



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel del síndrome de burnout y estrategias de
afrentamiento que ejecutan las enfermeras que laboran
en el CMI Daniel Alcides Carrión en Villa María del
Triunfo, 2017.**

TESIS PARA OPTAR EN GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Zoila Yris Mendoza Fabian

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

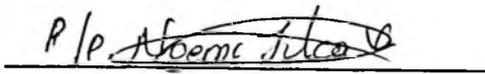
Gestión en Servicios de la Salud

PERÚ - 2017

Página del jurado


Dr. Dwithg Ronnie Guerra Torres
Presidente


Dr. Leónidas Eduardo Pando Sussoni
Secretario


Dr. Hugo Ricardo Prado López
Vocal

Dedicatoria

A mi esposo Raúl, por su amor infinito y continuo apoyo moral y económico, por compartir conmigo cada una de las cosas lindas de la vida y por enseñarme a ser fuerte en cada día.

A mi hijo Pool Marcos, por ser mi principal motivo y estímulo para continuar con mi carrera y con mi vida.

Agradecimiento

A Dios, por la vida, la salud y la bendición de tener una familia unida.

A los docentes y personal de la Universidad César Vallejo de la Escuela de Postgrado, que durante todo este tiempo han sabido guiarnos en este camino de una nueva etapa de realización profesional.

También a quienes me brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación, y de manera muy especial al Dr. Leónidas Pando Sussoni y al Dr. Hugo Ricardo Prado López por haber confiado en mí y apoyarme en el desarrollo de esta investigación.

A mis compañeros por su gran amistad y motivación, que de una u otra manera hicieron posible realizar mi sueño.

Declaración de Autoría

Yo, Zoila Yris Mendoza Fabián, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; declaro el trabajo académico que consta de 119 folios, titulado "Nivel de Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento que ejecutan las enfermeras que laboran en el CMI Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, en el año 2017" presentada para la obtención del grado académico de Magister en Gestión en servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de junio del 2017



Zoila Yris Mendoza Fabián

DNI: 07259106

Presentación

El síndrome de burnout es una realidad hoy en día en el ámbito sanitario, repercute en la salud del trabajador como en la calidad de atención que brinda a los usuarios del sistema de salud., es por ello la importancia de conocer las estrategias adecuadas para afrontarlo por el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el Nivel del Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento que ejecutan las enfermeras que laboran en el CMI Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, en el año 2017 esta investigación permitirá delinear acciones que busquen realmente amortiguar los factores relacionados con este síndrome y considerar estrategias para su afrontamiento, con la finalidad es obtener mejores condiciones de salud, rendimiento laboral de las enfermeras del establecimiento del CMI Daniel Alcides Carrión de Villa María del Triunfo.

Este trabajo de investigación consta de las siguiente partes: Capítulo I: que incluye la Introducción, los antecedentes, el planteamiento del problema, así como proponer los objetivos que se anhela lograr, se presenta la justificación, base teórica y. Capítulo II: Material y Método, incluye nivel, tipo y método, área de estudio, población, técnica e instrumento, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V: Conclusiones y VI Recomendaciones. Finalmente se presenta la referencia bibliográfica y anexos

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Índice

Página del Jurado	ii
Declaración de autenticidad	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Presentación	vi
Indice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedente	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	40
1.4 Planteamiento del problema	41
1.5 Hipótesis	42
1.6 Objetivos	42
II Marco Metodológico	
2.1 Variable e Indicadores	45
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3 Metodología	46
2.4 Tipo de estudio	46
2.5 Diseño	47
2.6 Población, Muestra y Muestreo	48
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8 Métodos de análisis de datos	54
2.9 Aspectos éticos	54
III Resultados	56
IV. Discusión	73
V. Conclusiones	78
VI. Recomendaciones	80
VII. Referencias bibliográficas	82

VIII Anexos:

Anexo 1	:	Matriz de consistencia	92
Anexo 2	:	Formato de consentimiento informado tesis:	94
Anexo 3	:	Encuesta de: Síndrome de Burnout	95
Anexo 4	:	Encuesta de Estrategias de Afrontamiento	97
Anexo 5	:	Coefficiente de Interpretación de Correlación	98
Anexo 6	:	Base de datos:	100
Anexo 7	:	Niveles y rangos de las variables y dimensiones	101
Anexo 8	:	Prueba de confiabilidad del instrumento	102
Anexo 9	:	Artículo Científico	105

Lista de tablas

Tabla 1	Síntomas del síndrome de burnout.	29
Tabla 2	Estrategias de afrontamiento según el carácter activo y Pasivo	34
Tabla 3	Sub escalas de selección de instrumento para evaluar Estilos de afrontamiento	39
Tabla 4	Matriz de Operacionalización de variable 1: Síndrome de Burnout.	45
Tabla 5	Matriz de Operacionalización de la variable 2; Estrategias De afrontamiento	46
Tabla 6	Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach Según George y Mallery	52
Tabla 7	Confiabilidad del instrumento de la variable síndrome De burnout.	53
Tabla 8	Confiabilidad del instrumento de la variable estrategias de afrontamiento.	53
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras Según su nivel de síndrome de Burnout.	56
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según su nivel de agotamiento emocional.	57
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según su nivel de despersonalización.	58
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según su nivel de falta de realización personal	59
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según su nivel de estrategias de afrontamiento.	60
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según su nivel de estrategias enfocados al problema	61
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según su nivel de estrategias enfocados en la emoción.	62
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según su nivel de estrategias enfocados en la evitación.	63

Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según su nivel de estrategias de afrontamiento por dimensión.	64
Tabla 18	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según SB y estrategias de afrontamiento.	65
Tabla 19	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según agotamiento emocional y estrategias de afrontamiento.	66
Tabla 20	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según despersonalización y estrategias de afrontamiento.	67
Tabla 21	Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según falta de realización personal y estrategias de afrontamiento.	68
Tabla 22	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento.	69
Tabla 23	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: agotamiento emocional y estrategias de afrontamiento.	70
Tabla 24	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: despersonalización y estrategias de afrontamiento.	71
Tabla 25	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: falta de realización personal y estrategias de afrontamiento.	72

Lista de figuras

Figura 1	Distribución porcentual de enfermeras según su nivel de síndrome de Burnout.	56
Figura 2	Distribución porcentual de enfermeras según su nivel de agotamiento emocional.	57
Figura 3	Distribución porcentual de enfermeras según su nivel de despersonalización.	58
Figura 4	Distribución porcentual de enfermeras según su nivel de falta de realización personal.	59
Figura 5	Distribución porcentual de enfermeras según su nivel de estrategias de afrontamiento.	60
Figura 6	Distribución porcentual de enfermeras según su nivel de estrategias enfocados al problema.	61
Figura 7	Distribución porcentual de enfermeras según su nivel de estrategias enfocados en la emoción.	62
Figura 8	Distribución porcentual de enfermeras según su nivel de estrategias enfocados en la evitación.	63
Figura 9	Distribución porcentual de enfermeras según su nivel de estrategias de afrontamiento por dimensión.	64
Figura 10	Distribución porcentual de enfermeras según síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento.	65
Figura 11	Distribución porcentual de enfermeras según agotamiento emocional y estrategias de afrontamiento	66
Figura 12	Distribución porcentual de enfermeras según despersonalización y estrategias de afrontamiento	67
Figura 13	Distribución porcentual de enfermeras según falta de realización personal y estrategias de afrontamiento.	68

Resumen

Este trabajo de investigación titulado síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento que ejecutan las enfermeras que laboran en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, en el año 2017., este trabajo tiene como objetivo determinar el grado de relación entre el nivel del síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento que ejecutan las enfermeras que laboran en dicho establecimiento de salud.

Esta investigación es de tipo aplicada, el método que se utilizó fue el hipotético deductivo, diseño no experimental, transversal y correlacional, los instrumentos de investigación son el Cuestionario de Maslach burnout inventory (MBI) que tiene 22 ítems y el Cuestionario COPE de afrontamiento, que cuenta con 28 ítems, ambos instrumentos cumplieron con los requisitos de validez y la confiabilidad, la muestra estuvo conformada por las enfermeras que labora en dicho establecimiento de salud (nivel I-IV).

Para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman., en cuanto al grado de correlación se determinó, que el grado de relación entre las variables resultó $Rho \text{ de Spearman} = -0,545$. De acuerdo al tipo de relación, la relación es negativa; y según el nivel de relación, la relación es moderada. La significancia resultó $Sig. = 0,000$ lo que indicó que $Sig.$ Fue menor a 0,05, lo que permitió señalar que la relación fue significativa, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa concluyendo que los resultados de la investigación demuestran la relación entre las variables; es inversa, es decir, a un nivel alto de síndrome de Burnout ocurre una inadecuada aplicación de estrategias de afrontamiento que ejecutan las enfermeras que laboran en el centro materno infantil Daniel Alcides Carrión de villa María del triunfo, en el año 2017.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Estrategias de Afrontamiento.

Abstract

This research work entitled burnout syndrome and coping strategies performed by nurses working at the Daniel Alcides Carrión Maternal and Child Center in Villa María del Triunfo, in the year 2017., this study aims to determine the degree of relationship between the level of burnout syndrome and coping strategies performed by nurses working in the health facility.

This research is of an applied type, the method used was the hypothetical deductive, non-experimental, transverse and correlational design. The research instruments are the Maslach Burnout Inventory Questionnaire (MBI), which has 22 items and the COPE Coping Questionnaire With 28 items, both instruments met the requirements of validity and reliability, the sample was made up of the nurses who work at the health facility (level I-IV).

For the data analysis, the nonparametric Rho test of Spearman was applied, as to the degree of correlation was determined, that the degree of relationship between the variables was Spearman's $Rho = -0.545$. According to the type of relationship, the relationship is negative; and according to the level of relationship, the relationship is moderate. The significance was $Sig. = 0.000$ which indicated $Sig.$ It was less than 0.05, which allowed to indicate that the relation was significant, therefore, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted concluding that the results of Research show the relationship between variables; Is inversely, that is to say, at a high level of Burnout syndrome, there is an inadequate application of coping strategies carried out by the nurses who work in the mother and child center Daniel Alcides Carrión of Villa María del Triunfo, in 2017.

Keywords: Burnout Syndrome, Coping Strategies.