



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Condiciones Laborales y el Síndrome de Burnout en
Profesionales de la Salud de consultorios externos
del Hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima-
2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Coronado Quispe, Noelia Margot

ASESOR:

Mg. Sánchez Camargo, Mario

SECCIÓN:

Gestión y Calidad de los Servicios

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Los Servicios De La Salud

PERÚ-2016

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): CORONADO QUISPE, NOELIA MARGOT

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud* ha sustentado la tesis titulada:

CONDICIONES LABORALES Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL JOSÉ AGURTO TELLO DE CHOSICA, LIMA-2016

Fecha: 20 de junio de 2017

Hora: 8:45 a.m

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. César Humberto Del Castillo Talledo

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Jose Perales Vidarte

Firma: 

VOCAL: Mgtr. Teresa Campana Añasco

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Adaptar la tesis al formato de la UCV -Corregir numeración

corregir la estadística - población, muestra, muestreo

Sustituir los conceptos por datos de la tesis, justificarlos

APA - planteamiento del problema - espacio

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Página del Jurado

.....

Presidente

Dr. César Humberto Del Castillo Talledo

.....

Secretario

Dr. José Perales Vidarte

.....

Vocal

Mgtr. Teresa Campana Añasco

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar a este momento, a mis padres, Juana y Alejandro por brindarme su apoyo absoluto así como a mis hermanos Wilson, Alexis, Janet y Joel por siempre acompañarme en mis nuevos retos.

La Autora

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, representada por el Dr. Cesar Acuña Peralta, por brindarme la oportunidad de seguir estudios de postgrado en su institución.

A mi docente Mag. Mario Sánchez Camargo por su contribución con sus conocimientos al desarrollo de esta investigación.

A las autoridades del Hospital José Agurto Tello representada por el director ejecutivo Dr. Víctor Asmat Ramírez, por brindarme las facilidades y cortesías para la realización de este estudio en sus instalaciones.

La Autora.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Noelia Margot Coronado Quispe, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo; con DNI 40749711 con la tesis de título:

“Condiciones Laborales y el Síndrome de Burnout en los Profesionales de la Salud de consultorios externos del Hospital JoséAgurto Tello de Chosica, Lima-2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las citas, normas internacionales y referencias de las fuentes consultadas. Cabe concluir que, la tesis no ha sido copiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; cabe decir entonces, que no ha sido presentada ni publicada anteriormente para alcanzar algún título profesional u otro grado académico.
4. Los datos mostrados en los resultados son auténticos, no han sido adulterados, ni copiados ni duplicados, y por ende los resultados que se muestran en la tesis sumaran como aportes realidad que se investiga.

De determinarse la presencia de falacias (datos alterados), plagio (información no citada de autores), auto plagio, piratería (usar de manera ilegal información ajena) o adulteración; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se originen, sujetándome a las normas actuales de la Universidad César Vallejo

Lima, diciembre del 2016

Noelia Margot Coronado Quispe

DNI: 4074971

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis “Condiciones Laborales y el Síndrome de Burnout en los Profesionales de la Salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima-2016”, cuyo objetivo es determinar de qué manera se relacionan las condiciones laborales y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del hospital nacional José Agurto Tello de Chosica; en ejecución del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para alcanzar el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

La tesis presenta la siguiente estructurada:

Capitulo I. Introducción

Capitulo II. Marco metodológico

Capitulo III. Resultados

Capitulo IV. Discusión

Capitulo V. Conclusiones

Capítulo VI. Recomendaciones

Capitulo VII. Referencias

Capitulo VIII. Apéndices

Confiando cumplir con los requerimientos de aprobación.

La Autora

Tabla de Contenidos

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica	18
1.3. Justificación	27
1.4. Problema	28
1.4.1. Problema general	30
1.4.2. Problemas específicos	31
1.5. Hipótesis	31
1.5.1. Hipótesis general	31
1.5.2. Hipótesis específicas	31
1.6. Objetivos	32
1.6.1. Objetivo general	32
1.6.2. Objetivos específicos	32
II. MARCO METODOLOGICO	33
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Metodología	37
2.4. Tipo de estudio	37
2.5. Diseño	38

2.6. Población, muestra y muestreo	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos	44
2.9. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSION	66
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS	77
VIII. APENDICES	81
A. Matriz de consistencia	82
B. Solicitud dirigida a la institución para la realización de la Investigación.	85
C. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.	87
D. Matriz de datos	89
E. Instrumento de medición de la variable 1 y variable 2	90
F. Validación del instrumento de la variable 1 y variable 2	95

Lista de tablas

Tabla 1. Incidencia del Síndrome de Burnout por grupo de profesiones	25
Tabla 2. Dimensiones, indicadores y preguntas relacionadas de la variable Independiente y variable dependiente	36
Tabla 3. N° de profesionales por tipo de ocupación	39
Tabla 4. Rangos de Confiabilidad para Enfoques Cuantitativos	42
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento variable independiente	43
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento de la variable dependiente	44
Tabla 7. Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk	48
Tabla 8. Análisis de frecuencia de la variable independiente- Condiciones Laborales	49
Tabla 9. Análisis de frecuencias de la dimensión Factores ambientales de la variable independiente-Condiciones laborales.	51
Tabla 10. Análisis de frecuencia d la dimensión factores de presión y exigencia de la variable independiente-Condiciones laborales	52
Tabla 11. Análisis de frecuencias de la dimensión de factores organizativos de la variable independiente- Condiciones laborales	54
Tabla 12. Análisis de frecuencias de la variable dependiente- Síndrome de Burnout	56
Tabla 13. De la correlación no paramétrica de la Hipótesis General	58
Tabla 14. De la correlación no paramétrica de la Hipótesis Especifica 1	60
Tabla 15. De la correlación no paramétrica de la Hipótesis Especifica 2	62
Tabla 16. De la correlación no paramétrica de la Hipótesis Especifica 3	64
Tabla 17. Matriz de datos	89

Lista de Figuras

Figura 1. Intervalos de Correlaciones de las Variables, Dimensiones y Niveles	45
Figura 2. Frecuencia de la variable independiente-Condiciones laborales	50
Figura 3. Frecuencia de la dimensión factores ambientales	51
Figura 4. Frecuencia de la dimensión factores de presión y exigencia	53
Figura 5. Frecuencia de la dimensión factores organizativos	55
Figura 6. Frecuencia de la variable dependiente-Síndrome de Burnout	57

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar cómo las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital nacional JoséAgurto Tello de Chosica-Lima 2016.

El estudio uso el método Hipotético deductivo, de diseño no experimental-transversal, tipo básico, enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. En la muestra participaron 45 profesionales de la salud entre médicos, odontólogos, enfermeras, obstetras, nutricionista y psicólogos que laboran en la institución.

El estudio concluyó que según, los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación no paramétrica de Spearman, que tiene el valor de 0.704**, el que el SPSS 21 indica como una correlación significativa al nivel 0,01 y el sigma de 0.000 (**p < 0.05), lo que afirma que la hipótesis alterna se cumple “Las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del Hospital JoséAgurto Tello de Chosica-Lima 2016”.

Palabras claves: Condiciones laborales, Síndrome de Burnout.

Abstract

The present study had as objective to determine how the working conditions are related to the Burnout Syndrome in the health professionals of external clinics of the national hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

The study used the hypothetical deductive method, of non-experimental-transverse design, basic type, quantitative approach and correlational level. The sample included 45 health professionals among doctors, dentists, nurses, midwives, nutritionists and psychologists working in the institution.

The study concluded that according to the results obtained by Spearman's non-parametric correlation coefficient, which has a value of 0.704 **, which SPSS 21 indicates as a significant correlation at the 0.01 level and the sigma of 0.000 (* * P <0.05), which asserts that the alternative hypothesis is fulfilled "Working conditions are related to Burnout Syndrome in the health professionals of external clinics of the Hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016."

Keywords: Working conditions, Burnout Syndrome, Chosica-Lima

I: Introducción

1.1 Antecedentes

Internacionales

Ochomongo y Barrera (2011) presentaron la investigación de título *Prevalencia del Síndrome de Burnout o Síndrome de Desgaste Laboral en personal del Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala*; el estudio fue de tipo analítico, transversal y observacional, la muestra conto con 94 personas que laboran en la institución, se dividieron en 2 grupos en razón de su responsabilidad, sea directa, grupo A, como: médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería; o indirecta, grupo B, como: personal de intendencia, administrativos y de seguridad; como instrumento se usó el cuestionario de Maslash Burnout Inventory. Los autores formularon las siguientes conclusiones: Se determinó que el 12.4% de la población del hospital presenta el Síndrome de Burnout, presentando mayor incidencia en el grupo B y de este grupo el personal de intendencia fue el más afectado, presentándose con un 30%; generalmente este Síndrome se asume al personal asistencial pero este caso que se presenta en mayor casos en el grupo B , los autores asumen que se puede deber a la poca preparación y conocimiento de este personal ya que realizan con frecuencia trabajos repetitivos a diferencia del personal que asiste directamente a los pacientes como enfermeras o médicos que presentan mayor capacitación y experiencia en el trato con los pacientes, presentando así mayor resiliencia, demostrando entonces que el Síndrome puede presentarse en todas las profesiones y condiciones. Así también se determinó que las personas con mayores años de servicio presentaron mayor prevalencia de este Síndrome, corroborando lo que indica la literatura.

Gonzales y Pérez (2012) en su investigación titulada *Condiciones Laborales y Desgaste Profesional en Trabajadores de la Salud*, presentaron un estudio no experimental, descriptivo y transversal; se trabajó con una muestra de 4755 personas que laboraban en 18 hospitales de la ciudad de México; se utilizó como instrumento, el test de clima organizacional, el test de motivación y el de Maslash Burnout Inventory. Los autores formularon las siguientes conclusiones: que el 30% de los encuestados se encuentran con conflictos en el clima laboral, el 25.9% con insatisfacción laboral y el 28.3% presenta Síndrome de Burnout. El estudio confirma

que las inadecuadas condiciones laborales como sobrecarga laboral y recursos escasos, así como el índice alto de la baja motivación son desencadenantes para la prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de los hospitales de la zona.

Así mismo, Viejo y Gonzales(2013) en su investigación de título *Presencia de Estrés laboral, Síndrome de Burnout y Engagement en personal de enfermería del Hospital del Niño Morelense y su relación con determinados factores laborales*, cuyo estudio fue de tipo transversal analítico y la muestra estuvo conformada por 45 enfermeras del establecimiento, se hizo la recolección de datos usando un cuestionario que conto con cinco divisiones, los dos primeros relacionados a variables sociodemográficas y las restantes relacionadas a las variables a determinar usando la escala de estrés de laboral organizacional publicado por la Organización mundial de la salud y la Organización Internacional del trabajo y la versión en español del cuestionario de Maslash Burnout Inventory. Los autores formularon las siguientes conclusiones: que el 49.5% no presenta estrés y solo el 5.3% padece un estrés muy alto, estando en este porcentaje el personal que labora entre 7 a 13 años. El 3.2% presenta el Síndrome de Burnout y es el personal que trabaja en el servicio de Cuidados intensivos y el 63.2% presenta un nivel muy alto de Engagement. Al revisar estos datos nos indica que la respuesta del personal a los diversos estresores presentados en su institución es positiva ya que se encuentran satisfechos tanto en su entorno laboral como con su desempeño, todos estos resultados son benéficos ya que favorece a la población que asiste a dicho hospital.

De igual modo, Goñi M., Medina F., Pintor M., Blanco C., Tomasina F. (2015) presentan una investigación titulada *Desgaste profesional y caracterización de las condiciones laborales de especialistas en Medicina Interna*, este estudio fue de tipo descriptivo y transversal que se realizó en médicos de la residencia así como especialista del área de medicina interna de la sociedad de Medicina de Uruguay; la población fue de 376 personas y la muestra fue de 119 médicos y se tuvo como instrumento la encuesta de Maslash Burnout Inventory y el cuestionario de Goldberg. Los autores formularon, las siguientes conclusiones: que el 10% de la

muestra presenta el síndrome de Burnout y la presencia de casos de Goldberg es del 4%, así como indican que 12.8% percibe malas condiciones de seguridad e higiene en su centro de labores, por lo tanto esto repercute negativamente en la salud de los médicos encuestados, situación que se comprueba en el porcentaje hallado de Síndrome de Burnout.

Nacionales

Robles V. Ronald (2010) en su tesis de título *Síndrome de Burnout en Cirujanos Dentistas de Hospitales de Lima Metropolitana*, presentó una investigación de tipo descriptiva y transversal donde la muestra conto con 117 cirujanos dentistas pertenecientes a las instancias del Ministerio de Salud, Seguridad Social, las Fuerzas Armadas y Policiales; para el estudio se usó el cuestionario Maslash Burnout Inventory y una ficha de datos sociodemográficos. El autor formuló las siguientes conclusiones: que el 44, 6% de la muestra presentan el Síndrome de Burnout en su escala más alta, siendo un 50.1% en las fuerzas armadas y policiales, esto explica el autor que es por sus propias características de la institución, sugiriendo que el síndrome de Burnout se encuentra relacionado con los factores organizaciones, predominado en nivel severo en mayor medida en este tipo de hospitales; de los que padecen el Síndrome de Burnout, el 65.6% son de sexo femenino y el 49.4% presentan alguna alteraciones en su salud; por lo tanto también se determinó una relación marcada con los problemas de salud existentes y el sexo para la presencia de este Síndrome.

Así como, Yslado M. Rosario, Atache B. Rosa, Cermeño D. Betty (2012) en la investigación titulada *Síndrome de Burnout y Factores Sociodemográficos y Organizativos en Profesionales de Salud de Hospitales del Callejón de Conchucos, Ancash, Peru-2012*, presentaron un estudio es tipo transversal y descriptivo correlacional; la muestra conto con 76 profesionales asistenciales como: médicos, enfermeros, obstetras, odontólogos, psicólogos, biólogos, farmacéuticos y nutricionistas; como instrumento se usó un cuestionario donde se evaluó datos sociodemográficos, factores extra e intraorganizativos y el Inventario Burnout de Maslash. Los autores formularon, las siguientes conclusiones: que el 57;9% de la

muestra se encuentran en la etapa inicial del Síndrome e indican que se presenta debido a factores sociodemográficos como no presentar vivienda propia, u organizativos como contar con órdenes contradictorias de sus superiores, no contar con instrumentales, no contar con apoyo de los compañeros del trabajo y otros; también se observa que los grupos profesionales con más porcentajes en presentar el Síndrome de Burnout son los médicos en un 28.5%, enfermeras en un 30.4% y obstetras en un 25%, el autor indica que esta situación ha sido respaldada en anteriores estudios.

La investigación de Cáceres y Talavera (2013) titulada *Burnout y Condiciones Laborales en Enfermeras y Técnicas de Cuidados Intensivos Neonatales- Lima*, presentaron un estudio de tipo descriptivo correlacional y transversal; la muestra conto con 28 trabajadoras de la salud de edades entre 27 y 61 años de edad y que laboran desde 1 a 32 años en la institución. Se usó como instrumento una ficha para datos sociodemográficos, un cuestionario laboral confeccionados ambos por las autoras y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory Human; llegando a formular con los datos obtenidos las siguientes conclusiones: que el 39.3% presente Síndrome de Burnout en categoría media, además de la presencia elevada de un 42% de baja realización personal y 35.7% de cansancio emocional en el personal de la muestra ; así como que el ambiente laboral como su organización son variables que se indicaron más por los participantes y que señalaron como fuente que ocasionan dificultad al cumplir su labor y siendo este un problema constante por lo tanto el mayor motivo de estrés de los trabajadores.

De igual modo, Menor S. María, Díaz S. Rosa, Fernández H. Liz (2015) en su investigación de título *Factores Estresores y Síndrome de Burnout en Enfermeras de Cuidados Intensivos en dos Hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana* presentaron un estudio de tipo descriptivo correlacional y cuantitativo; la muestra conto con 114 trabajadoras y se usó el cuestionario de Respuesta Emocional al Estrés Laboral y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los autores obtuvieron los siguientes resultados: que el 60% de la población evaluada presenta estrés medio y un nivel alto del 22%, sobresaliendo en la evaluación los factores de “presión u exigencia” y factores ambientales. Con referencia el Síndrome

de Burnout, el 84% presenta una tendencia a padecerlo y el 7% lo presenta. Los autores concluyeron que existe la relación de las variables e indica adecuar mejoras de acuerdo a las recomendaciones dadas a nivel internacional.

1.2 Fundamentación científica

Variable 1

Condiciones Laborales

Las condiciones laborales o de trabajo son todas aquellas características del mismo que puedan presentar alguna influencia relevante en la producción de riesgos para la salud y seguridad del personal que labora (Marín y Pico, 2011, p.49).

Así mismo se refiere como un ente que en conjunto con el entorno forman una estructura compleja de interacciones, así como de consecuencias que comprometen salud, seguridad laboral y condiciones de organización; estos factores van a influir en la satisfacción del personal (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2012, p.6).

Las condiciones laborales es el conglomerado de elementos que van a actuar sobre la persona en relación con su trabajo, determinado su labor provocando consecuencias para el individuo y para su institución (Henao, 2009, pp. 2-3). Entre las condiciones de refiere el autor tenemos:

Condiciones intrínsecas: propias de trabajo (tipo y naturaleza), individuo (responsabilidad que implica, interés intelectual, etc.) y factores materiales (seguridad, higiene, ubicación, espacio, etc.).

Condiciones extrínsecas: factores organizacionales (horarios de trabajo, salario, estabilidad del empleo) y psicosociales (relaciones interpersonales, comunicación, valores y actitudes).

El constreñimiento o tensiones en los centros laborales van a manifestarse como una amenaza peligrosa y en algunas veces letal que van a perjudicar a la eficacia y éxito de las instituciones y en consecuencia es motivo de trastornos inmediatos a plazo largo.; además refiere el autor que las entidades que presentan violencia, van a ser mermadas en su imagen institucional, productividad, relaciones

entre compañeros de trabajos y en la atención a sus usuarios (Burgos y Calvino, 2010, p. 197).

Cuando se menciona a los factores de riesgo que pueden ocasionar alteraciones en la salud, tenemos que referirnos sobre todo a las condiciones laborales, ya que pasamos a más de un tercio de nuestra vidas en nuestros centros de trabajo y se producen situaciones que no podemos manejar o no están a nuestro alcance solucionarlas ocasionando alteraciones emocionales; por lo tanto se define a las condiciones laborales como a todos aquellos elementos que están en el entorno de trabajo y que son factores de riesgo o causa para la aparición de estrés que ataca permanente al individuo (Martínez, 2010, p.50).

Entre los factores de riesgo para la aparición de trastornos que afecten la vida laboral, tenemos:

Factores sociodemográficos:

El autor nos refiere que la incidencia se presenta en jóvenes, de sexo femenino, solteros, personas con personalidad optimista y altruistas elevadas, que presente aspiraciones de reconocimiento y alto ingresos económicos que presenten psicopatologías de fondo.

Factores propios de trabajo:

Son aquellos propios de la institución, como por ejemplo: organizaciones donde no es factible tomar propias decisiones, donde se presente elevada burocratización; así como no exista las posibilidades de promover al personal y por lo tanto se reprimen las expectativas de los trabajadores, turnos de trabajo inestables, amplios turnos laborales, instituciones que no brinden estabilidad laboral, ambientes que no brinden seguridad, en malas condiciones físicas, mala remuneración, instituciones que no inviertan en capacitación de sus trabajadores.

Todas estas situaciones afectan al trabajador disminuyendo su calidad de vida laboral y que inconscientemente llevan estos problemas al hogar, produciendo entonces también conflictos en ese ámbito, produciendo en conclusión daños en su salud, tanto física como mental(Martínez, 2010, p.48).

Entre los componentes que define a las condiciones laborales, tenemos:

Factores ambientales

se va a referir a las condiciones ambientales del centro laboral y en los que tenemos:

Seguridad: se refiere a las condiciones físicas que dan lugar a hechos indeseables como infortunios de trabajo, avería, incidentes, etc.; como, por ejemplo: mal estado de estructuras de los ambientes, ausencia de señalización, riesgos de incendios o que tengan contacto con corriente eléctrica, inadecuada manipulación de insumos o equipos.

Ambientes físicos. tales como:

Luz: la poca visualización va a impedir observar cómodamente los materiales con se trabajan o el lugar donde se desempeña la labor o también puede darse que el lugar se encuentra con exceso de iluminación, en ambas situaciones se produce daño la visión.

Ruido: nos va a afectar cuando los decibeles son muy altos que pueden en el peor del acaso ocasionarnos dolor a nivel del oído; pero es casi similar de estresantes el ruido de una voz muy baja, casi perceptible.

Temperatura: se convierte en un factor de estrés cuando es muy baja o muy elevada cuando es gélido el entorno o cuando sofoca demasiado.

Vibración o movimientos: los movimientos que son provocados por máquinas pesadas o las constantes vibraciones, aunque sea de baja intensidad, se convierten también en factor de estrés (Marín y Pico, 2011, p. 49).

Contaminantes: como químicos (gases, polvos, humos, etc.) y biológicos (Bacterias, virus, hongos, etc.)

Factores relacionados a la presión y exigencia de la tarea

El nivel de estrés va a variar de un individuo a otro, ya que las características de cada labor y de lo que va a producir en cada profesional va razón si le agrada o no lo que hace. Cuando la labor se acomoda a la capacidad del personal y a sus expectativas va ayudar al bienestar mental y ese se convierte en una importante motivación. Entre estos estresores tenemos:

Trabajo realizado: sea bastante o escasa la cantidad de funciones a realizar, en ambos hechos se puede ocasionar una situación de estrés, ya que se puede dar por la sensación no poder realizar el trabajo o por no poder hacer nada provechoso.

Trabajo en demasía: cuando las actividades que realizamos no se pueden controlar por lo elevada de la carga en funciones que se nos otorga

Supervisión elevada o casi nula; esta situación puede determinar hechos de estrés ya sea por un control autoritario y en demasía por parte de la jefatura o que este se desentienda del trabajador

No existe participación para tomar de decisiones: en estos casos no se brinda motivación al trabajador, se hacer sentir que no es parte de la organización, el trabajador no se siente valorado; esta situación también ocasiona situaciones de estrés.

Carga mental del trabajo: es el nivel de cómo se moviliza la energía y la capacidad emocional del trabajador para que desempeñe sus labores.

El control sobre su labor: se va a dar cuando las funciones que desempeña el trabajador no van a la par con sus conocimientos.

Monótona y lenta estimulación: se produce en estos casos, el estrés por subestimar al trabajador; no se le brinda estímulos, su trabajo es rutinario no se le permite tener creatividad, realiza un trabajo netamente mecanizado (Marín y Pico, 2011, p. 50).

Factores Organizativos: refiere que son aquellos que son propias de la organización donde se labora. En este caso nos podemos referir cuando el personal tiene que contar con la disponibilidad de horarios, mañana, tarde y noche; o trabajar en días festivos, acarreando las consecuencias que esta situación implica; así como también se presentan gran cantidad de puestos eventuales, sin contratos, es decir presencia de inestabilidad laboral; todo esto en suma va a favorecer a la aparición de situaciones de estrés; entre los estresores más resaltantes de este grupo tenemos:

Sobrecarga laboral: en esta situación se presenta el estrés por sobre estimulación y se va a presentar de acuerdo a las características de la persona y la valoración. Se refiere a un aumento de trabajo al personal cuando se va ejercer importantes tareas, generalmente este grupo de personas presentan más estrés, tiene presión más elevada, fuman más, generando fatiga, crisis de decisiones, ansiedad, problemas cardiacos o algún tipo de adicciones; produciendo en la organización accidentes laborales o ausentismo.

Ambigüedad y conflicto de los roles: se presenta esta situación cuando hay discrepancias entre la realidad y lo que en si espera el trabajador, puede además darse por recepcionar órdenes contradictorias del jefe, entonces no se tiene claro las funciones a realizar, los objetivos para el cual trabajar y la responsabilidad que esto conlleva.

Excesiva jornada laboral; se va a producir deterioro mental o físico y va a ocasionar que el trabajador no puede enfrentar situaciones estresantes. Las relaciones entre personas; La base de todo personal de la salud es que tiene que trabajar en equipo y es dificultoso poder realizarlo si existe una inadecuada relación con sus colegas o compañeros; esta situación va a generar además la existencia de malas relaciones con los pacientes. Promoción y desarrollo profesional; si los anhelos profesionales no pertenecen a la realidad por no existir una valoración a los méritos, se pueden originar una gran frustración apareciendo de igual modo, el estrés (Marín y Pico, 2011, p. 51).

Entre los efectos que se pueden producir ante unas inadecuadas condiciones laborales, tenemos:

Efectos Fisiológicos: van a afectar el funcionamiento del organismo de las personas, los problemas más comunes a presentar son; las cardiopatías, migrañas constantes, gastritis, úlceras alcoholismo, y drogadicción.

Efectos emocionales o conductuales; van a afectar la salud psíquica, los síntomas más comunes son: depresión, insomnio, sentimientos de culpa, soledad, nerviosismo, etc.

Efectos organizacionales; va a afectar la conducta y la labor del trabajador, lo más comunes son el ausentismo, poca productividad, aumento de accidentes laborales y clima organización nocivo (Acosta, 2012, p. 65).

Variable 2

Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es el resultado al estrés laboral crónico que se presenta con mayor incidencia en los profesionales que brindan servicios y va a conllevar a una disminución en su autoevaluación de su profesión, presentándose alteraciones en su conducta y fisiológicas produciendo nocivas consecuencias tanto individual como para la organización (Gil, 2011, p. 54).

La salud es un estado de bienestar tanto mental, físico y social, quiere decir que no solo es la inexistencia de alguna enfermedad; cuando existe alguna alteración de este bienestar se produce una respuesta por parte de nuestro organismo llamado estrés, que es una respuesta adaptativa que plantea al individuo demandas especiales tanto físicas como psicológicas, produciendo una exigencia a nuestro organismo (La Organización Mundial de la Salud, 2016, p. 157)

Cuando esta situación se traslada al ambiente de trabajo se le denomina, estrés laboral que se indica como la tensión que se crea cuando la persona va a considerar que un hecho o exigencia de índole laboral puede estar por encima de sus aptitudes, competencias o recursos para poder enfrentarlas; se presenta el estrés laboral por hechos donde el trabajador va a mostrar agotamiento mental y cansancio en su trabajo y esto ocasiona que se sienta incapaz de lograr sus metas, cuando los trabajadores padecen de estrés laboral, van a procurar a quejarse constantemente, responsabilizar de sus errores a otros y estar muy irritables; cuando se presenta el stress laboral de manera crónica estamos refiriéndonos al Síndrome de Burnout. (García, 2013, p. 15)

El Síndrome de Burnout o síndrome de desgaste profesional se define como un resultado del conjunto de sentimientos y actitudes negativas que se presentan en personas que se encuentran en contacto directo constante con individuos en su centro laboral, se produce con mucha frecuencia en profesionales de la salud y, en

general a las organizaciones o profesionales que brindar servicios que están en trato directo con usuario o cliente; se muestra generalmente por la vivencia o contacto constante y el individuo se siente agotado emocionalmente(Azcuénaga 2011, p. 165)

El Síndrome de Burnout o síndrome “estar quemado” es una alteración que se produce en el trabajador como una reacción a la relación con su entorno laboral, fue descrito inicialmente por Freudenberger en 1974, que utilizó el término para señalar al estado mental y físico de unos voluntarios jóvenes que laboraban en una clínica de New York, la característica de la muestra es que esforzaban mucho en sus funciones, sacrificando en muchas ocasiones su estado de salud, pero cuyo objetivo era alcanzar sus ideales y no recibían algún tipo de refuerzo o incentivo por su labor y al cabo de unos años se observaba cambios en sus conductas como: irritabilidad, cinismo, tendencia a no atender y agotamiento; luego Maslach y Jackson en 1982 refiere a este síndrome con un concepto más claro, y donde propone que el término solo se aplicara a los trabajadores que realizaban su labor en contacto directo con personas dentro de la institución, así mismo lo define como un síndrome que presenta 3 dimensiones: cansancio emocional, dificultad para el logro personal y despersonalización(García, 2013, p.31).

Dentro de la propensión a emplear el Síndrome de Burnout a solo profesionales de tipo asistencial, Maslach y Shaufeli (1993) buscaron ampliar la definición, teniendo en cuenta algunas características, como:

En el Síndrome va a predominar mucho más los síntomas de conducta o mentales que los físicos. Entre estos síntomas tenemos: fatiga, depresión, cansancio emocional, siendo este último el resaltante.

Los síntomas mencionados se van a manifestar en individuos que hayan padecido alguna psicopatología.

Se le va a clasificar como un síndrome clínico- laboral.

El Síndrome de Burnout es un daño que se produce a la salud y la vida laboral del individuo, ya que es un tipo de estrés constante y duradero, que es repuesta a un sobreesfuerzo prolongado del trabajador cuyos resultados son considerados por el mismo, como insuficientes o ineficaces y ante esta situación la persona se queda

exhausta, se siente indefensa, sus fuerzas están al límite o tiene la sensación de venirse abajo (Mateo, 2013, p.54).

Tabla 1.

Incidencia del Síndrome de Burnout por grupo de profesiones

Estudio	Profesión	Burnout
Kyriacou (1980)	Profesores	25%
Maslash y Jackson(1982)	Enfermeros	35%
Smith, Birch y Marchant(1984)	Bibliotecarios	12%
Rosse, Jonson y Crow (1991)	Policías	20%
Jorgesen (1992)	Enfermeras	39%
Deckard, Meterko y Field (1994)	Médicos	50%

Fuente: Martínez P. Anabella (2010). *El Síndrome de Burnout, Evolución Conceptual y Estado Actual*. España: Editorial Vivant Academia.

Se presenta un consenso generalizado acerca de los elementos que caracterizan este síndrome, denominado también desgaste profesional como Maslash y Jackson (1982), por lo tanto, para referirnos a las dimensiones de este síndrome, nos basaremos teóricamente en y son las siguientes:

Despersonalización: nos dice que se va a presentar en actitudes negativas con las personas que se rodea, se va a observar como un aumento de la irritabilidad, así como la ausencia de motivación. Por su dureza en las relaciones puede llegar hasta la deshumanizar su trato. El profesional va a

decidir inconscientemente crear una frontera entre el usuario del servicio que está brindando y va a realizar esta acción como medida de autoprotección, esto se va traducir en una disminución de la eficacia de su trabajo y actitudes insensibles hasta llegar al cinismo.

Agotamiento emocional: se presenta con el agotamiento fisiológico y psíquico, se va a presentar con fatiga y pérdida de energía; este tipo de agotamiento se va a dar cuando se van a realizar funciones laborales diarias y permanentes con los usuarios o clientes .Surge como resultado de la aminoración de los recursos emocionales del trabajador para que pueda enfrentar los retos que le plantea su trabajo y se va a observar con una creciente fatiga tanto emocional y física que no va en relación a la labor que desempeña; así como irritabilidad, descontento, no está satisfecho con su trabajo y pesimismo.

Baja realización personal: refiere que se va a determinar este estado por la baja autoestima personal, sus expectativas están frustradas y el estrés se le va a manifestar tanto de forma fisiológica, cognitiva y conducta. El trabajador se siente deslucido por como realiza sus funciones, así como por los resultados obtenidos y esto conlleva a su disminución en creer en él (Gil, 2011, p. 63)

En general cuando nos referimos al síndrome de Burnout se van a establecer dos tipos de consecuencias para la persona: a nivel individual y organizacional; se indica un reportado más de un centenar de manifestaciones asociados a este síndrome (Gil, 2011, p.76).

Efectos descritos del Síndrome de Burnout:

Cognitivas: Problemas de memoria, ideación suicida, ideas de culpa y baja autoestima

Emocionales: Depresión, frustración, irritabilidad, ansiedad, “sensación de estar desgastado”, aburrimiento, desilusión dificultad para controlar y expresar emociones.

Somáticas: Cefalea tensional, problemas gastrointestinales, fatiga, mialgias, insomnio, dolor inespecífico, incrementa el reporte de infecciones de vías respiratorias superiores y gastroenteritis, lumbalgia, hipertensión arterial.

Conductuales: Dificultad para relajarse, cinismo, ausentismo laboral, disminución de la productividad y del interés en el trabajo, incremento del uso del alcohol, involucramiento en actividades de alto riesgo (que aparecen por primera vez en la persona), comportamiento suspicaz, inflexibilidad y rigidez.

Interpersonales: Aislamiento, superficialidad en el contacto con los demás.

1.3 Justificación

1.3.1 Conveniencia

La investigación presentada es conveniente; ya que se venimos observando a nivel nacional diferentes comportamientos en el trato que brindan algunos profesionales de la salud a los pacientes y lo vemos a través de las noticias, investigaciones y vivencias directas y en datos estadísticos que brinda la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), y en este caso específico también en el Hospital José Agurto Tello de Chosica, encontramos comportamientos del personal asistencial asociados posiblemente al estrés laboral o a su nivel más alto que es el Síndrome de Burnout; por lo tanto es justificable realizar este estudio ya que ayudaría a establecer la presencia de síndrome usando un instrumento bien estructurado que fue realizado a partir de indicadores y así identificar los factores que lo producen y mejora la salud laboral del profesional de la salud.

1.3.2 Relevancia Social

La presente investigación es de relevancia social porque nos ayudara a determinar y a brindar soluciones a los factores estresores de ámbito laboral que afectan a dicho personal y va a favorecer, por ende, en el compromiso que va a asumir el profesional de la salud del Hospital José Agurto Tello de Chosica- Lima con su institución, en la medida que se cuente con profesionales proactivos, cómodos y seguros dentro de su centro laboral.

1.3.3 Implicancias prácticas

En la práctica, se puede usar esta investigación como un instrumento para establecer la situación actual de las condiciones laborales en que se encuentran los profesionales de la salud, y así emplear planes de mejora por parte de la parte directiva de la institución para la mejora de las condiciones laborales y por ende brindar a la población atención de calidad por profesionales solamente enfocados en el bienestar del paciente.

1.3.4 Valor teórico

El valor teórico de la investigación reside en que se conocerá la relación que existe entre la variable condiciones laborales y la variable Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

1.3.5 Unidad metodológica

Esta investigación se utilizará como instrumento o herramienta nueva para recopilar, analizar y establecer cuáles son esos factores de riesgo exactamente que causan este padecimiento, así planificar, ejecutar los recursos necesarios y emplear planes de mejora por la dirección y administración para reducir o cambiar esta situación.

1.4 Problema

En el mundo actual, el ritmo de vida de las personas se desarrolla de manera acelerada, por lo tanto, estas enfrentan o están expuestas de manera continua a diversos factores estresantes, en las cuales no todos respondemos de la misma manera. Por lo tanto, en cierto momento las personas sufrimos de estrés, que es una respuesta fisiológica de nuestro organismo y que surge en circunstancias de recarga o aumento de obligaciones de trabajo o de responsabilidades que debemos asumir, esta condición puede manifestarse de modo temporal o duradera (Mateo, 2013, p. 24).

Este fenómeno se puede presentar por múltiples razones, como por motivos ocasionados en nuestro centro de labores ya que la presión es inevitable, tanto por situaciones como plazos fijos que cumplir o metas establecidas, expectativas de los cargos o el buscar el reconocimiento a la labor que se realiza; forman todas estas situaciones parte del día a día en la vida profesional de todos; también suma a la presencia de este fenómeno, el tiempo que dedicamos a nuestro trabajo, ya que pasamos más de un tercio de nuestra vida laborando así como además la calidad de vida que se ha tenido en nuestra institución. Todo esto va a influir en nuestra salud, el entorno familiar y la vida personal (Gil, 2011, p. 56).

Entonces es importante resaltar que se produce ante lo mencionado, el estrés laboral, que es una reacción que puede ocasionar la fatiga física y mental de la persona, manifestándose con bajo nivel de productividad y calidad de sus labores, falta de compromiso con los objetivos institucionales, casos de ausentismo, abandono, accidentes laborales, así como empatía negativa.

La principal causa del estrés laboral son los diferentes factores que integran una mala organización en el trabajo; como funciones del puesto, ritmo laboral, intervención y dirección, expectativas de la profesión, vínculos interpersonales y cultura institucional (Azcúenaga, 2011, p. 79).

Cuando se sobrepasa las capacidades de las personas para resolver estas situaciones, como las mencionadas de índole laboral y a esto se le suma la inseguridad del futuro y los inconvenientes económicos, llegan a sumar como grandes detonantes para la aparición del Síndrome Burnout que se presenta generalmente en ocupaciones de elevado contacto con personas, con horarios laborales exagerados y donde no varía el ambiente laboral; se produce por lo tanto un desgaste ocupacional o Síndrome de quemarse por el trabajo y esto ocasiona en el trabajador, problemas de conducta, emocionales, psicosomáticos y síntomas defensivos. El síntoma primordial es un gran sentimiento de impotencia ya que se siente cansado, siente que su labor no tiene cuando acabar y además pierde la capacidad de disfrutar de su trabajo, se va a presentar con estados de decaimiento, depresión e insatisfacción (Gil, 2011, p. 98).

El hospital José Agurto Tello de Chosica, es el único Hospital de complejidad media en la zona, que va desde Chaclacayo hasta Ticlio- Huarochirí, por ende recibe un gran número de paciente de todas las comunidades alrededor, que buscan solucionar sus dolencias. Durante el tiempo trabajado en esta institución he observado una diversidad de comportamientos negativos de los profesionales de la salud como irritabilidad, mal humor, cansancio, conformismo, desgano y al consultar a estos compañeros de trabajo, por qué presentan estas conductas refieren que esta situación son consecuencias de: “ el número excesivo de pacientes ocasionando una sobrecarga laboral, falta de recursos humanos así como existen personal con contratos por modalidad de terceros, baja remuneración, consultorios sin ventilación ya que algunos son de material prefabricados, compartimiento de ambientes, falta de insumos para la realización de tratamientos y a pesar de todo eso, las jefaturas exigen el cumplimiento de las metas, esta situación hace que manifiesten términos como: “que me encuentre de mal humor, a la defensiva y no tenga paciencia para atender a mis pacientes”. Toda esta situación ocasiona en su conjunto, la insatisfacción del personal, disminución de la productividad, baja en la calidad de atención así como ausencia de comprometerse con los objetivos de la institución.

Es importante referir que estos hechos descritos motivan la realización del presente trabajo de investigación y cuyo objetivo es determinar la presencia del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Hospital José Agurto Tello de Chosica y como este síndrome es consecuencia de las condiciones laborales en que se encuentran el personal de salud de esta institución, ya que esta situación afecta tanto al trabajador, a sus familiares, a los pacientes y en si a la salud general de la población de esta zona este del departamento de Lima.

Por lo referido con anterioridad, se requiere determinar en la presente investigación realizada en los profesionales de la salud del Hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima en el año 2016, la relación de las condiciones laborales y el Síndrome de Burnout y bajo esta relación que se propone entre estas dos variables, variable 1 y la variable 2, se enuncia el siguiente problema general:

1.4.1. Problema general

¿Las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Los factores ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016?

Problema específico 2

¿Los factores de presión y exigencia se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016?

Problema específico 3

¿Los factores organizativos se relacionan con el Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016?

1.5 Hipótesis

Las hipótesis se definen como las explicaciones posibles al fenómeno que se está investigando, es lo que se busca probar y se realizan en forma de proposiciones (Hernández et al., 2010, p. 92).

1.5.1 Hipótesis general

Las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas

Los factores ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

Los factores de presión y exigencia se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

Los factores organizativos se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

A través del problema general descrito se plantea el siguiente objetivo general:

Determinar si las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Evaluar como los factores ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

Determinar de qué manera los factores de presión y exigencia se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

Evaluar como los factores organizativos se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

II: Marco metodológico

2.1 Identificación de variables

Hernández et al (2010, p. 93) define las variables como una característica o cualidad que puede variar, que es susceptible a observarse y medirse
Se identifican:

Variable 1- Condiciones laborales y Variable 2 -Síndrome de Burnout.

2.2Operacionalización de variables

Es un procedimiento metodológico cuyo fin es descomponer deductivamente las variables que conforman el problema del estudio, según Valderrama (2014, p. 35)

2.2.1 Operacionalización de la variable 1: Condiciones laborales

2.2.1.1 Definición conceptual

Las condiciones laborales se definen a todos aquellos factores que rodean al trabajador y que pueden influenciar de forma positiva o negativa en el desempeño de sus laborales y de forma indirecta o directa en su salud general; además estas situaciones de trabajo, pueden impactar tanto al trabajador que lo traslada afuera de la institución y lo lleva a su entorno social y familiar., según Marín y Pico (2011, p. 49)

2.2.1.2 Definición operacional

Las condiciones laborales se definen operativamente según las siguientes dimensiones: Factores ambientales, factores relacionados a la presión y exigencia y factores organizativos. Marín y Pico (2011, p. 50)

2.2.2 Operacionalización de la variable 2: Síndrome de Burnout

2.2.2.1 Definición conceptual

Gil (2011, p. 54) refiere que el Síndrome de Burnout se define conceptualmente como un estado de agotamiento mental y físico; es el resultado duradero a estados de estrés crónicos que se relacionan al ámbito laboral y se va a manifestar con variaciones del estado ánimo, baja motivación, cansancio mental, disminución energía y rendimiento.

2.2.2.1 Definición operacional

El Síndrome de Burnout se define operacionalmente con las siguientes dimensiones: Despersonalización, cansancio emocional, y baja realización personal, según Gil (2011, p. 63).

Tabla 2:

Dimensiones, indicadores y preguntas relacionadas de la variable 1 y variable 2

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS RELACIONADAS	ESCALA
Variable1: Condiciones Laborales	X1:Factores ambientales	X1.1:Escasos recursos materiales	P1, P2	Ordinal
		X1.2: Tipo de servicio (condiciones físicas)	P3, P4	
		X1.3: Sometimiento del personal a peligros físicos	P5, P6	
	X2:Factores relacionados con presión y exigencia	X2.1:Escasez de personal	P7, P8	
		X2.2:Presiones y exigencias	P9, P10	
		X2.3: Imposición de plazos o metas por parte de las jefaturas	P11, P12	
	X3:Factores organizativos	X3.1:Sobrecarga de trabajo	P 13, P14	
		X3.2Recompensa profesional	P15, P16	
		X3.3:Malas relaciones con superiores, subordinados y compañeros	P17, P18	
Variable 2: Síndrome de Burnout	Y1: Cansancio emocional.	Y1.1Falta de energía	P19, P20	Ordinal
		Y1.2:Obligado a relacionarse	P21, P22	
		Y1.3:Fatiga	P23, P24	
	Y2: Despersonalización	Y2.1 Frialdad en el trato	P25, P26	
		Y2.2:Distante con los afectos	P27, P28	
		Y2.3:Desagradable hasta cínico	P29, P30	
	Y3: Baja realización personal	Y3.1: Cuestiona su vocación	P31, P32	
		Y3.2 Estancamiento profesional	P33, P34	
		Y3.3: frustración	P35, P36	

Nota. Fuente: Elaboración propia

2.3 Metodología

En este estudio se usó el enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 4-6) en este tipo de investigación se realiza la recolección de la información para probar el planteamiento de la hipótesis y así de acuerdo al análisis estadístico se puede determinar patrones de conducta y así probar las teorías usadas.

Las características de la investigación científica son:

Existe una única realidad objetiva a estudiar y presenta un análisis causa-efecto.

La realidad no varía por las observaciones realizadas y mediciones hechas. Usa el razonamiento deductivo y la lógica.

Utiliza la recolección de datos para así demostrar la hipótesis planteada.

Se pretende asociar los resultados hallados en un grupo a una población mayor

Es secuencial, se sigue cada etapa de forma ordenada, es riguroso el orden, aunque a veces se puede volver a precisar alguna fase.

Fija su principal interés en la predicción, explicación y el control de realidad.

Por el carácter de la investigación se determina que es una investigación según su nivel de tipo correlacional, según Bernal (2010, p.114), este tipo de investigación va a tener como objetivo examinar o mostrar la relación existente entre las variables o los resultados de estas. Entre los puntos más importantes de este método es determinar las relaciones entre las variables, pero eso no indica que vaya a explicar que una de ellas sea causa de la otros; en resumen, la correlación determina las asociaciones que pueden existir, pero no necesariamente las relaciones causales, donde se observa que una variación en una variable afecta directamente en un cambio a la otra.

2.4 Tipo de estudio

Esta investigación por las condiciones de metodología que presenta es una investigación básica; (Gómez, 2015, p. 21) ya que tiene como objetivo incrementar

los conocimientos para así construir una base que se vaya aumentando a la información ya existente.

La presente investigación es de tipo básica, según Valderrama (2014, p. 164) ya que su principal característica es que realiza estudios experimentales, originales o teóricos, con el objetivo de hallar actuales entendimientos, así como además va a examinar sus estructuras, propiedades y su relación con el interés de proponer y constatar o comprobar leyes, teoría e hipótesis.

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014, p. 91); La investigación es básica ya que sirve de base a la investigación tecnológica o aplicada y esencialmente porque es primordial para el desarrollo de la ciencia.

2.5 Diseño

La investigación de esta tesis fue de diseño no experimental de corte transversal. No experimental porque se contempló el fenómeno; por lo tanto, no se manipulo ni controlo las variables; y de tipo transversal, ya que la recopilación de datos se dio en un momento determinado, según Carrasco (2006, p. 72).

Según Salinas (2011, p.17) La presente investigación es de diseño no experimental ya que se va a caracterizar por no existe manipulación de la variable X, no se va a establecer al azar los grupos, en si solo se van a observar las variaciones que ocurren.

Se determinó que la investigación es transversal cuando el objeto es investigado en un momento fijo del tiempo, del cual se utiliza la información para ser usada en el estudio; es decir lo fundamental es la explicación o descripción de lo hallado en un específico momento, más no en si su proceso. El estudio es de tipo transversal porque las medidas son realizadas una sola vez, aun cuando sea por horas, un mes o un tiempo mayor (Salinas, 2011, p. 21).

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

Según Sánchez y Pongo (2014, p. 91) el vocablo población es la recopilación total de las observaciones de utilidad para el que investiga.

La presente investigación conto con una población conformada por 51 profesionales de la salud asistenciales que atienden en los consultorios externos de la institución como: médicos, odontólogos, enfermeras, obstetricas, nutricionistas y psicólogos y que laboran en la institución en el periodo de mayo a diciembre del 2016; ya que estos participantes estuvieron expuestos a las mismas condiciones ambientales y laborales.

Tabla 3:

Profesionales por tipo de ocupación.

Tipo de profesión	N° de profesionales
Médicos	25
Odontólogos	3
Enfermeras	9
Obstetricas	7
Nutricionistas	5
Psicólogos	2
total	51

Nota. Fuente: Elaboración propia

2.6.2. Muestra

La muestra es en sí un subconjunto, es decir un elemento del total de la población pero que presentan las mismas características, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175).

La investigación determinó que la muestra a estudiar es de 45 profesionales de la salud asistenciales que atienden en los consultorios externos de la institución y que laboran en el periodo de mayo a noviembre del 2016. La muestra se determinó a través de la formula obtenida de la tabla de Attkins y Colton, citado por Sánchez (2010).

$$\underline{48.02} = 44.51$$

$$1.092$$

45

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Población

Z²: valor (1.96)²

P: Probabilidad de acierto =50%

Q: Probabilidad de fracaso =50%

e²: Error = 0.05

2.6.3 Muestreo

Según Valderrama, (2014, p. 188) el muestreo es el sistema de selección de un fracción que representa a la población, y que va a permitir determinar los parámetros de dicha población. Se define como un parámetro, al valor numérico que singulariza a la población que es propósito de estudio.

Esta investigación presento un muestreo probabilístico o muestreo aleatorio simple; según Hernández et al. (2014, p. 177) la cual fue usada ya que todos los elementos de la población pueden llegar a ser seleccionados, así como estas son fundamentales en las investigaciones de tipo transversal como se presenta en este estudio, donde se busca a realizar tasaciones de variables de la población, Estas variables se midieron y analizaron con exámenes estadísticos realizados en la muestra, de la se entiende que es probabilística y que en si todos los componentes de la población estudiada tuvieron la misma posibilidad de ser

seleccionado. Los elementos de la muestra presentaron valores parecidos al de la población.

Según Molina (2010) citado por (Valderrama, 2014, p. 189), en esta tesis se utilizó un muestreo aleatorio simple ya que todos los elementos van a tener las mismas posibilidades de ser elegidos para la muestra.

2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.7.1 Descripción de las técnicas

Vara (2012, p.243) señala que para seleccionar la técnica adecuada que se requiere en una investigación va a depender de la metodología del estudio y la naturaleza del problema.

Las técnicas usadas en la investigación, tomando como referencia a Valderrama (2014, p.194) son.: la observación y la revisión documental ya que a través de ella se obtuvieron los datos de libros, artículos científicos, tesis, reglamentos que estuvieron relacionados variables que son: las condiciones laborales y el síndrome de Burnout.

2.7.2 Descripción de los instrumentos

Según Valderrama (2014, p.195) los instrumentos son los medios que usa el investigador para obtener y acumular la información. En esta tesis se usó como instrumento, la encuesta que según al autor mencionado, es un cumulo de interrogantes enfocadas y estructuradas desarrolladas por cada variable; el instrumento fue elaborado y diseñado a través del operacionalización de ambas variables, después fue validado por un grupo de expertos y además de probar su confiabilidad por el alfa de Cronbach ya que es un instrumento politómico; se realizó usando las recomendaciones de Malhotra (2008).

Validación y confiabilidad del instrumento

Según (Vara, 2012, pp. 245-246) La validez, por su parte, es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez se refiere al grado de evidencia acumulada sobre qué mide el instrumento, justifica la particular interpretación que se va a hacer del instrumento. Por ejemplo, un instrumento para medir la inteligencia debe medir la inteligencia

y no la memoria. Un instrumento que mide la actitud del cliente hacia el servicio debe medir la actitud y no el conocimiento, son dos cosas distintas. Hay tres tipos de validez, que son enfoques complementarios: de contenido de constructo y de criterio.

De contenido (criterio de jueces, de expertos): Se refiere a si el instrumento elaborado, y por tanto los ítems elegidos, son indicadores de lo que se pretende medir. Se somete el instrumento a la valoración de investigadores y expertos, quienes juzgarán la capacidad de éste para evaluar todas las variables que deseas medir. Se usa para todo tipo de instrumento, cualitativo o cuantitativo. (p. 246)

De constructo: Evalúa el grado en que el instrumento refleja la teoría de la variable, que mide o registra. Sirve para garantizar que las medidas empleadas representan los conceptos definidos en el marco teórico. La mejor forma de incidir sobre la validez de constructo es utilizar variables de medida utilizadas en estudios empíricos previos; lo cual permite comparar los resultados obtenidos, y así favorecer la acumulación de conocimiento. Puede ser calculada por diversos métodos, los más frecuentes son el Análisis Factorial y la matriz Multirasgo-Multimétodo. Estas se usan para escalas e instrumentos cuantitativos con dimensiones. (p.246)

De criterio: Consiste en correlacionar los puntajes obtenidos con un instrumento con otros resultados ya conocidos y válidos (llamados "criterios"). Se usa para escalas, listas de verificación o guías de observación. (p. 246)

La validez de contenido se determina mediante el juicio de expertos en el tema; también se le conoce como "criterio de jueces". Se consulta con especialistas si la variable a medir tiene un contenido exhaustivo; es decir, si los ítems (indicadores) que componen cada variable son pertinentes y exhaustivos (suficientes). El número de expertos consultados debe oscilar entre 3 y 10.

El instrumento se sometió al juicio de expertos, en el cual, los ítems de la prueba, permite ser una muestra representativa de los indicadores del instrumento medido.

El instrumento de esta investigación fue validado a través de un juicio de expertos que son:

Phd Raúl Rengifo Lozano

Dr. Anfiloquio Baldeon Olivares






Dr. Segundo Ramiro Sánchez Sotomayor

Confiabilidad

Un instrumento es fiable si los resultados son consistentes y existe concordancia entre los resultados que brinda el instrumento (Valderrama, 2014, p.215). Según Hernández, et al. (2010) las formulas producen el coeficiente de confiabilidad que varía entre cero y un, donde cero significa confiabilidad nula y uno indica una confiabilidad máxima., además se indica que una manera práctica para determinar la confiabilidad es a través de la consistencia interna: el alfa de Cronbach(α) y los coeficientes KR-20 y KR-21 de Kuder y Richardson (1937).

Tabla 1

Rangos de Confiabilidad para Enfoques Cuantitativos

Intervalos	Interpretación	Semáforo
De 01 a 20	Poca Confiabilidad	
De 21 a 40	Baja Confiabilidad	
De 41 a 60	Confiable	
De 61 a 80	Muy Confiable	
De 81 a 100	Excelente Confiabilidad	

Nota. Fuente: Sánchez S., Segundo (2011). *La cuarta vía 1ª Edición*, CEDEPRIM- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

En la presente investigación la confiabilidad fue demostrada a través del alfa de Cronbach, el cual se utilizó el programa SPSS21.

La variable 1, condiciones laborales presenta un instrumento confiable, ya que su fiabilidad es de 0,843.

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento variable independiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	18

La variable 2, Síndrome de Burnout, presenta un instrumento confiable, ya que su fiabilidad es de 0,723.

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento de la variable dependiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,723	18

2.8 Métodos de análisis de datos

Según Sánchez (2011 pág. 94), en esta investigación se realizó la prueba de Normalidad para verificar si se sigue una distribución paramétrica o no paramétrica, si la probabilidad del dato estadístico de contraste es mayor que 0.05 se indica que la variable está siguiendo una normal distribución y si es todo lo contrario cuando la probabilidad es igual o menor que 0.05.

Para procesar la información obtenida se realizó a través del software SPSS en su versión 21.

INTERVALOS DE CORRELACIONES	NIVEL CORRELACIONAL	
	NIVEL	VARIABLE DEPENDIENTE
		CONDICIONES LABORALES
		SINDROME DE BURNOUT
De 0.01 a 0.20	Alto	
De 0.21 a 0.40	Bueno	
De 0.41 a 0.60	Regular	
De 0.61 a 0.80	Menos que Regular	
De 0.81 a 1.0	Malo	R= 0.000

Figura 1. *Intervalos de Correlaciones de las Variables, Dimensiones y Niveles*

Fuente: Sánchez S., Segundo (2011). *La cuarta vía 1ª Edición*, CEDEPRIM- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Estadística descriptiva

Según (Carot, 2001, p. 35) la estadística descriptiva tiene por objeto la tabulación, la representación gráfica y la síntesis de datos, con el fin de describir con mayor facilidad el conjunto de la muestra. Es más fácil analizar un gráfico que una lista de 100 datos.

Se hará uso de:

Tablas de distribución de frecuencias, que según (Ortiz y García, 2000, p. 136) es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías.

Diagramas de barras, según (Ortiz y García, 2000, p. 140) constituyen una herramienta invaluable para el investigador, ya que permiten visualizar de manera más objetiva los resultados.

Para la prueba de hipótesis:

Para (Carot, 2011, p. 244) la Hipótesis Nula: es la hipótesis que deseamos contrastar mediante la correspondiente toma de decisiones y el adecuado test. La denominaremos H_0 . Según (Carot, 2011, p. 244) y la Hipótesis alternativa, es la hipótesis que aceptamos cuando se rechaza la hipótesis nula. Se le designa por H_a .

Nivel de significación en la prueba de hipótesis

Según (Martínez, 2012, p. 328) se entiende por nivel de significación, la máxima probabilidad de que se especifique con el fin de hacer mínimo el primer tipo de error. Generalmente, esta probabilidad se fija antes de escoger la muestra. El nivel de significación se simboliza por alfa (α) siendo generalmente del 1%, 5% o 10%, pero se puede usar cualquier nivel, dependiendo del tipo de investigación que se adelante. Existe la costumbre de trabajar con el nivel de 0,05 o sea del 5%, especialmente cuando el enunciado del problema no lo da. Cuando se trabaja con un nivel del 5%, el resultado es significativo, si se emplea el 1%, el resultado es altamente significativo, y si es del 10% se considera poco significativo.

Pruebas de normalidad

Según (De la Garza, Morales y Gonzales, 2013, pp. 135-141) las pruebas de normalidad más usuales son:

Prueba de Shapiro-Wilk: Esta prueba de hipótesis data de los años 60 y fue creada por Samuel Shapiro y por Martin Bradbury Wilk; es utilizada para muestras pequeñas, es decir, de entre 3 y 50 datos u observaciones. El

proceso para la obtención del estadístico de prueba requiere un coeficiente, el cual varía según el número de datos y son valores fijos.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors: Esta es una prueba de hipótesis que permite medir que tanto se parecen o coinciden una distribución teórica específica y una variable. El estadístico de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors generalmente se utiliza para muestras grandes, ya que con esto se vuelve más potente, es decir, para cuando el tamaño es mayor o igual a 50.

2.9 Consideraciones éticas

En esta investigación se ha respetado la propiedad intelectual de los autores, pues se ha citado las fuentes bibliográficas con el fin de impedir algún tipo de plagio, ya que se conoce de donde procede el contenido.

Se efectuó la presente investigación tomando en cuenta los recursos y trámites establecidos en la universidad y se gestionaron los permisos solicitados para tomar la muestra. La presente investigación busco mejorar el conocimiento.

En relación a los resultados de la investigación, en ningún caso se alteraron ya que se respetó su autenticidad.

Se protegió la identidad de los profesionales de la salud que participaron en este estudio y se les informo de que se trata dicha encuesta; así como se les brindo el consentimiento informado voluntario.

Los profesionales que participaron en la investigación fueron elegidos de forma equitativa y justa. Se respetó la autonomía de los participantes.

III: Resultados

3.1 Análisis Descriptivo

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la prueba realizada, tanto para la variable 1 como la variable 2, donde se aplicaron las métricas correspondientes a los indicadores seleccionados. Los resultados son sometidos a un minucioso análisis para así poder obtener los principales rasgos de su comportamiento y de este modo tener elementos de juicio para interpretar el comportamiento de las variables estudiadas.

3.1.1 Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk

Tabla 7

Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Condiciones laborales (agrupado)	,802	45	,000
D1 Fact. Ambientales (agrupado)	,789	45	,000
D2 Fact. de presión (agrupado)	,801	45	,000
D3 Fact. Organizativos (agrupado)	,802	45	,000
V2 BOURNOT (agrupado) D4	,839	45	,000
Cansancio (agrupado) D5	,806	45	,000
Despersonalización (agrupado) D6	,899	45	,001
Realización (agrupado)	,900	45	,001

En la tabla 7, de acuerdo a los resultados presentados se interpreta que la Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk muestra valores sigma asintóticos (bilateral) de 0,00 o 0,00% y 0,01 o 1,00%, los mismos que son menores al 5,00% o 0,05; en tal sentido se indica que **NO PRESENTA NORMALIDAD**. Por lo tanto, se realizarán **PRUEBAS NO PARAMÉTRICAS**.

3.2 Tabla de frecuencias

Tabla 8

Análisis de frecuencia de la variable independiente- Condiciones laborales

Condiciones laborales (agrupado)				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Totalmente de acuerdo	7	15,6	15,6	15,6
	De acuerdo	2	4,4	4,4	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	13,3	13,3	33,3
	En desacuerdo	14	31,1	31,1	64,4
	Totalmente en desacuerdo	16	35,6	35,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

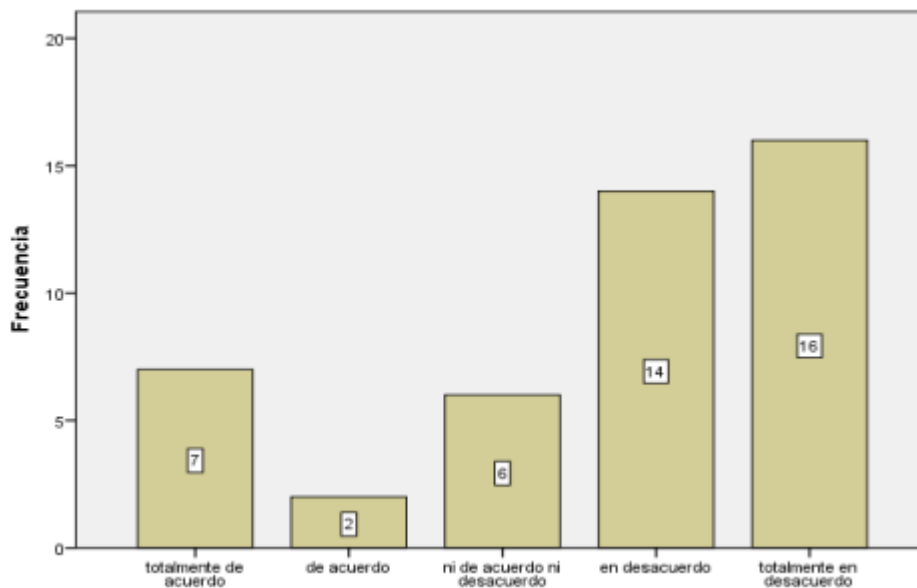


Figura 2. *Frecuencia de la variable independiente-Condiciones laborales*

Se observa que en la variable 1: el 35.6%(16) personas encuestadas manifiestan que se encuentran totalmente en desacuerdo con las condiciones laborales de la institución y el 31.1% están en desacuerdo con las mismas, el 13.3 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4.4% está de acuerdo y el 15,6% están totalmente de acuerdo.

Tabla 9

Análisis de frecuencias de la dimensión Factores ambientales de la variable independiente-Condiciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente de acuerdo	7	15,6	15,6	15,6
de acuerdo	2	4,4	4,4	20,0
ni de acuerdo ni desacuerdo	6	13,3	13,3	33,3
en desacuerdo	14	31,1	31,1	64,4
totalmente en desacuerdo	16	35,6	35,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

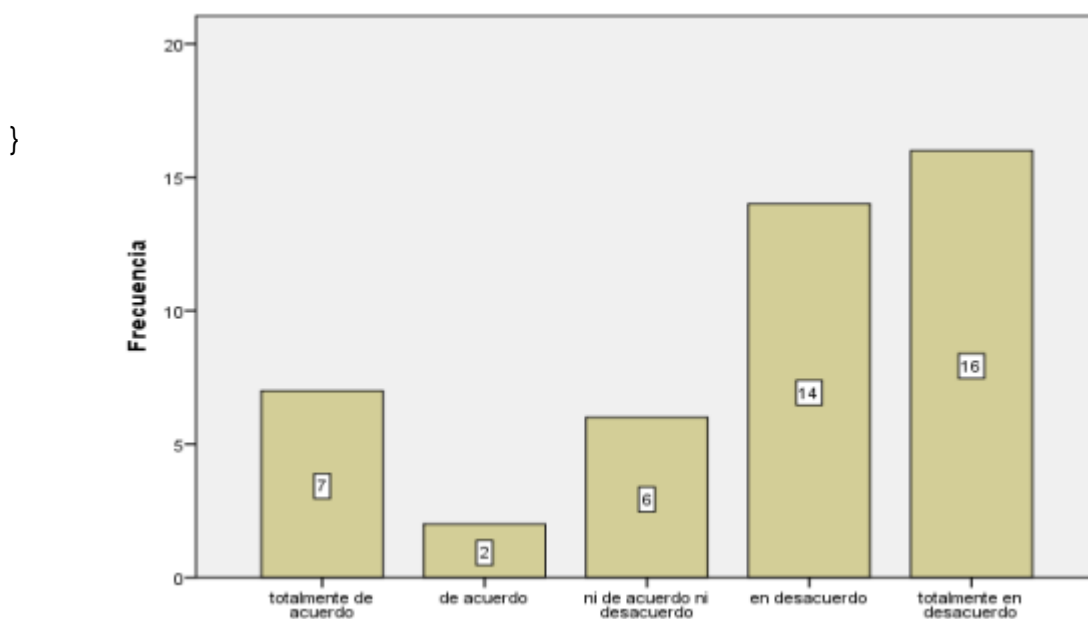


Figura 3. *Frecuencia de la dimensión factores ambientales.*

En la tabla 9 se aprecia que el 35.6%(16) personas encuestadas manifiestan que se encuentran totalmente en desacuerdo con las condiciones ambientales de la institución y el 31.1% están en desacuerdo con las mismas.

Tabla 10

Análisis de frecuencia d la dimensión factores de presión y exigencia de la variable independiente-Condicionales laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	6	13,3	13,3	13,3
de acuerdo	11	24,4	24,4	37,8
Válidos ni de acuerdo ni desacuerdo	15	33,3	33,3	71,1
en desacuerdo	5	11,1	11,1	82,2
Totalmente en desacuerdo	8	17,8	17,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

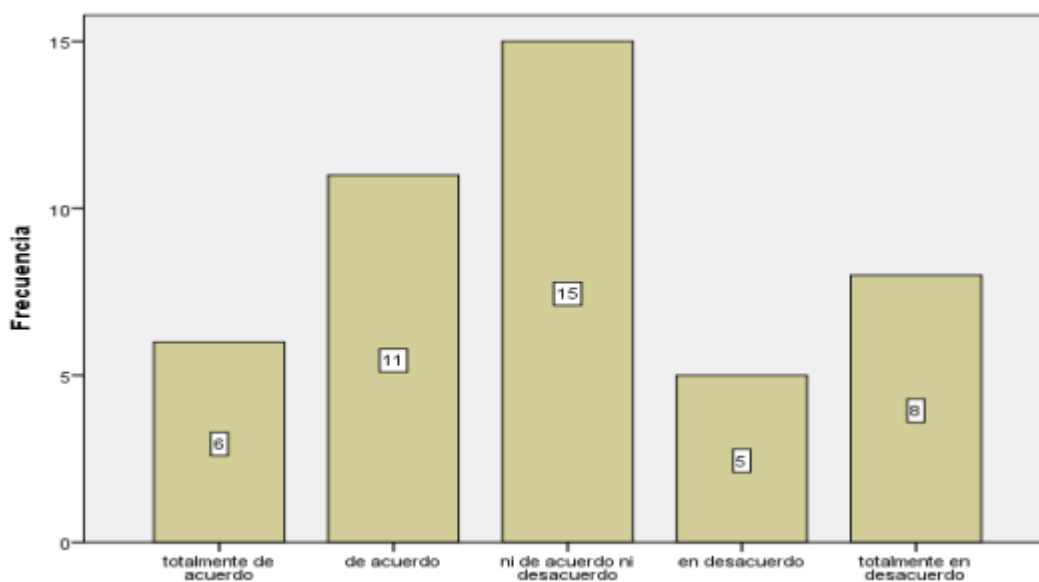


Figura 4. *Frecuencia de la dimensión factores de presión y exigencia*

En la tabla 10 se aprecia que el 33.3% (15) de personas encuestadas refieren están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los factores de presión y exigencia que se presenta en la institución y el 24.4% (11) si se encuentra de acuerdo.

Tabla 11

Análisis de frecuencias de la dimensión de factores organizativos de la variable independiente- Condiciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	totalmente de acuerdo	7	15,6	15,6
	de acuerdo	11	24,4	40,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	8	17,8	57,8
	en desacuerdo	13	28,9	86,7
	totalmente en desacuerdo	6	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0

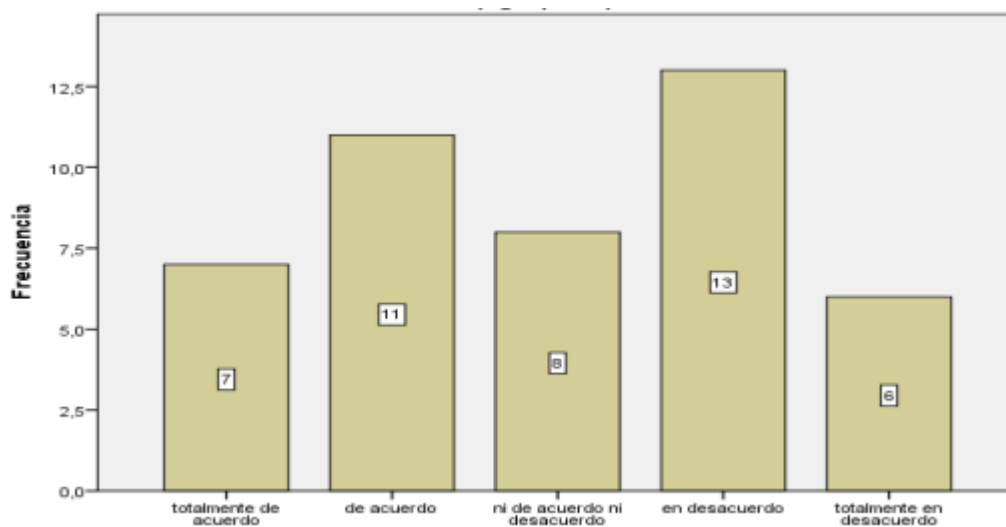


Figura 5. *Frecuencia de la dimensión factores organizativos*

En la tabla 11 se aprecia que el 28,9% (13) de las personas encuestadas están en desacuerdo con los factores organizativos que encuentran en la institución y el 24,4% (11) se encuentran de acuerdo.

Tabla 12

Análisis de frecuencias de la variable dependiente- Síndrome de Burnout

BOURNOT (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo			
	De acuerdo	4	8,9	8,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	13,3	13,3
	En desacuerdo	19	42,2	42,2
	Totalmente en desacuerdo	9	20,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

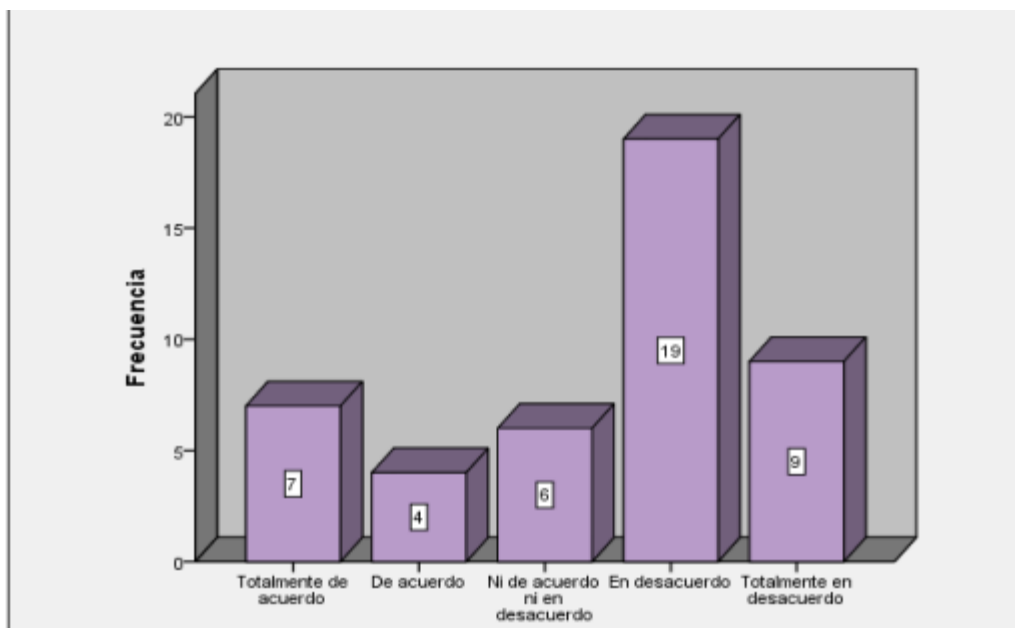


Figura 6. *Frecuencia de la variable dependiente-Síndrome de Burnout*

En la tabla 12 se observa que el 42.2% (19) de personas encuestadas están en desacuerdo en presentar las características propias del Síndrome de Burnout, pero el 15.6% (7) están totalmente de acuerdo en presentarlos.

3.3 Prueba de Hipótesis

3.3.1 Correlaciones no paramétricas de la Hipótesis General

Hipótesis nula

Las condiciones laborales no se relacionan con el Síndrome de Burnout de los profesionales de salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello, lima-2016.

Hipótesis alternativa

Las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello, lima-2016.

Según los resultados, para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de Rho de Spearman, que tiene como valor de 0,704**, el que el SPSS 21 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que permite afirmar la hipótesis alterna se cumple. **“Las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los profesionales de salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello, lima-2016”**.

Tabla 13

De la correlación no paramétrica de la Hipótesis General

Correlaciones				
			Condiciones (agrupado)	BOURNOT (agrupado)
Rho Spearman	Condiciones (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	BOURNOT (agrupado)	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

3.3.2 Correlaciones no paramétrica de la Hipótesis Especifica 1

Hipótesis nula

Los factores ambientales no se relacionan con el Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

Hipótesis alternativa

Los factores ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

Según los resultados para comprobar la Hipótesis específica 1, se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0,655, el que el SPSS 21 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0.01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0.05 o 5.00%, lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple. **“Los factores ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016”.**

Tabla 14

De la correlación no paramétrica de la Hipótesis Especifica 1

Correlaciones				
			V1DI (agrupado)	BOURNOT (agrupado)
Rho de Spearman	Fact. ambientales (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	BOURNOT (agrupado)	Coeficiente de	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

3.3.3 Correlaciones no paramétrica de la Hipótesis Especifica 2

Hipótesis nula

Los factores relacionados con la presión y exigencia no se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

Hipótesis alternativa

Los factores relacionados con la presión y exigencia se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

Según los resultados para comprobar la Hipótesis específica 2, se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0,510, el que el SPSS 21 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0.01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0.05 o 5.00%, lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple. **“Los factores relacionados con la presión y exigencia se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016”.**

Tabla 15

De la correlación no paramétrica de la Hipótesis Especifica 2

Correlaciones				
			V1D (agrupado)	BOURNOT (agrupado)
Rho de Spearman	V1D2 (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	BOURNOT (agrupado)	Coeficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

3.3.4 Correlaciones no paramétrica de la Hipótesis Especifica 3

Hipótesis nula

Los factores organizativos no se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

Hipótesis alternativa

Los factores organizativos se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

Según los resultados para comprobar la Hipótesis específica 3, se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0,619, el que el SPSS 21 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0.01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0.05 o 5.00%, lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple. **“Los factores organizativos se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016”.**

Tabla 16

Correlación no paramétrica de la Hipótesis Especifica 3

Correlaciones		V1D3 (agrupado)	BOURNOT (agrupado)	
Rho de Spearman	V1D3 (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,619**	
	BOURNOT (agrupado)	Coeficiente de correlación	,619**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	N		45	45
	N		45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

IV: Discusión

Discusión

En el presente estudio se han procesado los análisis estadísticos no paramétricos (Rho de Spearman), sobre Condiciones Laborales y su relación con el Síndrome de Burnout en profesionales de la salud.

En primer lugar, el análisis se llevó a razón de determinar cómo las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima-2016. En segundo lugar determinar la relación entre las tres dimensiones, utilizando como marco de referencia los resultados de las encuestas realizadas en el Hospital José Agurto Tello.

Podemos expresar que para la hipótesis general, cuyo planteamiento ha sido de que “Las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016”, los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación no paramétrica de Spearman, que tiene el valor de 0.704**, que representa una buena asociación de las variables y siendo positivo con un valor $p = 0.000$ (** $p < 0.05$), lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple; así como los factores ambientales(0.655), los factores relacionados con la presión y exigencia(0.510) y los factores organizativos(0.619) presentan estos resultados.

Esto se fundamenta, según la percepción de los encuestados, que critican sobre todo las condiciones ambientales en que trabajan, así como al cumplir con sus labores a pesar de los inconvenientes que sobrellevan, su labor no es reconocida; provocando así problemas de la identificación con la institución. Un resultado similar es el estudio Gonzales y Pérez (2012) titulado *Condiciones Laborales y Desgaste Profesional en Trabajadores de la Salud*, concluyó que un alto porcentaje de trabajadores presenta Síndrome de Burnout y confirma que las inadecuadas condiciones laborales sobre todo las inadecuadas condiciones ambientales ,sobrecarga laboral y recursos escasos, así como el índice alto de la baja motivación son desencadenantes para la prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de los hospitales de la zona.

Un resultado donde se determina la relación de ambas variables es el estudio de Viejo y Gonzales (2013) en su investigación de título *Presencia de Estrés laboral, Síndrome de Burnout y Engagement en personal de enfermería del Hospital del Niño Morelense y su relación con determinados factores laborales*, se llegó a las siguientes conclusiones: que solo el 5.3% de la muestra padece un estrés muy alto, y que solo 3.2% presenta el Síndrome de Burnout y es el personal que trabaja en el servicio de Cuidados intensivos, ya que son áreas de mucha presión y el 63.2% presenta un nivel muy alto de Engagement, que es el compromiso entre la institución y el trabajador. Al revisar estos datos nos indica que la respuesta del personal a los diversos estresores presentados en su institución es positiva ya que se encuentran satisfechos tanto en su entorno laboral como con su desempeño, todos estos resultados son benéficos ya que favorece a la población que asiste a dicho hospital.

Con respecto a la primera hipótesis, los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que tiene el valor de 0.655**, el que el SPPSS 21 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos indica afirmara que la hipótesis alterna se cumple. “Los factores ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016”.

La investigación de Cáceres y Talavera (2013) titulada *Burnout y Condiciones Laborales en Enfermeras y Técnicas de Cuidados Intensivos Neonatales*, concluyó con respecto a este resultado, que: cerca de la mitad de la muestra presente Síndrome de Burnout en categoría media, encontrando la presencia elevada de un de baja realización personal y cansancio emocional en el personal; así como, que el ambiente laboral como su organización son variables que se indicaron más por los participantes y que señalaron como fuente que ocasionan dificultad al cumplir su labor y siendo este un problema constante por lo tanto el mayor motivo de estrés de los trabajadores.

Un resultado similar con la investigación es el estudio de Goñi M., Medina F., Pintor M., Blanco C., Tomasina F. (2015) titulado *Desgaste profesional y caracterización de las condiciones laborales de especialistas en Medicina Interna*, los autores formularon, las siguientes conclusiones: que el 10% de la muestra presenta el síndrome de Burnout, así como indican que un alto porcentaje percibe malas condiciones de seguridad e higiene en su centro de labores, por lo tanto esto repercute negativamente en la salud de los médicos encuestados, situación que se comprueba en el porcentaje hallado de Síndrome de Burnout.

Con respecto a la segunda hipótesis, los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman que tiene el valor de 0.510**, el que el SPSS 21 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5.00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple. “*Los factores relacionados con la presión y exigencia se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016*”.

Así Ochomongo y Barrera (2011) en su investigación titulada *Prevalencia del Síndrome de Burnout o Síndrome de Desgaste Laboral en personal del Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala* concluyó que el personal de intendencia(mantenimiento) presenta índices más altos de Síndrome de Burnout que en personal asistencial; los autores asumen que se puede deber a la poca preparación y conocimiento de este personal ya que realizan con frecuencia trabajos repetitivos a diferencia del personal que asiste directamente a los pacientes como enfermeras o médicos que presentan mayor capacitación y experiencia en el trato con los pacientes, presentando así mayor resiliencia; por lo tanto en esta investigación se observa una relación promedio entre la dimensión factores de presión - exigencia y Síndrome de Burnout ya que como refiere el estudio anterior, el profesional de la salud presenta mayor invulnerabilidad o fortaleza al trabajo bajo presión.

Con respecto a la tercera hipótesis, los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman que tiene el valor de 0.619**, el que el

SPSS 21 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5.00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple. “Los factores organizativos se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016”.

Un resultado similar es la investigación de Robles (2010) en su tesis de título *Síndrome de Burnout en Cirujanos Dentistas de Hospitales de Lima Metropolitana*, donde halló que el 44,6% de la muestra presentan el Síndrome de Burnout en su escala más alta, siendo un 50.1% en las fuerzas armadas y policiales, esto explica el autor que es por sus propias características de la institución, sugiriendo que el síndrome de Burnout se encuentra relacionado con los factores organizacionales, predominado en nivel severo en mayor medida en este tipo de hospitales.

Así como, Yslado M. Rosario, Atache B. Rosa, Cermeño D. Betty (2012) en la investigación titulada *Síndrome de Burnout y Factores Sociodemográficos y Organizativos en Profesionales de Salud de Hospitales del Callejón de Conchucos, Ancash, Peru-2012* llegaron a las siguientes conclusiones: que la gran mayoría de profesionales de la salud (57;9%)de la muestra se encuentran en la etapa inicial del Síndrome e indican que se presenta debido a factores sociodemográficos y organizativos como contar con órdenes contradictorias de sus superiores, no contar con ayuda informática, no contar con apoyo de los compañeros del trabajo, no realizar actividades recreativas o descanso,; llegando a confirmar su hipótesis.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, está la variable independiente que se fundamenta teóricamente teniendo en cuenta a las autoras Marín y Pico (2011, p.49) donde conceptualiza como condiciones laborales o de trabajo a todas aquellas características del mismo que puedan presentar alguna influencia relevante en la producción de riesgos para la salud y seguridad del personal que labora. Así como refiere el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2012, p.6) nos refiere que es un ente que en conjunto con el entorno forman una estructura compleja de interacciones así como de consecuencias que comprometen salud, seguridad laboral y condiciones de organización; estos factores van a influir en

el bienestar del personal; y la variable dependiente se fundamenta teóricamente según el autor Gil (2011, p. 54) donde refiere que el Síndrome de burnout es el resultado al estrés laboral crónico que se presenta con mayor incidencia en los profesionales que brindan servicios y va a conllevar a una disminución en su autoevaluación de su profesión, presentándose alteraciones en su conducta y fisiológicas produciendo nocivas consecuencias tanto individual como para la organización. Este resultado se produce con mucha frecuencia en profesionales de la salud y, en general a las organizaciones o profesionales que brindar servicios que están en trato directo con usuario o cliente.

Según Azcuénaga (2011, p. 165) define al Síndrome de Burnout o síndrome de desgaste profesional como un resultado del conjunto de sentimientos y actitudes negativas que se presentan en personas que se encuentran en contacto directo constante con individuos en su centro laboral, se produce con mucha frecuencia en profesionales de la salud y, en general a las organizaciones o profesionales que brindar servicios que están en trato directo con usuario o cliente; se muestra generalmente por la vivencia o contacto constante y el individuo se siente agotado emocionalmente; lo define como un síndrome donde se presenta: cansancio emocional, dificultad para el logro personal y despersonalización.

V: Conclusiones

Conclusiones

- Primera.** Se concluye que el resultado obtenido mediante el coeficiente de correlación no paramétrica de Spearman, que tiene el valor de 0.704**, el que el SPSS 21 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,001 y el sigma es de 0,000 (**p < 0.05), lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple que las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.
- Segunda.** Se concluye que el resultado obtenido mediante el coeficiente de correlación no paramétrica de Spearman que tiene el valor de 0.655**, el que el SPSS 21 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,001 y el sigma es de 0,000 (**p < 0.05), lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple que los factores ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.
- Tercera.** Se concluye que el resultado obtenido mediante el coeficiente de correlación no paramétrica de Spearman que tiene el valor de 0.510**, el que el SPSS 21 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,001 y el sigma es de 0,000 (**p < 0.05), lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple que los factores de presión y exigencia se relacionan con el Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.
- Cuarta.** Se concluye que el resultado obtenido mediante el coeficiente de correlación no paramétrica de Spearman que tiene el valor de 0.619**, el que el SPSS 21 lo interpreta como una correlación significativa al

nivel de 0,001 y el sigma es de 0,000 (**p < 0.05), lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple que los factores organizativos se relacionan con el Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.

VI: Recomendaciones

Recomendaciones

Primera.

En razón al diseño de la metodología, es importante analizar la técnica de recolección de la información. Se sugiere para futuras investigaciones proporcionar un espacio y un tiempo fuera del entorno de trabajo para el llenado de las encuestas, agrupando a los participantes en un ambiente cómodo, así como sin sentir presión por el cumplimiento de su labor.

Segundo.

En razón a los datos obtenidos, llamo la atención que muchos de los profesionales de la salud encuestados desconocían el concepto y cuáles eran las características del Síndrome de Burnout, por lo que se recomienda implementar espacios que se relacionen con este asunto y por lo tanto se lleguen a adecuar estrategias de prevención, socializarlos y lleguen a estar al acceso de los trabajadores.

Tercero.

Es de gran importancia el capacitar a los profesionales de la salud, y así contar con capacitadores de grupos que lleguen a tener el conocimiento adecuado para poder abordar situaciones y casos relacionadas con este síndrome, ya que conocemos lo que puede ocasionar en el trabajador.

Cuarto.

Se recomienda mejorar las condiciones laborales en que labora el trabajador como las ambientales y organizativas ya que esto influye en el desarrollo del Síndrome, así como se plantea sociabilizar estos resultados en las jefaturas de la institución para plantear acciones de trabajo y mejorar la situación actual encontrada.

Quinto.

Finalmente Se recomienda a la ministra de salud debe incentivar ambientes de trabajo con condiciones adecuadas para que el personal de salud a nivel nacional sienta que su actividad es valorada, y por consecuencia se mejorara el servicio a los pacientes.

VII: Referencias bibliográficas

- Acosta, José María (2012). *Gestión Eficaz del Tiempo y Control del Estrés*. 6° edición. Madrid, España: editorial Business & Marketing School.
- Azcúenaga L. Luis (2011) *Manual Práctico para la Prevención de Riesgos Emergentes*. Madrid, España: Editorial Fundación Confimetal.
- Bernal Corrales Cesar A. (2010) *Metodología de la investigación*, 3era edición. Colombia: Pearson Educación.
- Cáceres P. Cristina y Talavera P. Mariela (2013). *Burnout y Condiciones Laborales en Enfermeras y Técnicas de Cuidados Intensivos Neonatales*. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Clínica. Universidad Católica del Perú.
- García F. Jacinto (2013). *El Estrés Laboral*. 1° edición. México: Editorial ediciones fiscales ISEF. Gil
- R. Pedro (2011). *El Síndrome de Quemarse en el Trabajo: Burnout*. Madrid, España: Editorial Psicología Pirámide.
- Gómez Marcelo M (2015) *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. 2da edición. Argentina: Breyas editorial.
- Gonzales J. Elvira y Pérez S. Eduardo (2012) *Condiciones Laborales y Desgaste Profesional en Trabajadores de Salud*. Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Psicología. Universidad Autónoma. México D.F; México. Recuperado:<http://www.alternativas.me/attachments/article/14/Revista%20Alternativas%20en%20Psicolog%C3%ADa%20-%20Agosto%202012%20-%20Enero%202013.pdf>
- Goñi M., Medina F., Pintor M., Blanco C., Tomasina F. (2015) *Desgaste profesional y Caracterización de las Condiciones Laborales de Especialistas en Medicina Interna*. Artículo original. Revista Médica Uruguaya. Volumen 31, N°1. Montevideo, Uruguay. Hernández,
- R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5ta edición. México D.F, México: McGraw-Hill. Hernández,
- R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México D.F, México: McGraw-Hill.

- Malhotra, N. (2008) *Investigación de Mercados* .5ª edición. Naucalpan de Juárez, México: Pearson educación de México.
- Marín A. María, Pico E. María (2011) *Fundamentos de la Salud Ocupacional*. 1era Edición. Colombia: Editorial Universidad de Caldas.
- Martínez P. Anabella (2010). *El Síndrome de Burnout, Evolución Conceptual y Estado Actual*. España: Editorial Vivant Academia.
- Mateo F. Pedro (2013) *Control del Estrés Laboral*. Madrid, España: Editorial Fundación Confemetal.
- Mejía M. Elías (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. 1º edición. Lima; Perú: editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Menor S. María, Díaz S. Rosa, Fernández H. Liz (2015) *Factores estresores y Síndrome de Burnout en Enfermeras de Cuidados Intensivos en dos Hospitales de ESSALUD Nivel III-2, Lima Metropolitana*. Revista Cuidados y Salud; volumen 2(1). Artículo original. Lima; Perú.
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (2012) *Boletín de Economía Laboral: Condiciones de trabajo y oferta Laboral en el Perú*. N° 39, Año 12, Agosto de 2012 Ñaupas
- Paitan Humberto, Mejía Mejía Elías, Novoa Ramírez Eliana y Villagómez Paucar Alberto (2014) *Metodología de la investigación, cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 4ta Edición. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U-transversal. Ochomongo
- G. Héctor y Quinto B. Emilio. *Prevalencia del Síndrome de Burnout o Síndrome de desgaste Laboral en Personal del Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala*. Revista Latinoamericana de Psiquiatría; Volumen 11, N°1. Artículo original. Guatemala. Recuperado:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/psiquiatria/rp-2011/rp1111c.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2016). Boletín electrónico de la OMS. Volumen N°93-2016. Recuperado: <http://www.who.int/bulletin/contributors/submit/es/>
- Organización Internacional del Trabajo (2014). *Organización del Trabajo y el Estrés*. Reino Unido: Universidad de Nothingham

- Robles V. Ronald (2010). *Síndrome de Burnout en Cirujanos Dentistas de Hospitales de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el Título de Cirujano dentista. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima; Perú.
- Salinas P. José (2012) *Metodología de la investigación científica*. Mérida; Venezuela: editorial de la Universidad de los Andes
- Sánchez, S. y Pongo, O. (2014). *Tendencias Contemporáneas: Metodología y Estadística*. 1ª edición. Lima, Perú: Imprenta UNFV
- Sánchez S., Segundo (2011). *La cuarta vía 1ª Edición*, CEDEPRIM- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Valderrama M., Santiago (2014) *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica (Cuantitativa, cualitativa y mixta)*. Edición 2014. Lima, Perú: Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván. Vara,
- A. (2012). *Desde la idea de la sustentación: siete pasos para una tesis exitosa*. 3ª edición. Perú: Universidad San Martín de Porres
- Velázquez Fernández Ángel y Rey Córdova Nerida (2013) *Metodología de la investigación científica*. Ciudad de Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Viejo, Sandra y Gonzales, Margarita (2013). *Presencia de Estrés Laboral, Síndrome de Burnout y Engagement en Personal de Enfermería*. Volumen 9; edición N°12. Morelia; España: Editorial European Scientific Journal
- Yslado M. Rosario, Atache B. Rosa, Cermeño D. Betty (2012). *Síndrome de Burnout y Factores Sociodemográficos- Organizativos en Profesionales de la Salud de Hospitales del Callejón de Conchucos, Ancash*. Revista de Investigación de Psicología de la Universidad Nacional de San Marcos; volumen 16; N°1. Artículo Original. Ancash; Perú

VIII: Apéndices

Apéndice A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Condiciones laborales y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del Hospital Nacional José Agurto Tello de Chosica, Lima -2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Condiciones laborales				
¿Cómo las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2018?	Determinar cómo las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2018	Las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2018.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			1.-Factores ambientales	X1.1: Escasos recursos materiales X1.2: Tipo de servicio (condiciones físicas) X1.3: Sometimiento del personal a peligros físicos	1,2,3,4,5,6	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo
			2.-Factores relacionados con presión y exigencia	X2.1: Escasez de personal X2.2: Presiones y exigencias X2.3: Imposición de plazos o metas por parte de las jefaturas.	7,8,9,10, 11,12		
3.-Factores organizativos	X3.1: Sobrecarga de trabajo X3.2 recompensa profesional X3.3: Malas relaciones con superiores, subordinados y compañeros	13,14,15, 16,17,18					
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos					
1.- ¿Cómo los factores ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital nacional José Agurto Tello de Chosica-Lima 2018?	1.-Evaluar como los factores ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2018	1.-Los factores ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2018					

			Variable 2: Síndrome de Burnout				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
<p>2.- ¿De qué manera los factores relacionados con la presión se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital nacional José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016?</p> <p>3.- ¿En qué medida los factores organizativos se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital nacional José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016?</p>	<p>2.-Determinar de qué manera los factores relacionados con la presión y exigencia se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.</p> <p>3.-Evaluar como los factores organizativos se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.</p>	<p>2.-los factores relacionados con la presión y exigencia se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.</p> <p>3.-los factores organizativos se relacionan con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima 2016.</p>	1.-Cansancio emocional	Y1.1 Falto de energía Y1.2: Obligado a relacionarse Y1.3: Fatiga	19, 20, 21, 22, 23, 24	ordinal	<p>(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo</p>
			2.-Despersonalización	Y2.1 Frialdad en el trato Y2.2: Distante con los afectos Y2.3: Desagradable hasta oínico	25,26,27,28, 29,30		
			3.-realización personal	Y3.1: Cuestiona su vocación Y3.2 Estancamiento profesional Y3.3: frustración	31,32,33,34, 35,36		

METODOLOGÍA

Tipo de investigación : Básico

Diseño: Correlacional

Método: Hipotético deductivo

Alcance. Hospital José Agurto Tello de Chosica-Lima, año 2016

Población: 50

Muestra:45

Muestreo: probabilístico

**Apéndice B: SOLICITUD DIRIGIDA A LA INSTITUCION PARA REALIZAR
LA INVESTIGACION**

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"



Solicitud: Permiso para realizar
trabajo de investigación.

A : Dr. VICTOR ARTURO ASMAT RAMIREZ
Director Ejecutivo del Hospital José Agurto Tello de Chosica

De : C.D NOELIA MARGOT CORONADO QUISPE
Cirujano dentista asistencial del servicio de odontología del HJATCH

Fecha : Chosica, 13 de diciembre del 2016

Tengo a bien dirigirme para saludarlo cordialmente y a la vez informarle que actualmente realizo la maestría de Gestión en Servicio de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo, y donde he presentado como tema de proyecto de investigación para la obtención de la Tesis para el grado de magister, denominado: "Condiciones laborales y el Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud del Hospital José Agurto Tello de Chosica, lima-2016".

Se eligió dicho tema ya que el hospital José Agurto Tello de Chosica, es el único Hospital de complejidad media en la zona, que va desde Chacabayo hasta Ticlio- Huarochiri, por ende recibe un gran número de paciente de todas las comunidades alrededor, que buscan solucionar sus dolencias. Durante el tiempo trabajado en esta institución he observado una diversidad de comportamientos negativos en algunos profesionales de la salud como: irritabilidad, mal humor, cansancio, conformismo, desgano y al consultar a estos compañeros de trabajo, por qué presentan estas conductas refieren que esta situación son consecuencias de: " el número excesivo de pacientes ocasionando una sobrecarga laboral, falta de recursos humanos así como existen personal con contratos por modalidad de terceros, baja remuneración, consultorios sin ventilación ya que algunos son de material prefabricados, compartimiento de ambientes, falta de insumos para la realización de tratamientos y a pesar de todo eso, las jefaturas exigen el cumplimiento de las metas, esta situación hace que manifiesten términos como: "que me encuentre de mal humor, a la defensiva y no tenga paciencia para atender a mis pacientes". Toda esta situación ocasiona en su conjunto insatisfacción del personal, disminución de la productividad y baja en la calidad de atención así como falta de compromiso con los objetivos de la institución.

Es importante referir que estos hechos descritos motivan la realización del presente trabajo de investigación y cuyo objetivo es determinar la presencia del Síndrome de Burnout de los trabajadores del Hospital José Agurto Tello de Chosica y buscar las soluciones y estrategias para cambiar dicha situación, ya que este síndrome es consecuencia de las condiciones laborales (factores ambientales, organizativos y de presión -exigencia) en que se encuentran el personal de salud de esta institución; ya que esta situación afecta tanto al trabajador, a sus familiares, a los pacientes y en si a la salud general de la población de esta zona esta zona de Lima. Por lo referido; solicito a usted las facilidades para la realización de la presente investigación en esta institución.

Agradeciendo anticipadamente su apoyo, me despido de Usted.

Atentamente



Noelia Coronado Quispe
Cirujano dentista del Hospital José Agurto Tello

Adjunto:

- Proyecto de Tesis
- Copia del carnet de estudiante de la Universidad Cesar Vallejo
- Copia del DNI

Apéndice C: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO IN SITU



Ministerio
de salud

CARTA N° 01 -2017-D.E./HJATCH

Chosica, 02 de Enero del 2017

Señorita
NOELIA MARGOT CORONADO QUISPE
Cirujano Dentista
Hospital José Agurto Tello de Chosica

Presente

ASUNTO: Opinión Favorable del Proyecto de Tesis de Maestría de la Srta Noelia Margot Coronado Quispe

REF.: EXP. N° 16TD-10371-00

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, y a la vez comunicarle sobre el proyecto de tesis cuyo título es: "CONDICIONES LABORALES Y EL SINDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HJATCH "LIMA 1016. Presentado por la alumna de la Universidad Cesar Vallejo.

- ✓ *En el capítulo de generalidades consigna su asesor el Mg. Mario R. Sánchez Camargo el tipo de investigación, la localidad donde realizara el trabajo y la duración de la investigación.*
- ✓ *En el capítulo II es decir en el plan de investigación presenta la realidad problemática, el problema general, los objetivos, así mismo presenta los antecedentes a nivel internacional y nacional, así mismo la justificación del trabajo . en el marco teórico refuerza con factores socio demográficos y propios del trabajo con toda la precisión y exigencia de las tareas enfoca el síndrome de BORNOUT, la incidencia de este fenómeno desagrega en el marco conceptual los términos del fenómeno y sus repercusiones.*
- ✓ *En el capítulo III de metodología presenta una distribución estadística tipo campana de GAUSS donde funcionan las variables y las dimensiones precisa la hipótesis general y específicas las variables dependiente e independiente, la correspondiente operacionalización de las variables, acompaña la población y muestra así como el cálculo del tamaño de muestra, el tipo de muestreo y criterios de selección .sierra el capítulo con las técnicas y recolección de datos . adelantando la validez y su confidencialidad.*
- ✓ *El capítulo IV de aspectos administrativos presenta los recursos humanos materiales y el financiamiento y sierra con el cronograma.*



PERU

Ministerio
de salud

- ✓ *En el capítulo V expone todas las referencias bibliográficas y en apéndices acompaña la matriz de consistencia, los instrumentos y medición y algo muy importante el conocimiento informado.*
- ✓ *Reconocemos y felicitamos la importancia del trabajo, su plan bien estructurado, pero debe mejorar:*
 - a) *Uniformizar el título presentado en la página 5 de generalidades con el título general de la caratula.*
 - b) *En lo posible señalar las referencias por el método de Vancouver, que se refiere a trabajos en salud.*
 - c) *Seguir las recomendaciones de escribir en ambas caras porque el papel es un material estratégico que no debe desperdiciarse.*

Por lo que opinamos procedente la ejecución del trabajo, brindándole a la vez el campo clínico hospitalario necesario teniendo para ello la colaboración del personal asistencial y administrativo.

Al final del trabajo debe presentar un ejemplar a esta dependencia.

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL "JOSE AGUIRTO TELLO DE CHOSICA"

Dr. VICTOR ARTURO ASMAT RAMIREZ
 C.M.P. 11782
DIRECTOR EJECUTIVO

VAAR/Roxana
c.c.: Archivo

Apéndice D: MATRIZ DE DATOS

Tabla 2

Matriz de datos

1- DEFINICION DEL OBJETIVO	2- DEL DISEÑO EL MUESTREO	3-DISEÑO DEL INSTRUMENTO	4- EJECUCION DE LA ENCUESTA
<p>Definición del objetivo, que significa responder a la pregunta ¿qué se desea investigar y con qué propósito? Es el ¿qué y el para qué? De esto dependerá en gran parte los siguientes pasos a seguir.</p>	<p>Es la elaboración del diseño muestral, el cual dependerá del universo seleccionado y la cobertura que se pretende. Implica responder a la pregunta de ¿quién proveerá la información que se necesita?</p>	<p>Diseño del instrumento, es el cuestionario a utilizar; lo que implica responder a la pregunta de ¿cómo se captará la información? Además se define el tipo de preguntas, si serán cerradas o abiertas, debe utilizarse un lenguaje claro, sencillo y directo, y adaptado a la idiosincrasia del encuestado. Debe contar con preguntas que se interrelacionen para permitir un análisis más profundo.</p>	<p>Ejecución de la encuesta. El encuestador debe tener credibilidad, habilidad para realizar las entrevistas y contar con un buen respaldo institucional que permita reducir los márgenes de posibles resistencias.</p>

Apéndice E: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE 1 y VARIABLE 2

CUESTIONARIO SOBRE CONDICIONES LABORALES Y SINDROME DE BURNOUT

Estimado colaborador:

Es un gusto saludarlo. La presente es una encuesta que permitirá conocer las condiciones laborales y su relación con el Síndrome de Burnout en el Hospital José Agurto Tello de Chosica y en base a ello establecer estrategias de mejora. Para ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por usted en forma personal, confidencial y anónima. Por favor no comentar ni mostrar sus respuestas a otros vecinos.

Circule o marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión para cada uno de los ítems. Marque solamente una respuesta por ítem, si ha marcado alguna respuesta que después desea cambiar, escriba al costado el código de la respuesta correcta y tache la anterior. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems.

Le agradecemos de antemano su participación en el llenado de este cuestionario, ya que su opinión es muy importante para nuestra investigación.

<p>Sexo</p> <p>Masculino()</p> <p>) Femenino ()</p> <p>Edad</p> <p>1. 30 años o menos ()</p> <p>2. 31 a 34 años ()</p> <p>3. 35 a 44 años ()</p> <p>4. 45 a 54 años ()</p> <p>5. 55 a 65 ()</p>	<p>Profesión</p> <p>1.Médico Cirujano ()</p> <p>2. Cirujano Dentista ()</p> <p>3. Enfermera ()</p> <p>4. Obstetriz ()</p> <p>5. Psicólogo ()</p> <p>6. Nutricionista ()</p>
--	---

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

VARIABLE INDEPENDIENTE: CONDICIONES LABORALES		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: FACTORES AMBIENTALES						
INDICADOR : ESCASOS RECURSOS MATERIALES						
01	¿Usted siente que trabaja con limitados insumos médicos para sus procedimientos?					
02	¿Cree usted que su institución cuenta con equipos médicos desactualizados?					
INDICADOR : TIPO DE SERVICIO (condiciones físicas)						
03	¿Usted cree que existe una inadecuada ventilación y así como un inadecuado nivel de temperatura del área de trabajo?					
04	¿Usted cree que los ambientes de consultorios son reducidos?					
INDICADOR : PELIGROS FISICOS						
05	¿Cree usted que las medidas de protección personal son inadecuadas durante el turno de trabajo?					
06	¿Cree usted que el espacio de trabajo está desordenado, con presencia de obstáculos y con el equipamiento insuficiente?					
DIMENSION 2: FACTORES RELACIONADOS CON PRESION Y EXIGENCIA						
INDICADOR : ESCASEZ DE PERSONAL						
07	¿Brinda atención a más de dos pacientes en su consultorio o unidad?					
08	¿Existe déficit de personal profesional de la salud capacitado?					
INDICADOR : PRESIONES Y EXIGENCIAS						
09	¿Considera que su trabajo es monótono y repetitivo?					

10	¿Asume responsabilidades administrativas del jefe?					
	INDICADOR: IMPOSICIÓN DE PLAZOS O METAS POR PARTE DE LAS JEFATURAS.					
11	¿Siente usted que cumple los tiempos de las metas de forma obligada?					
12	¿Usted es consultado sobre la designación de las metas propuestas en su área?					
	DIMENSION 3: FACTORES ORGANIZATIVOS					
	INDICADOR : SOBRECARGA DE TRABAJO					
13	¿Con frecuencia debe realizar más horas de trabajo o actividades adicionales a las acordadas?					
14	¿Usted siente que existe exigencia laboral por necesidad de servicio?					
	INDICADOR : RECOMPENSA PROFESIONAL					
15	¿Considera que su trabajo es irreconocido por los representantes de la entidad de salud?					
16	¿Usted considera que su centro laboral le coloca obstáculos para capacitarse?					
	INDICADOR : MALAS RELACIONES CON SUPERIORES, SUBORDINADOS Y COMPAÑEROS					
17	¿Cree usted que presenta jefes autoritarios y agresivos?					
18	¿Siente usted que existen inadecuadas relaciones interpersonales con superiores y demás miembros del equipo?					
	VARIABLE DEPENDIENTE: SINDROME DE BURNOUT					
	DIMENSION 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL					
	INDICADOR : FALTA DE ENERGIA					
19	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?					
20	¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?					

	INDICADOR : OBLIGADO A RELACIONARSE					
21	¿Siento que trabajar todo el día con la gente (compañeros) me cansa?					
22	¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?					
	INDICADOR : -FATIGA					
23	¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?					
24	¿Cuándo cumplo mi labor es por obligación?					
	DIMENSION 2: DESPERSONALIZACIÓN					
	INDICADOR : -FRIALDAD EN EL TRATO					
25	¿Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales?					
26	¿Siento que me he hecho más duro con la gente?					
	INDICADOR : DISTANTE CON LOS AFECTOS					
27	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?					
28	¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes?					
	INDICADOR :DESAGRADABLE HASTA CÍNICO					
29	¿A veces pierdo la paciencia y he respondido mal a mis pacientes o compañeros?					
30	¿Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas?					
	DIMENSION 3: REALIZACIÓN PERSONAL					
	INDICADOR : CUESTIONA SU VOCACIÓN					
31	¿Me siento insatisfecho con la labor que desempeño?					
32	¿Siento que mi trabajo no me motiva, que no debí seguir esta profesión?					

	INDICADOR : ESTANCAMIENTO PROFESIONAL					
33	¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi puesto de trabajo, siento que me estoy estancando?					
34	¿No tengo deseos de capacitarme, me conformo con los que tengo?					
	INDICADOR : FRUSTRACIÓN					
35	¿Considera que su trabajo es monótono y repetitivo?					
36	¿Me siento frustrado en mi trabajo?					

Muchas gracias...

Apéndice F: VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1 Y

VARIABLE 2

La validación del instrumento se realizó a través de una solicitud realizada a tres expertos, quienes con su experiencia realizaron la revisión y validaron el instrumento colocando sus datos personales y sus firmas.

VALIDADOR 1



CARTA DE PRESENTACION

Señor: Dr. SEGUNDO RAMIRO SANCHEZ SOTOMAYOR

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DEL EXPERO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la UCV, en la sede Ate, aula 108; y requiero validar mi instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optare el grado de Magister.

Siendo el título de mi investigación: "Condiciones laborales y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima-2016" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense la presente.

Atentamente

Noelia Coronado Quispe

DNI 40749711

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: CONDICIONES LABORALES

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1 : FACTORES AMBIENTALES								
1	¿Usted siente que trabaja con limitados insumos médicos para sus procedimientos?	X		X		X		
2	¿Cree usted que su institución cuenta con equipos médicos desactualizados?	X		X		X		
3	¿Usted cree que existe una inadecuada ventilación y así como un inadecuado nivel de temperatura del área de trabajo?	X		X		X		
4	¿Usted cree que los ambientes de consultorios son reducidos?	X		X		X		
5	¿Cree usted que las medidas de protección personal son inadecuadas durante el turno de trabajo?	X		X		X		
6	¿Cree usted que el espacio de trabajo está desordenado, con presencia de obstáculos y con el equipamiento insuficiente?	X		X		X		
Dimensión 2 : FACTORES RELACIONADOS CON PRESION Y EXIGENCIA								
1	¿Brinda atención a más de dos pacientes en su consultorio o unidad?	X		X		X		
2	¿Existe déficit de personal profesional de la salud capacitado?	X		X		X		
3	¿Considera que su trabajo es monótono y repetitivo?	X		X		X		
4	¿Asume responsabilidades administrativas del jefe?	X		X		X		
5	¿Siente usted que cumple los tiempos de las metas de forma obligada?	X		X		X		
6	¿Usted es consultado sobre la designación de las metas propuestas en su área?	X		X		X		
Dimensión 3 : FACTORES ORGANIZATIVOS								
1	¿Con frecuencia debe realizar más horas de trabajo o actividades adicionales a las acordadas?	X		X		X		
2	¿Usted siente que existe exigencia laboral por necesidad de servicio?	X		X		X		
3	¿Considera que su trabajo es irreconocido por los representantes de la entidad de salud?	X		X		X		
4	¿Usted considera que su centro laboral le coloca obstáculos para capacitarse?	X		X		X		
5	¿Cree usted que presenta jefes autoritarios y agresivos?	X		X		X		
6	¿Siente usted que existen inadecuadas relaciones interpersonales con superiores y demás miembros del equipo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): AAA SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | No aplicable | Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg.: SANCHEZ, JORDANITA, SEGUNDO RAMIRO

DNI: 10553605

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN SECCION DE LA SALUD

10 de Junio del 2016

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SINDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1 : AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	X		X		X		
2	¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?	X		X		X		
3	¿Siento que trabajar todo el día con la gente (compañeros) me cansa?	X		X		X		
4	¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?	X		X		X		
5	¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?	X		X		X		
6	¿Cuándo cumpla mi labor es por obligación?	X		X		X		
Dimensión 2 : DESPERSONALIZACION								
1	¿Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales?	X		X		X		
2	¿Siento que me he hecho más duro con la gente?	X		X		X		
3	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	X		X		X		
4	¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes?	X		X		X		
5	¿A veces pierdo la paciencia y he respondido mal a mis pacientes o compañeros?	X		X		X		
6	¿Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas?	X		X		X		
Dimensión 3 : REALIZACIÓN PERSONAL								
1	¿Me siento insatisfecho con la labor que desempeño?	X		X		X		
2	¿Siento que mi trabajo no me motiva, que no debí seguir esta profesión?	X		X		X		
3	¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi puesto de trabajo, siento que me estoy estancando?	X		X		X		
4	¿No tengo deseos de capacitarme, me conformo con los que tengo?	X		X		X		
5	¿Considera que su trabajo es monótono y repetitivo?	X		X		X		
6	¿Me siento frustrado en mi trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: SANCHEZ, DOMINGO, SEBASTIAN RAMIRO

DNI: 0553605

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LA SALUD

10 de JUNIO del 2016

¹Perfincia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entendi6 sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensi6n


Firma del Experto Informante.

VALIDADOR 2



CARTA DE PRESENTACION

Señor: Dr. ANFILOQUIO BALDEON OLIVARES

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DEL EXPERO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la UCV, en la sede Ate, aula 108; y requiero validar mi instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optare el grado de Magister.

Siendo el título de mi investigación: "Condiciones laborales y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima-2016" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense la presente.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Noelia Coronado Quispe", written over a horizontal dashed line.

Noelia Coronado Quispe

DNI 40749711

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: CONDICIONES LABORALES

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1 : FACTORES AMBIENTALES								
1	¿Usted siente que trabaja con limitados insumos médicos para sus procedimientos?	X		X		X		
2	¿Cree usted que su institución cuenta con equipos médicos desactualizados?	X		X		X		
3	¿Usted cree que existe una inadecuada ventilación y así como un inadecuado nivel de temperatura del área de trabajo?	X		X		X		
4	¿Usted cree que los ambientes de consultorios son reducidos?	X		X		X		
5	¿Cree usted que las medidas de protección personal son inadecuadas durante el turno de trabajo?	X		X		X		
6	¿Cree usted que el espacio de trabajo está desordenado, con presencia de obstáculos y con el equipamiento insuficiente?	X		X		X		
Dimensión 2 : FACTORES RELACIONADOS CON PRESION Y EXIGENCIA								
1	¿Brinda atención a más de dos pacientes en su consultorio o unidad?	X		X		X		
2	¿Existe déficit de personal profesional de la salud capacitado?	X		X		X		
3	¿Considera que su trabajo es monótono y repetitivo?	X		X		X		
4	¿Asume responsabilidades administrativas del jefe?	X		X		X		
5	¿Siente usted que cumple los tiempos de las metas de forma obligada?	X		X		X		
6	¿Usted es consultado sobre la designación de las metas propuestas en su área?	X		X		X		
Dimensión 3 : FACTORES ORGANIZATIVOS								
1	¿Con frecuencia debe realizar más horas de trabajo o actividades adicionales a las acordadas?	X		X		X		
2	¿Usted siente que existe exigencia laboral por necesidad de servicio?	X		X		X		
3	¿Considera que su trabajo es irreconocido por los representantes de la entidad de salud?	X		X		X		
4	¿Usted considera que su centro laboral le coloca obstáculos para capacitarse?	X		X		X		
5	¿Cree usted que presenta jefes autoritarios y agresivos?	X		X		X		
6	¿Siente usted que existen inadecuadas relaciones interpersonales con superiores y demás miembros del equipo?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable / Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Antequero Baldoín Olivares

DNI: 08671350

Especialidad del validador: Gestión en Salud

15 de 08 del 2016

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SINDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1 : AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	X		X		X		
2	¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?	X		X		X		
3	¿Siento que trabajar todo el día con la gente (compañeros) me cansa?	X		X		X		
4	¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?	X		X		X		
5	¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?	X		X		X		
6	¿Cuándo cumplo mi labor es por obligación?	X		X		X		
Dimensión 2 : DESPERSONALIZACION								
1	¿Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales?	X		X		X		
2	¿Siento que me he hecho más duro con la gente?	X		X		X		
3	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	X		X		X		
4	¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes?	X		X		X		
5	¿A veces pierdo la paciencia y he respondido mal a mis pacientes o compañeros?	X		X		X		
6	¿Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas?	X		X		X		
Dimensión 3 : REALIZACIÓN PERSONAL								
1	¿Me siento insatisfecho con la labor que desempeño?	X		X		X		
2	¿Siento que mi trabajo no me motiva, que no debí seguir esta profesión?	X		X		X		
3	¿Siento que estoy demorando demasiado tiempo en mi puesto de trabajo, siento que me estoy estancando?	X		X		X		
4	¿No tengo deseos de capacitarme, me conformo con los que tengo?	X		X		X		
5	¿Considera que su trabajo es monótono y repetitivo?	X		X		X		
6	¿Me siento frustrado en mi trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Antón Quevedo Balboa Olivares

DNI: 08671350

Especialidad del validador: Gestión en Salud

15 de 08 del 2016

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se otorga suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

VALIDADOR 3



CARTA DE PRESENTACION

Señor: PHD RAUL RENFIGO LOZANO

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DEL EXPERO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la UCV, en la sede Ate, aula 108; y requiero validar mi instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optare el grado de Magister.

Siendo el título de mi investigación: "Condiciones laborales y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima-2016 "y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense la presente.

Atentamente



Noelia Coronado Quispe
DNI 40749711

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SINDROME DE BURNOUT

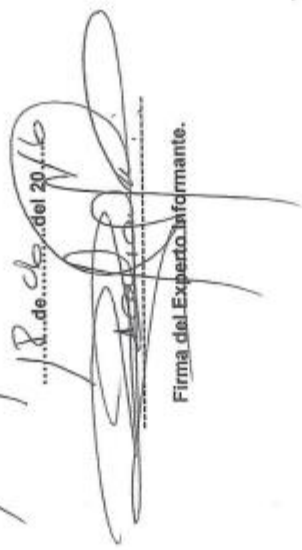
N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1 : AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	X		X		X		
2	¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?	X		X		X		
3	¿Siento que trabajar todo el día con la gente (compañeros) me cansa?	X		X		X		
4	¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?	X		X		X		
5	¿Cuánto me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?	X		X		X		
6	¿Cuánto cumplo mi labor es por obligación?	X		X		X		
Dimensión 2 : DESPERSONALIZACION								
1	¿Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales?	X		X		X		
2	¿Siento que me he hecho más duro con la gente?	X		X		X		
3	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	X		X		X		
4	¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes?	X		X		X		
5	¿A veces pierdo la paciencia y he respondido mal a mis pacientes o compañeros?	X		X		X		
6	¿Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas?	X		X		X		
Dimensión 3 : REALIZACIÓN PERSONAL								
1	¿Me siento insatisfecho con la labor que desempeño?	X		X		X		
2	¿Siento que mi trabajo no me motiva, que no debí seguir esta profesión?	X		X		X		
3	¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi puesto de trabajo, siento que me estoy estancando?	X		X		X		
4	¿No tengo deseos de capacitarme, me conformo con los que tengo?	X		X		X		
5	¿Considera que su trabajo es monótono y repetitivo?	X		X		X		
6	¿Me siento frustrado en mi trabajo?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. PAUL ROBERTO LOZANO DNI: 07533375

Especialidad del validador: Psicología / Fisiología

..... del 20/16



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

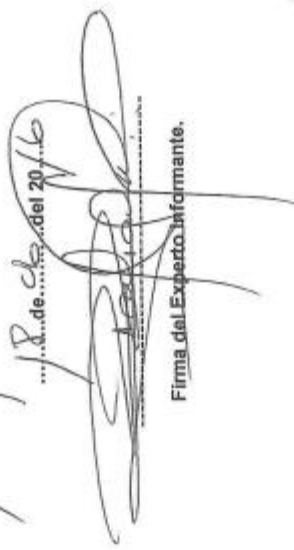
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: CONDICIONES LABORALES

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1 : FACTORES AMBIENTALES								
1	¿Usted siente que trabaja con limitados insumos médicos para sus procedimientos?	X		X		X		
2	¿Cree usted que su institución cuenta con equipos médicos desactualizados?	X		X		X		
3	¿Usted cree que existe una inadecuada ventilación y así como un inadecuado nivel de temperatura del área de trabajo?	X		X		X		
4	¿Usted cree que los ambientes de consultorios son reducidos?	X		X		X		
5	¿Cree usted que las medidas de protección personal son inadecuadas durante el turno de trabajo?	X		X		X		
6	¿Cree usted que el espacio de trabajo está desordenado, con presencia de obstáculos y con el equipamiento insuficiente?	X		X		X		
Dimensión 2 : FACTORES RELACIONADOS CON PRESION Y EXIGENCIA								
1	¿Brinda atención a más de dos pacientes en su consultorio o unidad?	X		X		X		
2	¿Existe déficit de personal profesional de la salud capacitado?	X		X		X		
3	¿Considera que su trabajo es monótono y repetitivo?	X		X		X		
4	¿Asume responsabilidades administrativas del jefe?	X		X		X		
5	¿Siente usted que cumple los tiempos de las metas propuestas en su área?	X		X		X		
6	¿Usted es consultado sobre la designación de las metas propuestas en su área?	X		X		X		
Dimensión 3 : FACTORES ORGANIZATIVOS								
1	¿Con frecuencia debe realizar más horas de trabajo o actividades adicionales a las acordadas?	X		X		X		
2	¿Usted siente que existe exigencia laboral por necesidad de servicio?	X		X		X		
3	¿Considera que su trabajo es irreconocido por los representantes de la entidad de salud?	X		X		X		
4	¿Usted considera que su centro laboral le coloca obstáculos para capacitarse?	X		X		X		
5	¿Cree usted que presenta jefes autoritarios y agresivos?	X		X		X		
6	¿Siente usted que existen inadecuadas relaciones interpersonales con superiores y demás miembros del equipo?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. RAÚL ROBERTO LOZANO** DNI: **07533379**

Especialidad del validador: **Psicología / Psicología Forense**

.....
 P. de del 20..16


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Mario Rodolfo Sánchez Camargo, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Condiciones Laborales y el Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima-2016"** del estudiante Noelia Margot Coronado Quispe; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 21% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 04 de Febrero del 2016



Mario Rodolfo Sánchez

Camargo

DNI: 40286394

Probar el nuevo Feedback Studio

TESIS | REVISION para el 01-Jul-2016 | Roadmap | Trabajo 1 de 19

Originality | GradeMark | PeerMark

Condiciones Laborales y el Síndrome de burnout | turnitin | 21%



Condiciones Laborales y el Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima-2016

TESIS PARA OBTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
Noelia Margot Coronado Quispe

ASESOR:
Magister Mario Sánchez Camargo

SECCIÓN:
Gestión y Calidad de los Servicios

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión De Los Servicios De La Salud

Resumen de Coincidencias

1	Entregado a Universidad Trabajo de estudiante	15%
2	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	issuu.com Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.una.ac.cr Fuente de Internet	<1%
5	Entregado a Universidad Trabajo de estudiante	<1%
6	Entregado a Universidad Trabajo de estudiante	<1%
7	www.prevencionintegrada.com Fuente de Internet	<1%
8	eujournal.org Fuente de Internet	<1%

Condiciones Laborales y el Síndrome de Burnout en Profesionales de la... 83 / 84

Condiciones Laborales y el Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud de consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima-2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

21

ÍNDICE DE SIMILITUD

12

FUENTES DE INTERNET

3

PUBLICACIONES

19

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	15%
2	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	issuu.com Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.una.ac.cr Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%

INDICACIONES DE...pdf | INDICACIONES DE...pdf | FATISA Y MEJORA.pdf | Mostrar todo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

...CORONADO... GUISEPÉ, NOELIA... MARGOT.....
D.N.I. : 40.749.711.....
Domicilio : JR. LOS ALAMOS N° 640 SANTA ANITA.....
Teléfono : Fijo : 762.5420 Móvil : 991520560
E-mail : NOELIA.CORONADO.21@gmail.com.....

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRÍA.....
Mención : GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD.....

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

.....
...CORONADO... GUISEPÉ, NOELIA... MARGOT.....
.....

Título de la tesis:

"CONDICIONES LABORALES Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL SIBE AGUSTO TELLO DE CHOSICA, IMA-2016"
Año de publicación : 2019.....

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

..... 

Fecha :

15-02-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CORONADO QUISEPÉ, NOELIA MARGOT

INFORME TITULADO:

"CONDICIONES LABORALES Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN

PROFESIONALES DE LA SALUD DE CONSULTORIOS EXTERNOS

DEL HOSPITAL JOSE AGURTO TELLO DE CHOSICA, LIMA-2016"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 20 DE JUNIO DEL 2017

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN