional.

El agotamiento emocional se relaciona con la sensación de desganado tanto físico como mental debido al trabajo, el servicio de emergencia ejerce un permanente desgaste emocional en los profesionales de enfermería, se le atribuye a la constante interacción con el proceso de dolor y enfermedad del usuario, al ritmo acelerado del servicio, la toma de decisiones, etc.

En el hospital de referencia el 79% de los enfermeros tiene 2 trabajos, por lo que pasa mayor cantidad de su tiempo laborando que compartiendo con los suyos, esto crea un agotamiento físico y mental en el profesional. Mientras que en la clínica se puede atribuir los porcentajes elevados en el nivel medio de agotamiento emocional al no contar con la experiencia adecuada para poder sobrellevar la carga del servicio, ya que el 56% tiene un tiempo de servicio entre 1 a 5 años.

Con respecto al objetivo 2: Determinar el nivel de despersonalización en enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia de un hospital y una clínica de referencia.

El estudio demostró que en la clínica de referencia el 56% (9) obtuvo un nivel medio de despersonalización, el 38%(6) un nivel alto y solo un 6% (1) nivel bajo;

mientras que en el hospital de referencia se encontró que el 58% (14) obtuvo un nivel alto, un 38%(9) un nivel medio y solo un 4% (1) nivel bajo.

Existe una diferencia en la percepción de despersonalización del profesional de enfermería en ambos establecimientos de salud; en el hospital de referencia el enfermero sienten que el trabajo que realiza lo ha vuelto más rígido con los usuarios, se siente preocupado porque el trabajo lo ha desensibilizado emocionalmente, debido a la gran demanda de usuarios que presenta. En la clínica de referencia el enfermero percibe que el usuario lo culpa de algunos problemas que presenta y percibe que el trabajo lo ha vuelto más duro con las personas

Resultados similares con la clínica de referencia se encontraron en el estudio de Ayala C. titulado Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de las Fuerzas Aéreas del Perú 2011, donde el 59% presenta un nivel medio de despersonalización.

Resultados similares con el hospital de referencia encontró Morales V, Choque M, Espíritu M, Miller G, Mamani A, Mamani P, et al, en su estudio titulado Síndrome de Burnout en enfermeras del hospital Daniel Bracamonte Gestión 2012, donde el 84% presentó un nivel alto de despersonalización.

La despersonalización se define como el desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas con las que se labora y a las personas que se atiende, en esta dimensión se trata de minimizar el involucramiento emocional.

En la investigación se presenta niveles diferentes de despersonalización, esto se debe a que en el hospital de referencia la demanda de los usuarios de salud es mayor a la que aborda la clínica de referencia, por lo que el personal se ve en la obligación de minimizar el tiempo de atención y se enfocan prioritariamente a quienes tengan las condiciones más delicadas; mientras que en la clínica la demanda de los usuarios es menor por lo que exigen una mayor calidad en la atención que el personal debe cumplir, de lo contrario puede presentar quejas con el jefe de servicio, puede causar llamadas de atención e incluso el despido del profesional, dependiendo el caso que se presente.

Con respecto al objetivo 3: Determinar el nivel de realización personal en enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia de un hospital y una clínica de referencia.

El estudio demostró que en la clínica de referencia el 69% (11) obtuvo un nivel medio de realización personal y el 31% (5) un nivel alto; mientras tanto en el hospital de referencia se encontró que el 54% (13) obtuvo un nivel alto, un 42% (10) un nivel medio y un 4% (1) nivel bajo.

Existen diferencias en la percepción de la realización personal del profesional de enfermería de ambas instituciones. En el hospital de referencia el enfermero siente que puede tratar con una mayor eficacia los problemas que se presenten durante la atención del paciente, esto se le atribuye a los años de experiencia que posee y también a las habilidades que ha ido perfeccionando con el paso del tiempo de servicio. Mientras que en la clínica de referencia el enfermero siente que puede crear con facilidad un clima agradable con el paciente, pero si no lo consigue el usuario puede pedir un cambio del personal que lo atiende.

Resultados similares con la clínica de referencia se encontró en el estudio realizado por Pinto V, Hincapié K. en su estudio titulado Síndrome de Burnout en el personal de enfermería perteneciente al área de emergencias adultos, Hospital Hector Nouel Joubert – 2012, donde el 58% presento un nivel medio de realización personal.

Resultados similares con el hospital de referencia se encontró en el estudio de Reyes V. (2013) en su estudio titulado Síndrome de Burnout en las enfermeras del Hospital San Juan de Dios de Pisco-2013; donde el 37% presento un nivel alto de realización personal.

La realización personal es la mala autoevaluación que se hace el trabajador, iniciando así actitudes negativas en el desempeño que viene realizando. Esta investigación presenta niveles diferentes de realización personal; en el hospital de referencia se encontró un nivel alto. Esto se debe a que el 50% de los enfermeros tiene un tiempo de servicio de 6 a 10 años, lo que nos indica que tienen la experiencia laboral, la capacidad de reconocer y reaccionar oportunamente a los casos que se presentan. Mientras que el profesional de enfermería de la clínica de referencia está adquiriendo poco a poco la experticia

necesaria para poder ingresar a laborar a hospitales de mayor nivel en los que se requiere años de experiencia.

V.- CONCLUSIONES

- El nivel de síndrome de Burnout que presenta los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del hospital y clínica de referencia es medio.
- Un alto porcentaje de enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del hospital y clínica de referencia presentaron un nivel alto de agotamiento.
- Un alto porcentaje de enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del hospital de referencia presentaron un nivel alto de despersonalización y en la clínica de referencia presentan un nivel medio.
- Un alto porcentaje de enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del hospital de referencia presentaron un nivel alto de realización personal y en la clínica de referencia presentan un nivel medio.

VI.-RECOMENDACIONES

- Considerar los resultados encontrados para realizar programas de identificación temprana del síndrome de Burnout.
- Desarrollar programas orientados a fortalecer el afrontamiento del estrés.
- Realizar sesiones educativas sobre el manejo de emociones y técnicas de relajación conjuntamente con el departamento de psicología.
- Realizar programas de calistenia antes de la jornada laboral
- Realizar más investigaciones sobre el síndrome de Burnout en los distintos servicios.

VII.- REFERENCIAS

Bibliografía

1. Carlin M, Fayos G. evolución histórica desde el contexto laboral del ámbito deportivo. (en línea) Universidad de Mursia. (citado octubre 2016) disponible en: http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdfm
2. Alvarez E. el síndrome de Burnout o el desgastes profesional. Revista de la asociación española de neuropsiquiatría. 1991. 11(39). 1
3. Flores N. ¿Cómo afecta la sobrecarga laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Distribuidora Aguviva S.A. de la ciudad de Guayaquil? [título para optar el grado de licenciado en psicología]. Guayaquil: universidad de Guayaquil.2012
4. Organización Mundial De La Salud. Salud ocupacional - la organización del trabajo y el estrés. (En línea) (citado en octubre 2016) disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
5. Essalud. Factores de riesgos psicosociales en el trabajo. (En línea) (citado en octubre 2016) disponible en: http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm
6. Gomero R, Palomino J, Ruiz F. el síndrome de Burnout en el personal sanitario de los hospitales de la empresa minera Southern Perú Copper Corporation: estudio piloto. (en línea) Scielo Perú (citado agosto 2017) disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2005000400002
7. ILO. Reporting on disability guidelines for the media. (en línea) (citado agosto 2017) disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@ifp_skills/documents/publication/wcms_108221.pdf
8. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Semana europea 2014. (en línea) (citado agosto 2017) disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/Rev_INSHT/2014/79/SST79.pdf
9. Eurofound. sexta encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo. (En línea) (citado en agosto 2017) disponible en: <http://www.aepsal.com/wp-content/uploads/2017/05/EWCS-2015-ResumenEjecutivo.pdf>

10. Buzzetti M. Validación del malasch bournot inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G Chile. Tesis. Chile: universidad de Chile 2005
11. Muñoz Y, Osorio D, Robles E, Romero E. síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué 2014. En línea universidad del Tolima, facultad de ciencias de la salud (citado octubre 2016) disponible en: <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1161/1/RIUT-CEA-spa-2014-%20S%C3%ADndrome%20De%20Burnout%20En%20El%20Personal%20De%20Enfermer%C3%ADa%20De%20Un%20Hospital%20De%20Referencia%20Ibagu%C3%A9%202014.pdf>
12. Sánchez P., Sierra O. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI. Enfermería global. (en línea). 2014, vol. 13, núm. 1. (citado octubre 2016). Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/176811>
13. Correa W. nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el hospital María auxiliadora, 2013. [título para optar el grado de licenciado de enfermería]. Lima: universidad nacional mayor de san marcos: 2013
14. Ayala C. síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del hospital central de la fuerza a aérea del Perú, 2011. [título para optar el grado de Especialista en Enfermería Intensivista]. Lima: Universidad Mayor De San Marcos. 2011
15. Reyes V. síndrome de Burnout en las enfermeras del Hospital San Juan De Dios De Pisco – 2013. [título para optar el grado de especialista en emergencias y desastres].Lima: Universidad Mayor De San Marcos. 2013
16. Psicometacognicion. Mundo laboral y síndrome de burnout. (En línea) (citado en noviembre 2016) disponible en: <http://psicometacognicion.blogspot.pe/2016/03/mundo-laboral-y-sindrome-burnout.html>
17. Apari O. síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del hospital “Rezola” – Cañete, febrero – julio, 2012. Revista Perú- obstétrica. 2012 2(8)
18. Suarez C, síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital de la policía nacional de guayas n2. Tesis para maestría en salud ocupacional, (en línea) universidad de Guayaquil. (Citado octubre 2016) disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/.../1/cd45%20Amayra%20Suarez%20121113.pdf>
19. Morales V, Choque M, Espíritu M, Miller G, Mamani A, Mamani P. síndrome de Burnout en enfermeras del hospital Daniel bracamonte gestión 2012. en línea

- Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca (citado octubre 2016) disponible en: <http://www.ecorfan.org/bolivia/handbooks/ciencias%20de%20la%20salud%20/Articulo%205.pdf>
20. Pinto V, Hincapié K. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del área de emergencia adulto, hospital Hector Nouel Joubert, periodo I sem-2011. En línea universidad de Oriente, Núcleo de Bolívar, escuela de ciencias de la salud (citado octubre 2016) disponible en: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4669/1/05-TEISIS.W84%20P659.pdf>
 21. Orós L. nivel del síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la UCIP, del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren- 2015. [título para optar el grado de especialista en enfermería intensiva]. Lima: universidad Nacional Mayor de San Marcos : 2015
 22. Castillo A. síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Victor Larco Herrera- Diciembre 2012. [título para optar el grado de licenciado en enfermería]. Lima: Universidad Ricardo Palma. 2012
 23. Vazquez M, Valbuena F. la pirámide de necesidades de Abrahán Maslow. (Revista de internet) (citado octubre 2016) disponible en: <http://www.infonegociacion.net/pdf/piramide-necesidades-maslow.pdf>
 24. Consejo internacional de enfermeras. La definición de enfermería. (En línea) (citado en noviembre 2016) disponible en: <http://www.icn.ch/es/who-we-are/icn-definition-of-nursing/>
 25. Univesia. Perfil del profesional – enfermería. (En línea) (citado en noviembre 2016) disponible en: <https://orientacion.universia.edu.pe/carreras-13/perfil-profesional---enfermeria-120.html>
 26. Essalud. Ley del trabajo de la enfermera(o) – ley N° 27669. (En línea) (citado en noviembre 2016) disponible en: http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermero.pdf
 27. Gil Monte. Influencia del genero sobre el procesos de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería. Scielo.2006 7(1).5- 28.- Ramon G, Zapata S, Cardona J. estrés laboral y actividad física en empleados.

(en línea) redalyc.org (citado agosto 2017) disponible en:
<http://www.redalyc.org/html/679/67935714009/>

28. Organización mundial de la salud. Salud ocupacional - la organización del trabajo y el estrés. (En línea) (citado en octubre 2016) disponible en:
http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

**Anexo 1
INSTRUMENTO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

PRESENTACIÓN:

Buenos días, estimada/o Licenciada/o mi nombre es Anthoni Cristhian Borda Mamani; soy estudiante de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, en esta oportunidad me encuentro desarrollando un trabajo de investigación titulada “Síndrome de Burnout en enfermeras(os) de un hospital y una clínica de referencia en el servicio de emergencia- lima 2017”, siendo necesario obtener información a través de este instrumento de recolección de datos que permitirá identificar la posible existencia del síndrome de Burnout en las/os enfermeras/os del servicio de emergencia, y a la vez sus resultados orientaran a elaborar estrategias de afrontamiento y prevención del síndrome.

Agradezco anticipadamente su colaboración, garantizándole confidencialidad absoluta.

A continuación se le va realizar las preguntas, a la que Usted debe responder según crea conveniente.

DATOS GENERALES

1.- EDAD:

2.- SEXO:

MASCULINO ()

FEMENINO ()

3.- ESTADO CIVIL:

CASADO ()

CONVIVIENTE ()

DIVORCIADO ()

SOLTERO ()

VIUDO ()

4.- NÚMERO DE HIJOS:

NINGÚN HIJO ()

1 A 3 HIJOS ()

MÁS DE 4 HIJOS ()

5.- TIEMPO DE SERVICIO

1 A 5 AÑOS ()

6 A 10 AÑOS ()

11 A 15 AÑOS ()

MÁS DE 20 AÑOS ()

6.- CUANTOS TRABAJOS TIENES

1 ()

2 ()

3 ()

4 O MÁS ()

DATOS ESPECIFICOS

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

Enunciados	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODO S LOS DÍAS
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 puedo entender fácilmente a los pacientes							
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

Gracias por su participación

ANEXO 2
VALIDACION DE INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTOS

ITEM°	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			JUEZ 4			JUEZ 5			VALOR P
	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14
14	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
15	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	14
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
17	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	13
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
TOTAL	22	22	21	22	21	22	21	21	22	22	22	22	22	22	21	325

JUICIO DE EXPERTOS

PRUEBA DE CONCORDANCIA ENTRE JUECES

$$B = (TA / (TA + TD)) * 100$$

TA	325
TD	5

$$B = (325 / (325 + 5)) * 100$$

$$B = 98.5$$

ANEXO 3

ALFA DE CROMBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{1 - \sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

- α = Coeficiente de Crombach
- K = N° de items utilizados para el cálculo
- S_i^2 = Varianza de cada item
- S_t^2 = Varianza total de los items

Sección 1

$$\frac{K}{K - 1}$$

sección 2

$$\left(\frac{1 - \sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right)$$

k	12
VI	35.35
VT	143.68

sección 1	1.09090909
sesión 2	0.75395099
absoluto s2	0.75395099
Alfa	0.82249199

ANEXO 4

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS(OS) DE UN HOSPITAL Y UNA CLÍNICA DE REFERENCIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA-LIMA 2017”, habiendo sido informada/o del propósito de la misma, así como de los objetivos; y, teniendo la confianza plena de que la información que el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación de mención; además, confió en que la investigación utilizara adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimada/o licenciada/o:

El investigador del proyecto para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicará en lo absoluto.

Firma de la participante

Firma del investigador

ANEXO 5

CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE REFERENCIA 2017.

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
25-35	6	25%
36-55	15	63%
55-65	3	13%
TOTAL	24	100%
SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	7	29%
FEMENINO	17	71%
TOTAL	24	100%
ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLTERO	6	25%
CONVIVIENTE	13	54%
CASADO	5	21%
TOTAL	24	100%
NÚMERO DE HIJOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NINGUNO	10	42%
1 a 3	14	58%
TOTAL	24	100%
TIEMPO DE SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 5	9	38%
6 a 10	12	50%
11 a 15	3	13%
TOTAL	24	100%
NUMERO DE TRABAJOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	5	21%
2	19	79%
TOTAL	24	100%

En el anexo 5 se encontró que el 71% (17) de los profesionales de enfermería son del sexo femenino, con respecto a la edad el 63% (15) está en el rango de edad de 36-55 años, con respecto al estado civil el 54% (13) son convivientes. El 50% (12) de los enfermeros refirieron que tienen un tiempo deservicio de 6 a 10 años, el 79% (19) refieren tener 2 trabajos, el 58% (14) refieren tener de 1 a 3 hijos en el hospital de referencia.

ANEXO 6

CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLINICA DE REFERENCIA 2017.

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
25-35	11	69%
36-55	5	31%
TOTAL	16	100%
SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	9	56%
FEMENINO	7	44%
TOTAL	16	100%
ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLTERO	9	56%
CONVIVIENTE	5	31%
CASADO	2	13%
TOTAL	16	100%
NUMERO DE HIJOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NINGUNO	7	44%
1 a 3	9	56%
TOTAL	16	100%
TIEMPO DE SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 5	9	56%
6 a 10	7	44%
TOTAL	16	100%
NUMERO DE TRABAJOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	9	56%
2	7	44%
TOTAL	16	100%

En el anexo número 6 se encontró que el 56% (9) de los profesionales de enfermería son del sexo masculino, con respecto a la edad el 69% (11) está en el rango de edad de 25-35 años, con respecto al estado civil el 56% (9) son solteros. El 56% (9) de los enfermeros refirieron que tienen un tiempo deservicio de 1 a 5 años, el 56% (9) refieren tener 1 trabajos, el 56% (9) refieren tener de 1 a 3 hijos en la clínica de referencia.