



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO DE  
ICA – PERÚ 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**Bachiller: JOSE DANIEL CORREA LEVANO.**

**ASESORA: MG. CAMPOS SOBRINO, MARÍANA ALEJANDRA.**

**CHINCHA – ICA – PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A mi familia por ser mi fuente de inspiración e impulso para poder culminar mis estudios.

De una manera muy especial, a mi señora esposa que en todo momento fue la impulsora en los momentos de flaqueza, sin su apoyo incondicional llegué a culminar mi carrera profesional de enfermería.

## RESUMEN

El Síndrome de Burnout, es un mal que ataca mayor mente a las personas que atienden a otras personas, es decir que prestan un servicio a terceros, este mal es estudiado por muchos años atrás, por un investigador germano-estadounidense, de nombre Herbert J. Freudenberger en donde se dio cuenta que las cosas no estaban marchando como antes, él pensó, inicialmente, que él era el problema, pero tomó mayor interés, cuando observó que sus compañeros de trabajo, estaban en su mayoría cambiando su estado emocional y anímico, esto llamó su atención y se mantuvo atento durante largo tiempo, evaluando que verdaderamente existía un problema, en donde un grupo de estas personas, ni con el descanso podían volver hacer lo que habían sido antes.

Para poder medir el Síndrome de Burnout, se han utilizado varios instrumentos. Por los años mil novecientos ochenta y dos, la psicóloga Cristiana Maslach, de la Universidad de Berkely, California, y el psicólogo Michael Leiter de la Universidad Acadia Scotia crearon el Maslach Burnout Inventory, una herramienta que nos permite evaluar tres dimensiones fundamentales que son: el cansancio emocional, despersonalización, realización personal, en donde están inmersas en 22 ítems que pueden medir el nivel del, también llamado “mal del quemado” (fatiga laboral).

Asimismo, para la medición de la Satisfacción laboral se utilizó el cuestionario resumen de FONT – ROJA, constituido por 18 ítems y 7 dimensiones.

El trabajo realizado con el personal profesional de Enfermería del Hospital Santa María del Socorro, tienen como resultado que el 75% del personal tiene cansancio emocional, el 100% tiene una despersonalización, el 55% no tiene realización personal, por lo tanto, se encontró que 85% del personal profesional de enfermería presentó el Síndrome de Burnout alto y un 95% del personal que está satisfecho a nivel laboral.

Los resultados de correlación, según el coeficiente de Pearson 0.017, determinaron una correlación directa y significativa entre las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral, siendo válida la hipótesis de la investigación.

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
RESUMEN.....	iii
ÍNDICE.....	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	03
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	04
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	05
2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION.....	05
2.4 VARIABLES.....	06
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	07
OBJETIVO GENERAL.....	07
IV. MARCO TEÓRICO.....	07
V. MÉTODOS O PROCEDIMIENTO.....	15
VI. RESULTADOS.....	19
VII. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS.....	33
VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
7.1 CONCLUSIONES.....	34
7.2 RECOMENDACIONES.....	35
BIBLIOGRAFÍA.....	37
ANEXOS.....	48

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Las personas de todo el planeta conviven con el estrés, y esto nos ha llevado hasta el punto de que se considera como “el mal de nuestra actual civilización”, esto afecta de una manera directa e indirectamente a la salud y el bienestar del ser humano y al mismo tiempo a la complacencia en el trabajo y de una manera grupal. En el abordaje de la salud ocupacional ingresa en problema más de salud llamado el famoso Síndrome de Burnout. Diversos investigadores han determinado que este síndrome ataca más a los profesionales que en su quehacer tienen una comunicación directa con personas y con una filosofía humanística en su actividad laboral, en pocas palabras son las que deben tener como requisito entrega total en su actividad diaria, es de esta manera que muchos trabajadores afectados de este mal, en este grupo encontramos al equipo multidisciplinario de la salud y otros profesionales como son los maestros los agentes policiales, y es comprensible que este mal padezca cada uno de estos profesionales. <sup>(1,2)</sup>

*Maslach Burnout Inventory* (MBI). Se reconocieron 3 capacidades del Síndrome de Burnout: que son:

- Cansancio emocional se cataloga como un desgaste
- Despersonalización
- Falta de realización personal <sup>(3)</sup>.

Por otro lado, unos investigadores, <sup>(4)</sup> refirieron que el Síndrome de Burnout es un proceso en donde el profesional esta desengañado de su actividad laboral, esto se da por el resultado a diversas experiencias de Stress y tensión. Algunos problemas que pueden ser tratados de una manera solvente no conlleva al problema del síndrome de Burnout, el stress controlado tiene como fin un efecto asertivo, en donde el ser humano es estimulado para poder progresar, lo que terminara como una costumbre satisfactoria, y en una competencia profesional. Debido a esto, el Síndrome iniciaría cuando la persona se encuentra disminuida sus defensas para poder modificar la situación dada. <sup>(5)</sup>

De lo explicado se deduce, para poder llegar a tener el síndrome de Burnout es de vital importancia la relación entre las repuestas personalizada al stress unido a la sobre carga de trabajo. <sup>(6)</sup> en este contexto los profesionales de la salud, y muy enmarcado los profesionales de enfermería, son muy propensos o vulnerables al síndrome de Burnout. Así pues, en

muchos trabajos epidemiológicos actuales ejecutados en el profesional de Enfermería, se ha visto que un veinticinco por ciento del mismo sería afectado por el problema de Burnout. <sup>(7)</sup> En un estudio tradicional de House, realizado en los profesionales de enfermería <sup>(8)</sup> se encontró como factor negativo del ambiente laboral, la sobre carga de actividad, La indeterminación de los roles que desempeñan y la escasa autoestima o estimación profesional.

En lo referente a la parte epidemiológica el síndrome de Burnout puntualizado en la literatura no se pudo encontrar, una unificación entre los diferentes autores. Pero sin embargo hay una escasa coincidencia en algunas variables. Como la edad no está relacionado con este mal, en cambio en lo que es el sexo las mujeres serían las que se afectan en mayor porcentaje, esto se supone que es por las actividades que realiza como madre y como profesional. <sup>(9)</sup>

## CAPÍTULO II

### PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION

Si observamos el problema de un ángulo profesional, los más afectados serían los enfermeros ya que estos son más vulnerables a padecer del síndrome de Burnout. En el trabajo de Abadejo (2004) <sup>(5)</sup> se resolvió que el veinticinco por ciento de los profesionales de enfermería tendrían una relación directa con el síndrome. Si a esto le agregamos los factores tales como la condición laboral y las características de la actividad laboral que desempeñan las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos, hace que este grupo sea el de más alto riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout. <sup>(3)</sup>

La Unión Europea, determino que el stress laboral es uno de los problemas más importantes. Ha concluido que el estrés laboral es una problemática de suma importancia. Según la Quinta Encuesta Europea basada en Condiciones de Trabajo (2010) <sup>(10)</sup> un aproximado del sesenta por ciento de los trabajadores se identificaron problemas en relación con la sobre carga de actividad laboral, el diecinueve por ciento notaron la falta de apoyo social en las empresas que laboran. Otros problemas encontrados son las altas tasas de confrontación a labores emocionales. En lo que se refiere a los profesionales de salud, el cuarenta por ciento de estos trabajadores se identificaron problemas en relación con la labor emocional. Como resultado de la exposición a los diferentes tipos de riesgos el veinte por ciento de los profesionales encuestados en los veintisiete países de la Unión Europea manifestaron que las condiciones de actividad laboral reflejaban un riesgo para la salud mental.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo <sup>(11)</sup>, el problema del stress está el citado como el segundo problema de salud, inmiscuido con la actividad, afectando al veintidós por ciento de los empleados.

En Estados Unidos, el stress laboral establece un problema parecido al que presenta la Unión Europea. En datos dados por la National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), se observó que el veintiocho por ciento de los trabajadores manifestaron que su actividad laboral era estresante <sup>(12)</sup>

Morales (2015) En Holanda, alrededor del quince por ciento de los trabajadores padecen del síndrome de Burnout, se calcula una pérdida de 1,7 billones de euros, por enfermedades vinculadas al stress, <sup>(13)</sup> siendo los más afectados de poder padecer de este mal son los que trabaja en los servicios de salud, es decir el equipo multidisciplinario. <sup>(14)</sup>.

La mayoría de los investigadores manifiestan que el síndrome de Burnout en el personal médico comienza a padecer de este mal, desde preparación académica.

En el trabajo de investigación efectivizado por Dyrbye *et al*, (2010), en los alumnos que cursan la carrera de medicina un cuarenta y nueve punto seis por ciento pueden tener el síndrome, por la sobre carga académica y acompañada con lo emocional <sup>(15)</sup>.

Una investigación ejecutada en Canadá encontró una incidencia del Síndrome Burnout hasta en un tercio de los residentes de cualquier especialidad <sup>(17)</sup>.

## **2.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El síndrome de Burnout o desgaste profesional es una problemática que afecta al personal de salud (médicos, enfermeros, técnicos) además de otros profesionales que tienen interacción continua con pacientes o clientes.

Este padecimiento fue descrito por primera vez en el año de 1969 por Braley como un fenómeno psicosocial, para posteriormente ser conceptualizado en tres momentos o etapas: el primero con relación a una inestabilidad entre la lastre laboral y las posibilidades del profesional de responder de forma excelente a este, una segunda etapa que se caracteriza por la presencia de una réplica emocional fuerte y negativa, y una etapa final en la cual se genera un cambio conductual y actitudinal en el que se sumerge el individuo afectado

Los profesionales de la salud por el estrés laboral, las arduas horas de trabajo, turnos, guardias; presión de los familiares y/o terceros han acrecentado el padecimiento de este trastorno.

El Hospital Santa María del Socorro, cuenta con diferentes servicios entre estos están los llamados servicios críticos tales como la Emergencia que está dividido en las áreas de triaje, trauma shock, tópicos, observación y Unidad de Cuidados Intensivos. En dichos ambientes laboran los profesionales de la salud tales como: El personal de Enfermería como las Profesionales de enfermería y el personal técnico y auxiliar de la misma.

Su ubicación exacta es en la Calle Castrovirreyna 759 P.J. La Esperanza- Distrito Ica.

Colinda con al norte con el Barrio Los Patos, al Sur con el local de los maestros, este con el barrio la Esperanza, y al Oeste con la calle Callao.



## **2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica 2017?

## **2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El Síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud tiene consecuencias tanto a nivel asistencial y promocional esto en lo que es el equipo multidisciplinario, no dejando de lados a los trabajadores administrativos, en donde afecta directamente en su desempeño laboral, las relaciones personales y está inmersa su salud física y mental. Si lo vemos de una manera más minuciosa el personal de Enfermería de los servicios de Emergencia, es un grupo vulnerable para que puedan tener el síndrome de Burnout, esto es por su trabajo que tienen, en donde su actividad es tanto físico como emocional, que lo aboca al cuidado del cliente con un predicción no muy clara, el apremio del factor tiempo con que se labora, las actividades de urgencias, la constante vivencia con el dolor y la muerte de forma permanente, la carencia de cooperación de los clientes que padecen de algún mal, y le sumamos el incremento en la demanda en cuanto a la calidad y calidez del cuidado de enfermería, entre muchas más.

En el servicio de emergencia, el trabajador como es el personal de enfermería están en constante peligro a muchas emociones de diferente intensidad, dilemas éticos, y si le sumamos a todo esto a enfrentamiento a altos grados de actividad laboral como físicos extenuantes, derivado de la complejidad de los diferentes paciente que ingresan a este servicio, en busca de una atención; por esta y muchas razones es de suma importancia plantear tácticas de participación y actividades de prevención que puedan minimizar el problema del Síndrome de Burnout, con la certeza de que exista una mejora con las intervenciones en los referente a la expectativa y la calidad de vida, invirtiéndose de una manera favorable en un mejor cuidado humanizado.

Debido las múltiples demandas a las diferentes organizaciones en particular las de salud ya en la actualidad no es lograr simplemente las coberturas o accesibilidad, sino radica precisamente en que los diferentes servicios tengan una atención de calidad y a esto se le agrega el ingrediente humano en las atenciones brindadas. Por lo cual el personal de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia deberá utilizar medio en donde

afrente de una manera directa el stress con la finalidad de contrarrestar los riesgos que puedan tener, serias consecuencias en la calidad de atención que se le brinde al cliente.

## **2.4 VARIABLES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **SÍNDROME DE BURNOUT**

##### **DIMENSIONES**

- D1: Cansancio emocional
- D2: Despersonalización
- D3: Realización personal.

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

#### **SATISFACCIÓN LABORAL**

- DIMENSIONES
- D1: Clima laboral
- D2: Relaciones laborales
- D3: Unidad de Gestión Clínica (UGC)
- D4: Insatisfacción laboral
- D5: Reconocimiento
- D6: Adecuación al puesto
- D7: Promoción

## **CAPÍTULO III**

### **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Determinar los niveles del Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Santa María del Socorro de Ica.

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO TEÓRICO**

En el año 1961 se reporta el primer suceso de síndrome de desgaste profesional en la investigación de Graham Greens en un artículo nominado “un caso de Burnout”

Herbert J. Freudenberger (1974) ejecuto por primera vez una concepto de esta enfermedad, esto fue con solo observaciones realizadas durante su actividad laboral en una clínica para toxicómanos en New York, y observó que un número muy considerado de sus compañeros de labores, luego de más de diez años de servicio, iniciaron a padecer de disminución avanzada de energía, desinterés, abandono en relación a los cuidados de los clientes, agregando a esto fatiga, angustia, declive y desmotivación con su actividad laboral. <sup>(18)</sup>.

Maslach (1980), Universidad de Berkeley, California y el psicólogo Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) en donde desde mil novecientos ochenta seis es la herramienta más considerada en los diagnósticos de esta enfermedad. <sup>(19)</sup>.

Por el año mil novecientos ochentaiocho, Pines y Aronson traspasaron las fronteras dadas por Maslach y proponen que cualquier profesional puede sufrir.

El psiquiatra Herbert Freudenberget es el primer teórico en dar una definición muy parecida al que en la actualidad se maneja. Por los años setenta Herbert dio una mención a una patología psiquiátrica dado a un grupo de trabajadores, que causaban

estadios de depresión, crisis de intranquilidad, desmotivación laboral, disminución o fuga de energía e incluso se pudo llegar a la agresividad con sus compañeros de trabajo.

El Síndrome de Burnout, también denominado “síndrome del trabajo quemado” o simplemente “Burnout” es uno de los tipos de stress laboral terminado como crónico.

(Del inglés “burn.out”, agotarse, acabarse) se califica por ser un evolucionado cansancio tanto físico como mental, un desinterés de motivación total por las actividades efectivizadas, y de una manera especial, por los notables cambios de conductas en quienes padecen este mal.

Esta modificación de la actitud, involucrado de manera general con los diferentes modales” con los demás o con una relación no agradable, esta sería una de las características claves para poder identificar un problema de Burnout-

Este problema siempre se da con una mayor intensidad en los diferentes puestos laborales que tienen relación con la atención a terceras personas; por ejemplo, los profesores, equipo múltiple de salud, o personas que tienen contacto directo con la atención al cliente y puede ser este un motivo de disminución en la actividad laboral, debido a que esto llega a un punto en que el trabajador se encuentra física y mentalmente impedido para desenvolverse en el trabajo. <sup>(21)</sup>

El Síndrome de Burnout presenta las siguientes fases:

- Fase 1: Falta de valor

Piensa que lo que está haciendo no es suficiente, que nadie lo reconoce. Por lo que iniciara a demostrarse a sí mismo lo que sería capaz de lograr, se vuelve exigente consigo mismo, con la expectativa de alguna persona se dé cuenta que está trabajando.

- Fase 2: Exceso de trabajo

El tiempo de trabajo ya no es de ocho horas, en donde pasa hacer una jornada de tiempo indeterminado, no porque la empresa lo necesite, en muchas veces sin que se lo ordene su jefe. En muchas ocasiones es imposible que utilice su tiempo libre para dedicárselo a él, a pesar de que está en días de descanso, este tiempo lo hace estar unido a la oficina. Este tiempo que debe estar libre, en muchas ocasiones esta con el correo electrónico encendido y por lo tanto está

conectado en el trabajo, o trata de permanecer un tiempo más del que debe estar en su trabajo, sencillamente no puede dejar su lugar de labores.

- Fase 3: Dejas de importar

Sus prioridades básicas pasarían a ocupar un segundo o tercer plano, priorizando las necesidades que requiera su trabajo o su jefe. Su descanso es mínimo, su vida social esta tirado a un lado incluso su horario de comidas, y se llega a conformar con algún bocadito, lo que pueda hacer que permanezca más tiempo en el ordenador, en donde le pueda estar todo el tiempo posible del día en el trabajo.

- Fase 4: No tienes problemas

Dejas de lado sus propios problemas, ignorando que no tiene tales problemas, esto lo realiza por que no tiene interés en solucionarlo o porque no le parece que sea tan importante como lo es su trabajo. Lo que sucede en esta fase es que piense que el problema no es lo más agradable, todos en algún momento de nuestras vidas tendremos algún problema. Si hacer que no existen problemas no los descarta, lo único que para es postergar la solución hacerlo más difícil de solucionarlos.

- Fase 5: Tus límites desaparecen

En tiempo pasado tu recreación era hacer caminatas o correr, en la actualidad es solo trabajar, de tal manera que te gusta tanto trabajar que le dedicas cada vez más tiempo de lo acostumbrado.

Las personas que te estima, tus valores y tus hobbies ya no existen en tu vida, en donde los límites entre tu actividad laboral y su ocio ya o existen por nada en tus que aceres.

- Fase 6: Te reemplaza un ogro

Ya no eres tú. En la actualidad es otra persona mal humorada que le contesta a la totalidad de tus compañeros. El mal humorado que eres se te rebalsa por todos lados hasta por los poros, les echa la culpa con mucha frecuencia a terceras personas de tus problemas y fallas, ya no eres tolerante para los demás, y es muy escasa tu convivencia con los demás, ya que a los demás los ves inferiores a ti.

- Fase 7: Vives para trabajar

Si en algún momento de tu vida tenías escasa vida social, en la actualidad ya no existe nada de ello, pero en algunas oportunidades las extrañas un poco, para poder compensar este tiempo te hundes en malos hábitos al extremo de iniciar a perjudicar tu salud. Esta fase es crítica, pues además de marcar la llegada de un estado psicológico desgastado se empieza a evidenciar un daño físico inevitable.

- Fase 8: Cambias de identidad

Las personas que en algún momento te conocían en la actualidad ya no lo hacen, tu forma de ser es muy extraña para todos, pero esto a ti no te afecta en nada. Llegando al extremo que piensas que los demás están equivocados, que son muy exagerados, piensas que están hablando de otra persona y no de ti.

- Fase 9: La nada misma

Ya nadie te importa, nada te preocupara, eres insensible, y nada para ti tiene valor. Algunos experimentados en la materia dicen que esta fase se puede identificar como un estadio de cansancio laboral, pero sin embargo otros dicen que el empleado todavía debe vivir determinados procesos antes de considerar que realmente se encuentra quemado

- Fase 10: El vacío

En esta fase se siente incompleto, lo que hace le parece insuficiente y tu actividad laboral ya no te satisface como lo hacía antes. Desde tu visión piensas que nadie valora tu esfuerzo laboral, tus compañeros de labores son un desastre, todos se preocupan sin razón aparente e intentan limitar tu crecimiento.

- Fase 11: La depresión

En esta fase se encuentra verdaderamente deprimido, no ve la luz al final del camino, piensa que no saldrá algo productivo de su esfuerzo laboral. Todo para ti es inútil, a tal extremo que no piensa ni quieres esforzarse ni un poquito más, porque sabes que no tendrá ningún efecto positivo.

- Fase 12: El infierno

No te encuentras simplemente quemado, sino que te encuentras de una manera directa ardiendo en el infierno. Tu mente colapsa es decir ya fue, y por lo tanto

no logras entender por qué llegaste a este punto cuando lo único que deseabas era únicamente trabajar y de esta manera demostrar tus capacidades. Aunque te cueste verlo, necesitas ayuda profesional de forma urgente. <sup>(22)</sup>

## **Etiología**

Síndrome de Burnout: Actualmente se le conoce como si fuera un proceso multicausal, y al mismo tiempo muy complejo, puesto que lejos del stress, se le involucra varias variantes, en donde podemos citar al aburrimiento, riesgo en el desenvolvimiento de la carrera profesionalmente, bajas o escasas condiciones económicas, una carga excesiva de la actividad laboral, escasa estimulación, deficiente orientación de la carrera y un abandono. <sup>(23)</sup>

Agregado todo esto a los componentes recientemente nominados, se podría describir factores de riesgo, que hacen suspicaz a la personal ante la noxa <sup>(19)</sup>:

*Componentes personales:* la edad se relaciona con la experiencia, las mujeres pueden afrontar de mejor forma las situaciones de conflicto en el ambiente laboral, la armonía y estabilidad familiar establecen el equilibrio para enfrentar situaciones conflictivas, personalidad como las personalidades extremadamente competitivas impacientes, híper exigentes y perfeccionistas.

*Inadecuada formación profesional:* ineficiente distribución curricular en la preparación profesional por un lado demasiado teoría, deficiente contenido práctico – actitudinal. En donde se ve reflejado el mínimo aprendizaje de los procedimientos técnicos de autocontrol emocional.

*Factores laborales o profesionales:* deficientes condiciones en lo referente al aspecto de la infraestructura, al ámbito humano, organización laboral, en cuanto a los salarios son mínimos, un exceso de trabajo, no se encuentra un trabajo en equipo.

*Factores sociales:* deseo de ser un profesional prestigioso, para obtener reconocimiento y consideración social y familiar.

*Factores ambientales:* cambios repentinos en la vida como: nacimiento de hijos matrimonios, divorcios, fallecimiento de familiares o amigos.

Algunos investigadores han determinado posibles factores de riesgo que favorece el desarrollo de Síndrome Burnout.

Tener hijos + Ser joven + Trabajar >60 horas semanales

## **Características**

El síndrome de Burnout comprende tres dimensiones:

1. Agotamiento o cansancio emocional

La fatiga y cansancio, entusiasmo y sentimientos de escasez de recursos, frustración y la tensión al percibir una sensación de no poder dar más de sí.

2. Despersonalización

Actitudes y respuestas negativas, distantes, cortantes y frías con los demás, en especial con los del entorno, aumento de la irritabilidad con la motivación laboral. Este aislamiento son comportamientos que se traducen como absentismo y ausencia laboral, la resistencia a interactuar con otros individuos o atender al público.

3. Baja realización personal o logro

Se caracteriza por la desilusión o por la poca valoración de su trabajo, frustrando el reconocimiento hacia los logros personales, sentimientos de fracaso y baja autoestima. La autoevaluación negativa afecta a las relaciones y el entorno laboral, su productividad baja y surge crisis ante imposibilidad de soportar la presión.

## **Consecuencias del Burnout**

### *Consecuencias para el trabajador*

Se ve afectado en su salud, se debe a ciertas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de la dedicación, esfuerzo y todos sus recursos personales (INSHT, 2006). Se produce un deterioro general: emocional, cognitivo, físico y conductual.

a. Síntomas físicos:

Fatiga, cefaleas, problemas de sueño, complicaciones gastrointestinales, úlceras, hipertensión, disminución de peso, alergias, asma, dolores musculares



(cuello y espalda) y cansancio hasta el agotamiento y pérdida de los ciclos menstruales en las mujeres.

b. Síntomas emocionales:

Aburrimiento, poca concentración, desorientación, celos, frustración, impaciencia ansiedad, irritabilidad y autoestima baja, sentimientos de culpabilidad, depresivos, de impotencia y de alineación, de soledad.

c. Síntomas conductuales:

Conductas despersonalizadas con las relaciones con los clientes, abuso de drogas legales e ilegales, cambios repentinos de humor, dificultad para relajarse, poca concentración, conductas agresivas e hiperactivas, cinismo conductas violentas y comportamientos de riesgosos.

*Consecuencias para la organización*

Consecuencias negativas que afectan a la el ambiente laboral y organizacional, se manifiesta en el deterioro de las comunicaciones y relaciones interpersonales. (frialdad o indiferencia); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, afecta el rendimiento, se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación.

## **CAPÍTULO V**

### **METODOS O PROCEDIMIENTOS**

#### ***TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACION***

##### ***Tipo de la investigación***

El nivel de la investigación es básico, puesto que este trabajo busca la ampliación del conocimiento sobre el síndrome de Burnout.

En enfoque de la investigación es cuantitativo, puesto que se establece las relaciones de causa que supongan la explicación del objeto de investigación, está basado en muestras de una determinada población.

El tipo de Investigación es Descriptivo - Correlacional Se describieron los fenómenos a investigar, tal como fue y cómo se manifestó en el momento de realizarse el estudio, buscando especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes asimismo se determinó el grado de relación entre las variables de estudio.

#### ***METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION***

##### ***Método de la investigación***

Se utilizará un método Deductivo con el cual se analizará las variables para luego realizar la comprobación y validez, en donde se aplicará, solución o hechos particulares

##### ***Diseño de la investigación***

La presente investigación es de diseño transversal puesto que la prevalencia de la experiencia y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento en el tiempo.

No experimental, puesto que no habrá manipulación de las variables de estudio.

## ***POBLACIÓN DE ESTUDIO, SELECCIÓN Y TAMAÑO DE MUESTRA***

### **POBLACIÓN**

La población estuvo conformada por el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia.

### **MUESTRA**

Estuvo conformada por el personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, y sus áreas: 05 enfermeras de trauma shock, 05 enfermeras de Observación, 05 enfermeras de tóxico de enfermería, 05 enfermeras de UCI. Por lo que serán un total de 20 Enfermeras.

## **PROCESAMIENTO DE DATOS E INSTRUMENTOS Y EQUIPOS**

### **PROCESAMIENTO**

Para el presente trabajo se utilizarán los programas, Microsoft Excel el que estará encargado de realizar la matriz del vaciado de datos, asimismo el software IBM SPSS STATISTIC 22 para la elaboración de las tablas y gráficos estadísticos. La técnica que se utilizará para procesar los datos será manual y electrónica.

### **INSTRUMENTOS Y EQUIPOS**

Para poder medir el nivel del Síndrome de Burnout en este trabajo de investigación se utilizara el cuestionario de Maslach de 1986, este es el instrumento que más se utiliza a nivel mundial, este instrumento tiene una fiabilidad del noventa por ciento, está conformada por veintidós ítems de una manera de afirmación, calificando los sentimientos y actitudes que tienen los profesionales en su centro laboral, y enfocado a la atención al paciente y sus funciones, y al mismo tiempo medimos el desgaste profesional.

El presente cuestionario se efectivizo en un tiempo comprendido entre los diez a quince minutos y medio los tres aspectos del Síndrome de Burnout.

- Cansancio emocional
- Despersonalización

- Realización personal.

En cuanto a la puntuación:

- Se consideró bajo menor a los treintaicuatro puntos
- Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome

<b>Sub escala</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Evalúa</b>	<b>Puntuación Max.</b>
Agotamiento emocional	9	la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo	54
Despersonalización	5	el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento	30
Realización personal	8	los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo	48

Clasificación		
Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
1		4
2		7
3	5	9
6	10	12
8	11	17
13	15	18
14	22	19
16		21
20		

Escala	
Nunca	0
Pocas veces al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Unas pocas veces al mes o menos	3
Una vez a la semana	4
Pocas veces a la semana	5
Todos los días	6

Para la medición de la Satisfacción Laboral se utilizó el Cuestionario de Font Roja adaptado reducido a 18 ítems tras el análisis de fiabilidad. El presente cuestionario mide los siguientes aspectos:

- Clima laboral
  - Relaciones laborales
  - Unidad de Gestión Clínica (UGC)
  - Insatisfacción laboral
  - Reconocimiento
  - Adecuación al puesto
  - Promoción
1. Sub escala de Clima Laboral. Consta de 5 preguntas. Valora la percepción del ambiente laboral. Puntuación máxima 25
  2. Sub escala de Relaciones Laborales. Consta de 2 preguntas. Valora la percepción de las relaciones con los jefes y compañeros de trabajo. Puntuación máxima 10
  3. Sub escala Unidad de Gestión Clínica. Consta de 2 preguntas. Valora conformidad con el área de trabajo. Puntuación máxima 10
  4. Sub escala Insatisfacción Laboral. Consta de 2 preguntas. Valora inconformidad con el centro de trabajo. Puntuación máxima 10
  5. Sub escala reconocimiento. Consta de 3 preguntas. Valora la satisfacción en relación al reconocimiento realizados por el trabajo realizado. Puntuación máxima 15
  6. Sub escala Adecuación al Puesto. Consta de 2 preguntas. Valora conformidad con el área de trabajo. Puntuación máxima 10
  7. Sub escala Promoción. Consta de 2 preguntas. Valora las expectativas laborales. Puntuación máxima 10

## CAPÍTULO VI

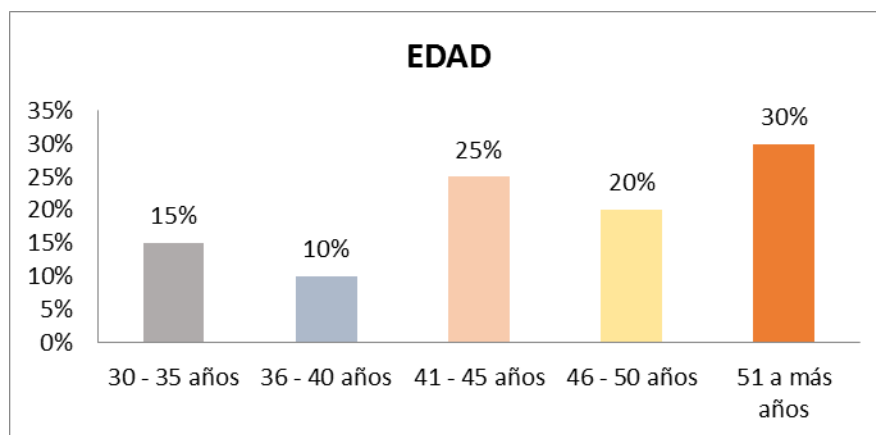
### RESULTADOS

Se aplica el instrumento a 20 profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica siendo el 100% del total de este tipo de profesional.

**CUADRO N° 01**

<b>EDAD</b>				
	f	%	% válido	% acumulado
30 A 35	3	15%	15%	15%
36 A 40	2	10%	10%	25%
40 A 45	5	25%	25%	50%
46 A 50	4	20%	20%	70%
51 A MAS	6	30%	30%	100%
Total	20	100%	100%	

**GRÁFICO N° 01**



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

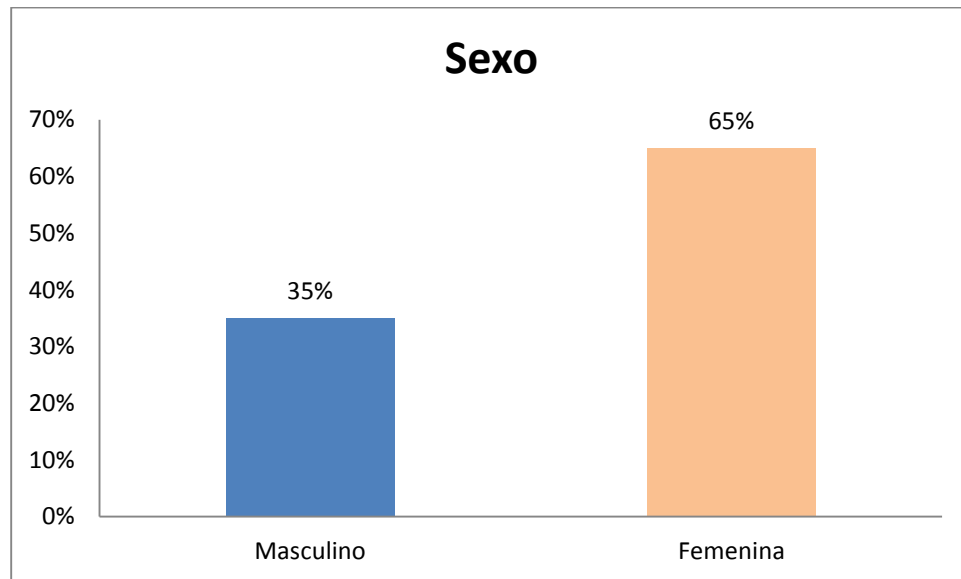
Interpretación:

En el gráfico mostrado podemos encontrar los resultados sobre la edad que tienen los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Emergencia del HSMSI el 30% tienen más de 51 años, el 25% de 41 a 45 años, el 20% de 46 a 50 años, el 15% de 30 a 35 años y solo el 10% entre los 35 a 40 años

**CUADRO N° 02**  
**SEGÚN DIMENSIÓN SEXO**

SEXO				
	f	%	% válido	% acumulado
MASCULINO	7	35%	35%	35%
FEMENINO	13	65%	65%	100%
Total	20	100%	100%	

**GRÁFICO N° 02**



Fuente: encuesta aplicada a los Enfermeros de la emergencia

Interpretación:

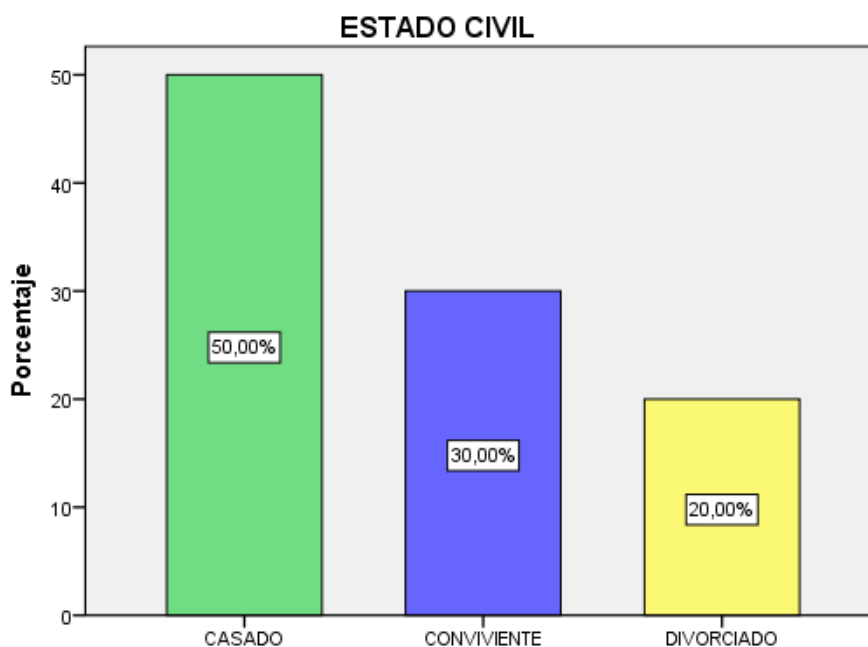
En el presente gráfico nos muestra los resultados sobre la dimensión sexo; en donde encontramos que el 65% del personal que labora en el servicio de emergencia es de sexo Femenino 35 y el 35% son de sexo masculino.



**CUADRO N° 03**  
**SEGÚN DIMENSIÓN ESTADO CIVIL**

<b>E_CIVIL</b>				
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
CASADO	10	50%	50%	50%
CONVIVIENTE	6	30%	30%	80%
DIVORCIADO	4	20%	20%	100%
Total	20	100%	100%	

**GRÁFICO N° 03**



**Fuente: encuesta aplicada a los Enfermeros de la emergencia**

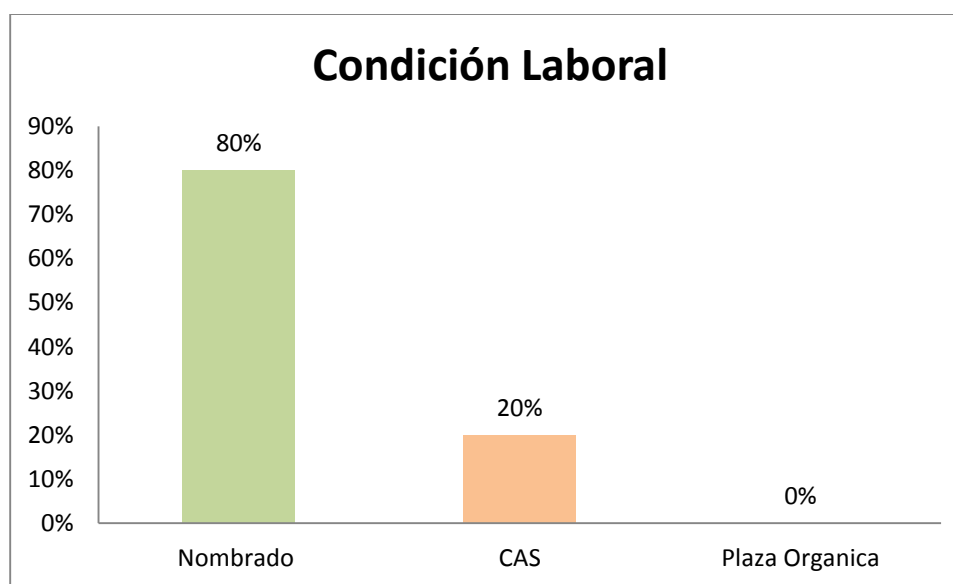
Interpretación:

El presente gráfico no muestra el estado civil que tienen los enfermeros del servicio de emergencia, el 50% son casados, el 30% son convivientes, y el 20% de condición divorciado.

**CUADRO N° 04**  
**SEGÚN DIMENSIÓN CONDICIÓN LABORAL**

<b>CONDICIÓN LABORAL</b>				
	f	%	% válido	% acumulado
NOMBRADO	16	80%	80%	80%
CAS	4	20%	20%	100%
Total	20	100%	100%	

**GRÁFICO N° 04**



Fuente: encuesta aplicada a los Enfermeros de la emergencia

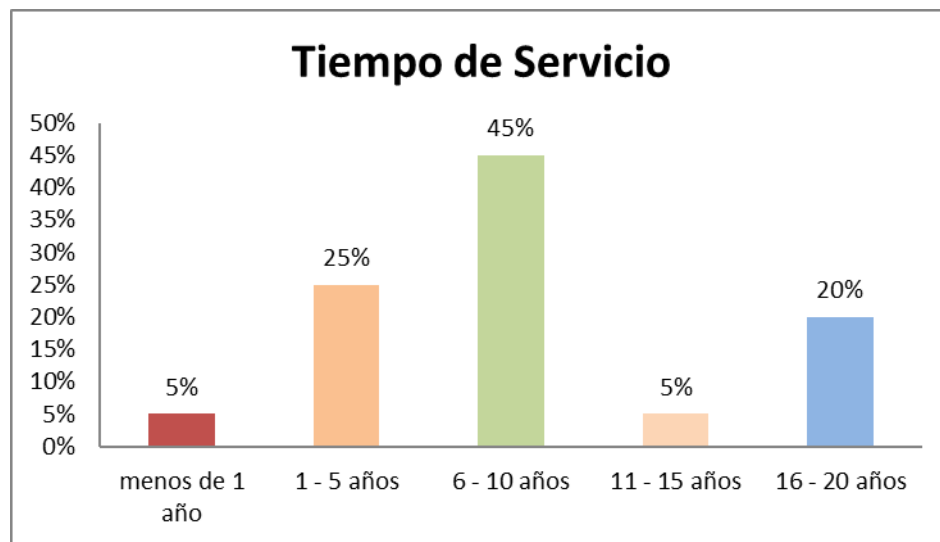
Interpretación:

En cuanto a la condición laboral que tiene el personal de enfermería de emergencia se encontró que el 80% son nombrados, el 20% son contratados modalidad CAS, y no hay contratos con plaza orgánica.

**CUADRO N° 05**  
**SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO**

	f	%	% válido	% acumulado
menos de 1 año	1	5%	5%	5%
1 - 5 años	5	25%	25%	30%
6 - 10 años	9	45%	45%	75%
11 - 15 años	1	5%	5%	80%
16 - 20 años	4	20%	20%	100%
más de 21 años	20	100%	100%	

**GRÁFICO N° 05**



Fuente: encuesta aplicada a los Enfermeros de la emergencia

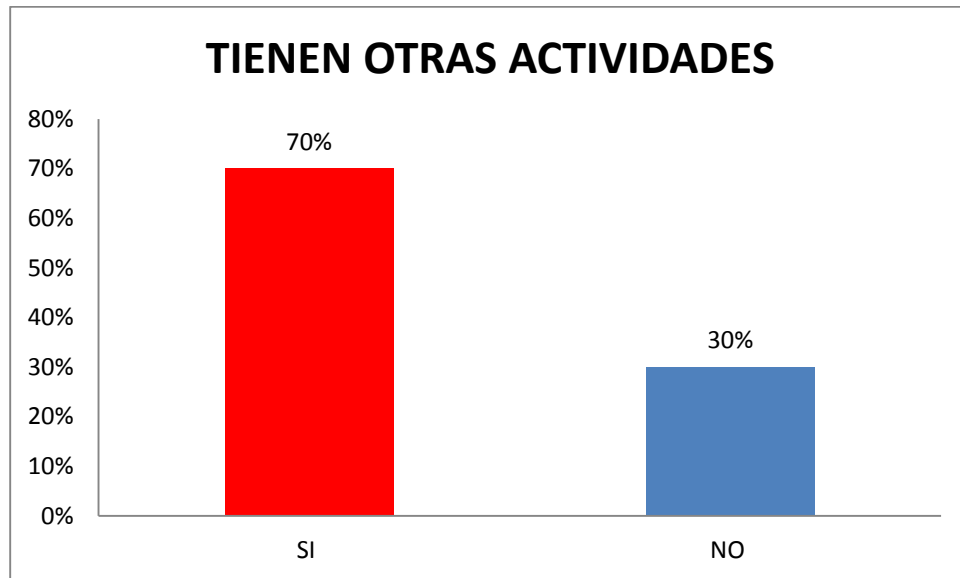
Interpretación:

El gráfico nos indica los resultados sobre el tiempo de servicio que laboran los enfermeros del servicio de emergencia; el 45% tienen entre 6 a 10 años, 25% entre 1 a 5 años, el 20% entre los 16 a 20 años, el 5% los que tienen entre 11 a 15 años de servicio y el 5% y los que tienen menos de 1 año el 5%

**CUADRO N° 06**  
**SEGÚN SI TIENEN OTRA ACTIVIDAD ADICIONAL AL TRABAJO EN EL**  
**HOSPITAL**

	f	%	% válido	% acumulado
si	14	70%	70%	70%
no	6	30%	30%	100%
total	20	100%	100%	

**GRÁFICO N° 06**



Fuente: encuesta aplicada a los Enfermeros de la emergencia

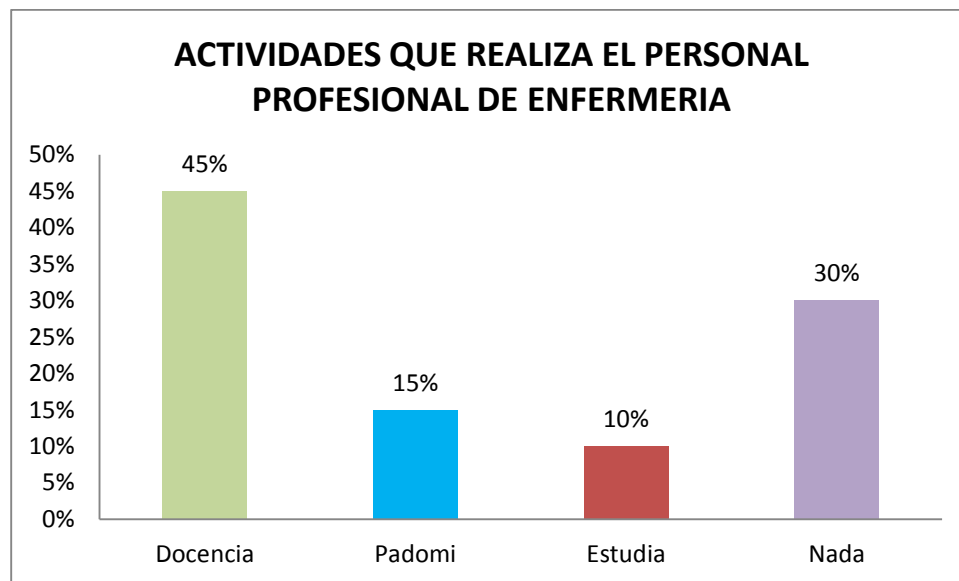
**Interpretación:**

El gráfico no muestra los resultados si el personal profesional de enfermería realiza otra actividad fuera del hospital; el 70% si tiene otras actividades fuera de la institución, y el 30% no tiene otras actividades.

**CUADRO N° 07**  
**SEGÚN QUE TIPO DE ACTIVIDAD REALIZAN**

	f	%	% válido	% acumulado
Docencia	9	45%	45%	45%
PADOMI	3	15%	15%	60%
Estudia	2	10%	10%	70%
Nada	6	30%	30%	100%
Total	20	100%	100%	

**GRÁFICO N° 07**



Fuente: encuesta aplicada a los Enfermeros de la emergencia

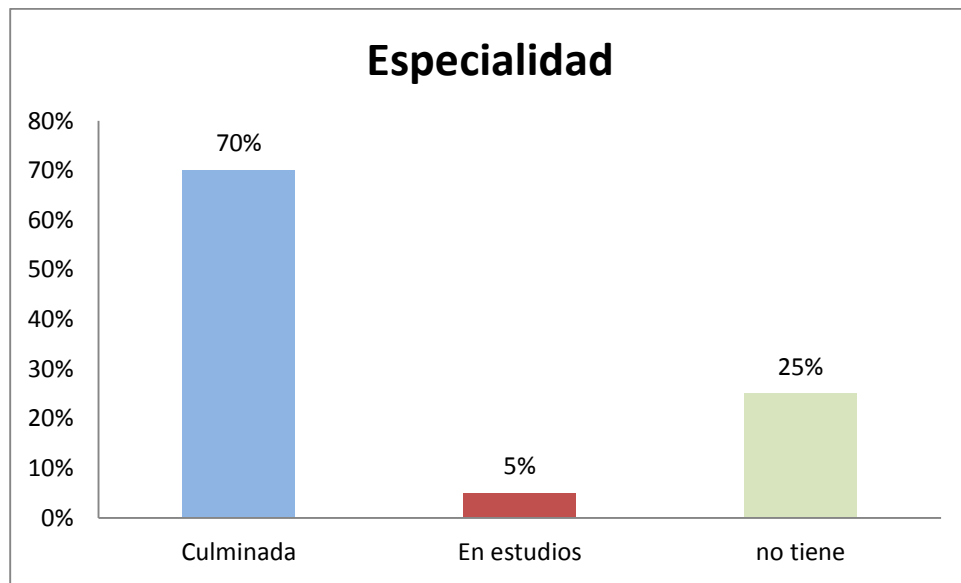
**Interpretación:**

El gráfico nos indica sobre los resultados dados en el ítem, que actividades realiza el personal profesional de Enfermería fuera de la Institución Hospitalaria, el 45% es docente, el 30% no tiene otra actividad, el 15% trabaja en PADOMI, y el 10% realiza estudios de Post Grado.

**CUADRO N° 08**  
**SEGÚN DIMENSIÓN ESPECIALIDAD**

	f	%	% válido	% acumulado
Culminada	14	70%	70%	70%
En estudios	1	5%	5%	75%
no tiene	5	25%	25%	100%
Total	20	100%	100%	

**GRÁFICO N° 08**



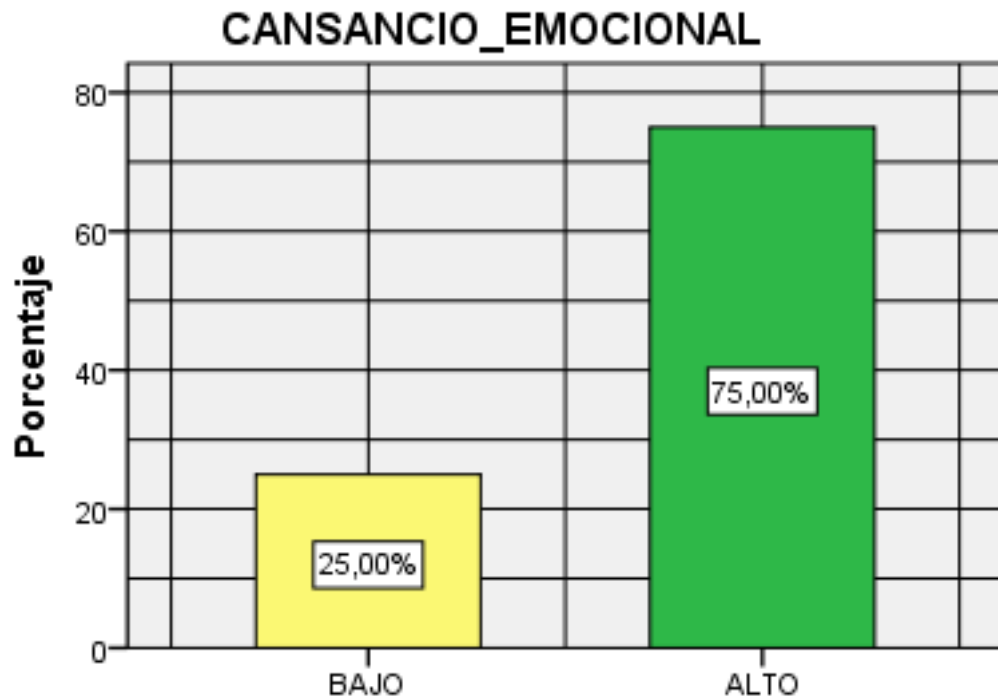
Fuente: encuesta aplicada a los Enfermeros de la emergencia

Interpretación:

El gráfico nos muestra los resultados sobre la especialidad, el 70% tiene especialidad terminada y con título, el 5% está en estudio, y el 25% no tiene especialidad.

**CUADRO N° 09**  
**SEGÚN DIMENSIÓN. CANSANCIO EMOCIONAL**

<b>CANSANCIO_EMOCIONAL</b>				
	f	%	% válido	% acumulado
BAJO	5	25%	25%	25%
ALTO	15	75%	75%	100%
Total	20	100%	100%	

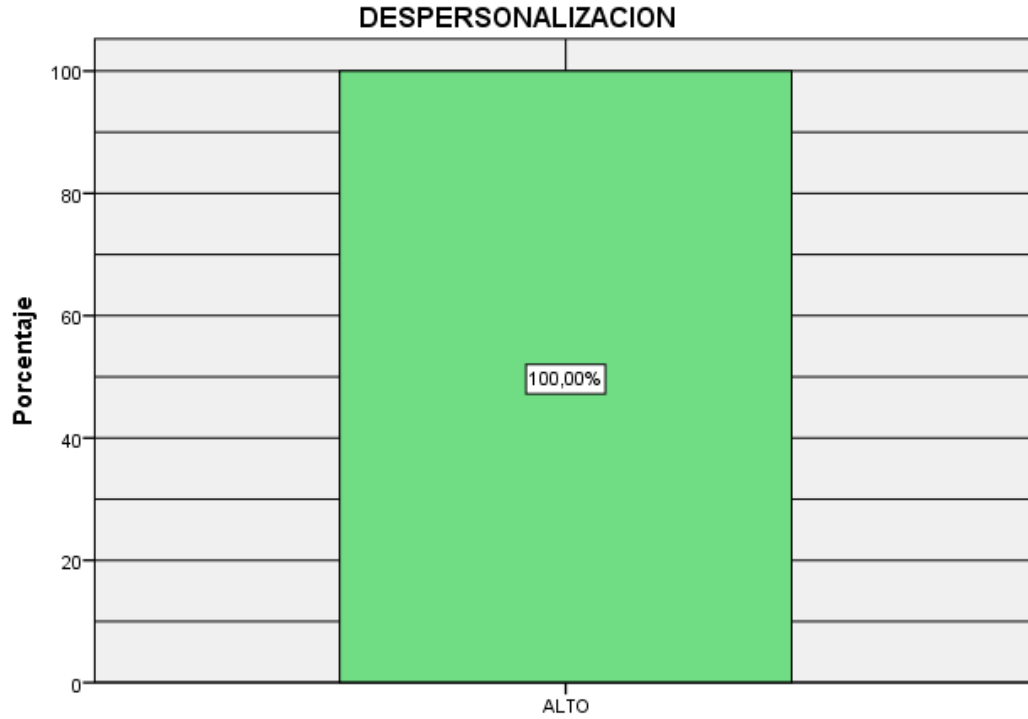


Interpretación:

El gráfico nos muestra los resultados sobre la dimensión Cansancio Emocional el 25% presenta bajo cansancio emocional mientras que el 75% presenta alto cansancio emocional

**CUADRO N° 10**  
**SEGÚN DIMENSIÓN DESPERSONALIZACION**

DESPERSONALIZACION				
	f	%	% válido	% acumulado
ALTO	20	100%	100%	100%



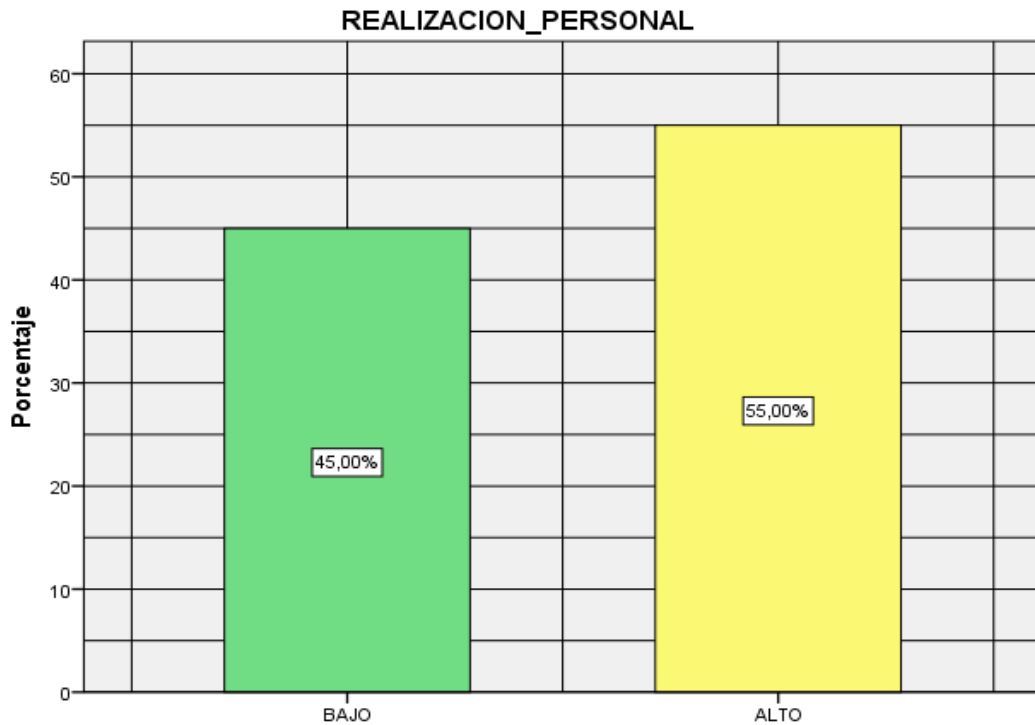
Interpretación:

El gráfico muestra los resultados sobre la Despersonalización; en donde el 100% en un nivel alto.



**CUADRO N° 11**  
**SEGÚN DIMENSIÓN REALIZACION PERSONAL**

		REALIZACION_PERSONAL			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	9	45%	45%	45%
	ALTO	11	55%	55%	100%
	Total	20	100%	100%	

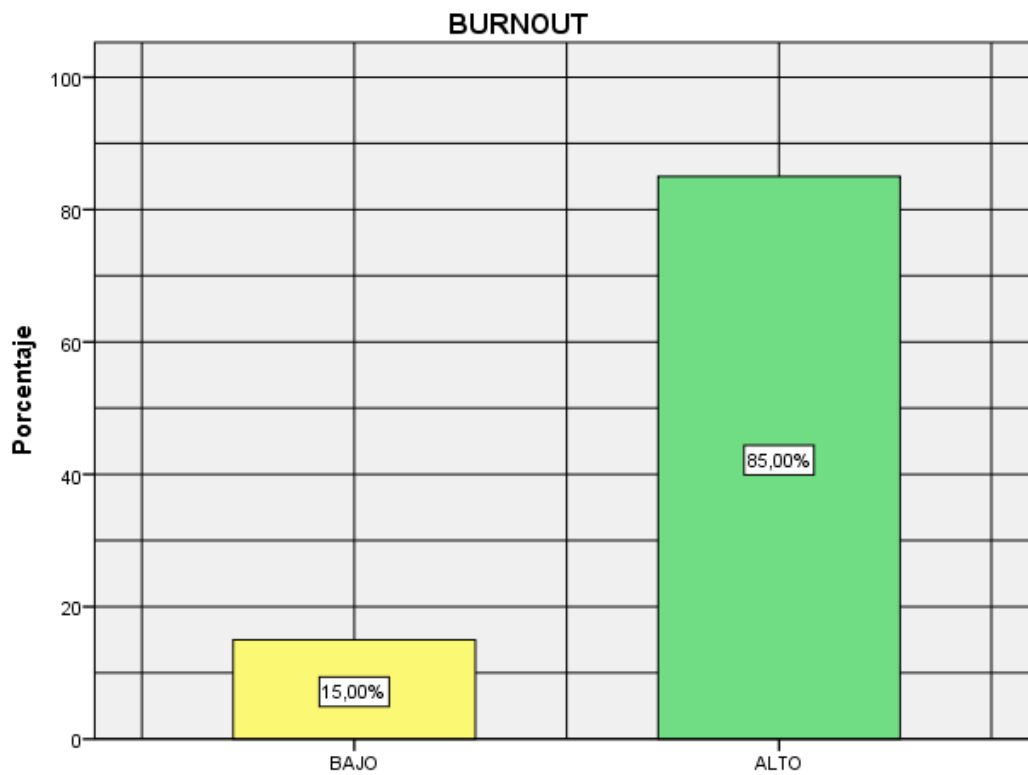


Interpretación:

El gráfico indica los resultados sobre la realización personal, en donde el 45% presenta un nivel de realización personal bajo y el 55 % de la muestra tiene un nivel alto.

**CUADRO N° 12**  
**SEGÚN DIMENSIÓN SÍNDROME DE BURNOUT**

<b>SÍNDROME DE BURNUT</b>				
	f	%	% válido	% acumulado
BAJO	3	15%	15%	15%
ALTO	17	85%	85%	100%
Total	20	100%	100%	



Fuente: encuesta aplicada a los Enfermeros de la emergencia

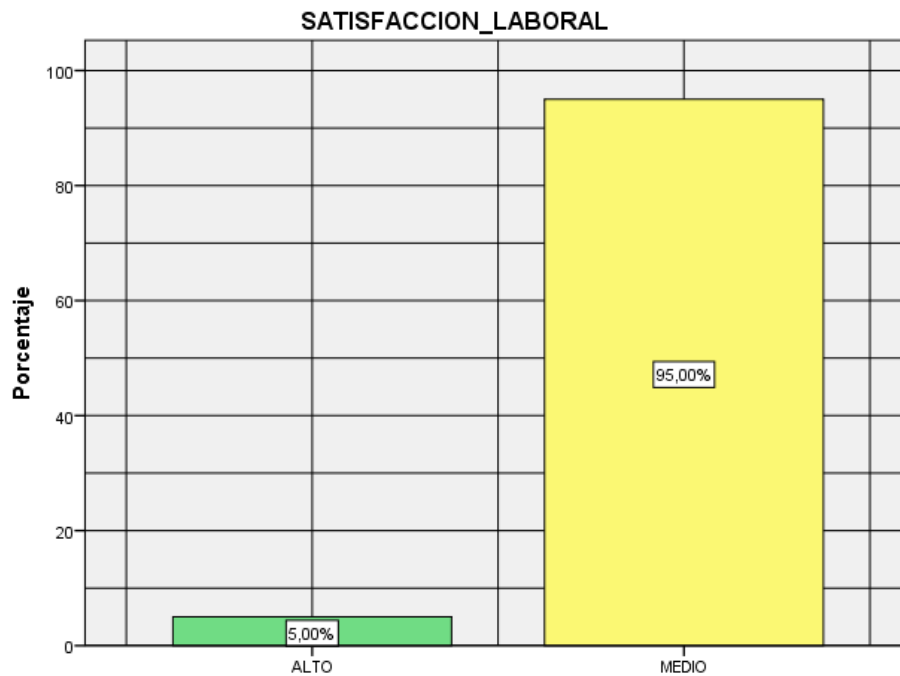
Interpretación:

El presente gráfico nos muestra los resultados sobre el SÍNDROME BURNOUT, en donde el 15 % es bajo y el 85 % esta alto.

CUADRO N° 13

**SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO DE ICA – PERÚ 2017**

		f	%	% válido	% acumulado
Válido	ALTO	1	5%	5%	5%
	MEDIO	19	95%	95%	100%
	Total	20	100%	100%	

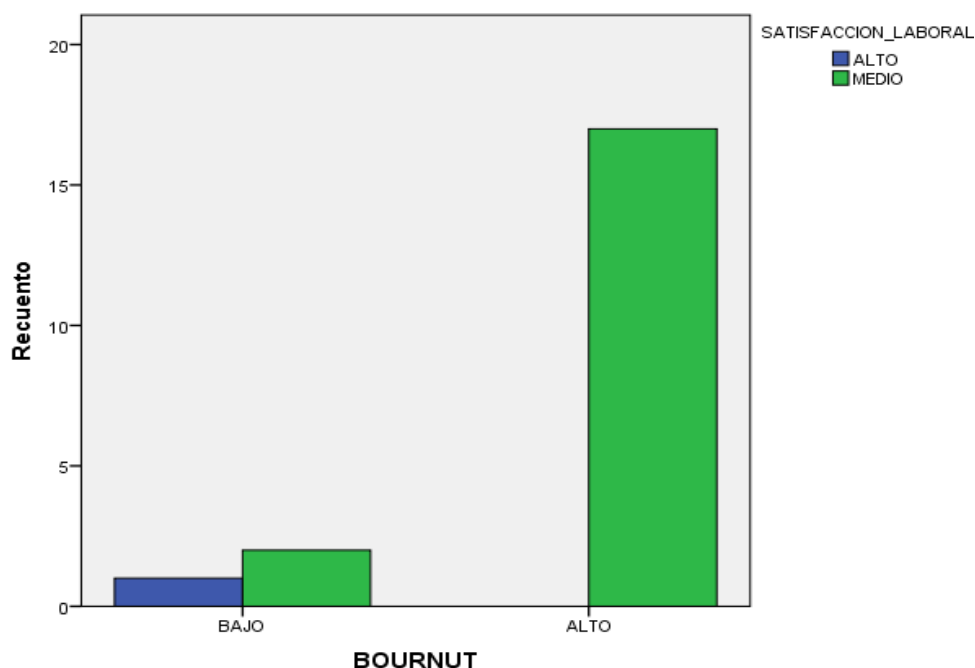


Interpretación:

En cuanto a la satisfacción labor del profesional de enfermería, se encontró que el 95% no tiene un nivel de satisfacción laboral medio, sin embargo, solo el 5% si tiene una adecuada satisfacción laboral.

**CUADRO N° 14**  
**TABLA CRUZADA ENTRE VARIABLES SÍNDROME DE BURNOUT Y**  
**SATISFACCION LABORAL E ENFERMEROS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA**  
**DEL SOCORRO - ICA**

		SATISFACCION_LABORAL		Total
		ALTO	MEDIO	
BOURNUT	BAJO	1	2	3
	ALTO	0	17	17
Total		1	19	20



#### Interpretación

En la presente tabla y gráfico de barras se observa que el nivel predominante de síndrome de Burnout en los enfermeros trabajadores del Servicio de emergencia del hospital Santa María del Socorro es el Alto teniendo como concordancia un medio nivel de satisfacción Laboral, además los trabajadores que presentan un bajo nivel de Síndrome de Burnout también presentan un nivel de satisfacción medio, siendo este gráfico indicador que no existe una satisfacción laboral adecuada en área de trabajo en mención.

## CAPÍTULO VII

### CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Prueba de hipótesis para determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica.

#### Selección de la Prueba

Con ayuda del software IBM SPSS STATISTIC 22, se determinó el coeficiente de correlación de Pearson.

		SATISFACCION LABORAL	BURNOUT
SATISFACCION_LABORAL	Pearson	1	,546*
	Sig. (bilateral)		,013
	Total	20	20
BURNOUT	Pearson	,546*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	Total	20	20

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

#### INTERPRETACION:

De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson se da por válida la hipótesis de trabajo determinando una correlación significativa entre las variables Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral de los enfermeros que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro – Ica

El Coeficiente de significancia es 0.013 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

## CAPÍTULO VIII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 8.1 CONCLUSIONES

- Síndrome de Burnout también llamado quemado afecta al personal que labora en contacto directo en atención de personas, los profesionales de enfermería son un sector vulnerable puesto que la exposición a presión y contacto con pacientes y familiares puede incrementar los casos.
- Para poder medir el Síndrome de Burnout se ha utilizado un instrumento ya validado que es el cuestionario de Maslach de 1986, este cuestionario es muy utilizado a nivel mundial para poder medir este mal; es utilizado en grandes empresas, en donde está también incluido los hospitales, este cuestionario mide pues tres dimensiones como son: El Cansancio Emocional, La Despersonalización, y por ultimo La Realización Personal, estos tres dimensiones unidas nos darán los resultados sobre el mal del síndrome de Burnout.
- El Síndrome de Burnout, mayormente se le presente a las personas que trabajan a alta presión, o tienen un vínculo muy cercano en la atención a los clientes, por eso que es muy utilizado en los hospitales, ya que el personal que labora en este tipo de institución tiene que relacionarse las horas laborales con distintos tipos de personas. En donde se les brinda una atención o cuidado que le aqueja al cliente.
- En nuestro estudio se encontró pues innumerables problemas, esto es debido al tipo que realiza el personal de enfermería, no escapando de la realidad del problema, se encontró que la mayoría son de sexo femenino, son casados, tienen un considerable año de servicio, la mayoría cuenta con la especialidad en el área, en cuanto a la dimensión cansancio emocional se dio que el 75% presento este mal mientras que el resto no lo presentaba, en la dimensión despersonalización el 100% en una

condición de alto, en la última dimensión realización personal, se vio que el 45% tiene alta su realización personal mientras que el 55% es bajo.

- Existe un nivel alto de síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del servicio de emergencias del hospital Santa María del Socorro - Ica
- En la medición de la Satisfacción Laboral, solo el 5% de la personal del servicio de emergencia presenta una satisfacción laboral optima, siendo un 95% inconforme con las labores realizadas en su centro de trabajo.

## **8.2 RECOMENDACIONES**

El estrés y malestar generado por la rutina laboral del personal de enfermería, sumado la presión por parte de los pacientes y/o familiares acrecientan los niveles de fatiga laboral y se produce una disminución de la satisfacción en el trabajo, sin embargo, es imprescindible apoyar al personal de salud para una adecuada atención al paciente, para tal efecto se brinda las siguientes recomendaciones

- Realizar rotaciones internas por las diferentes áreas con que cuenta el servicio de Emergencia de tal manera que no se genere un trabajo monótono por parte del personal de enfermería.
- Que se brinden incentivos, por su actividad laboral que realizan en estas áreas críticas.
- Que se realicen talleres de relajación, en donde el personal de enfermería tenga una participación activa.
- Que realicen reuniones de compartir, para de esta manera salir de la rutina diaria de la actividad laboral

Por otro lado, se debe de conversar con los demás profesionales de la salud como médicos, psicólogos en donde realice diversas actividades para la mejora del aspecto personal, social, psicológico, etc.

- Que se realicen talleres de relaciones humanas incentivando el trabajo cooperativo y el compañerismo.

- Que se realicen chequeos de salud integral al personal que labora en emergencia, tanto física como mental.



## BIBLIOGRAFIA

1. POR EL NIOSH. Estrés... en el trabajo. Publicación No. 99-101. Cincinnati, OH: NIOSH; 1999. [citado 11 febrero 2011]. Disponible en: <http://www.cdc.gov/niosh/pdfs/stress.pdf>
2. Danhof, M. B., VanVeen, T. & Zitman, F. G. (2011). *Biomarcadores en burnout: una revisión sistemática*. *Diario de la investigación psicosomática*, 70, 505-524.
3. Aoeves, G. A. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11, 4, 305-309.
4. Dyrbye, L. N., Mas sie, F. S., Eacker, A., Harper, W., Power, D., Durning, S. J., Thomas, M. R., Moutier, C., Satele, D., Sloan, J. & Shanafelt, T. D. (2010). Relación entre Burnout y conducta profesional y las actitudes entre los estudiantes de medicina de Estados Unidos.
5. Borda, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K. y Ruiz, J. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Salud Uninorte*. 23. 1. 43-51
6. Cohen, J. S., Leung, Y., Fahey, M., Hoyt, L., Sinha, R., Cailler, L., Ramchandrar, K., Martín, J. & Patten, S. (2008). El estudio de docs feliz: una encuesta de bienestar Asociación canadiense de Internes y los residentes examen médico residente salud y
7. Aoeves, G. A. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11, 4, 305-309.
8. Quinceno, J. M. y Alpi, V. S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 10, 117-125.
9. Borda, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K. y Ruiz, J. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Salud Uninorte*. 23. 1. 43-51.
10. [Estrés laboral.info, toda la información sobre el estrés laboral. Disponible en: http://www.estreslaboral.info/SÍNDROME-de-burnout.html](http://www.estreslaboral.info/SÍNDROME-de-burnout.html)
11. [Rivero S. Síndrome de Burnout: las 12 fases que llevan al agotamiento laboral disponible en: http://noticias.universia.es/practicas-empleo/noticia/2017/08/24/1155218/SÍNDROME-burnout-12-fases-llevan-a-agotamiento-laboral.html#](http://noticias.universia.es/practicas-empleo/noticia/2017/08/24/1155218/SÍNDROME-burnout-12-fases-llevan-a-agotamiento-laboral.html#)
12. Quinceno J. M. y Alpi, V. S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 10, 117-125
13. Romani, M. & Ashkar, K. (2014). Burnout among physicians. *Libyan Journal of Medicine*, 9.
14. [Miravalle J. Gabinete de Psicología. Síndrome de Burnout. Disponible en: http://www.javiermiravalles.es/SÍNDROME%20burnout/Características.html](http://www.javiermiravalles.es/SÍNDROME%20burnout/Características.html)
15. Mansilla F: El síndrome de Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo consecuencias. Disponible en: [http://www.psicologia-online.com/ebooks/triesgos/capitulo4\\_8.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/triesgos/capitulo4_8.shtml)
15. Mansilla F: El síndrome de Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo consecuencias. Disponible en: [http://www.psicologia-online.com/ebooks/triesgos/capitulo4\\_8.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/triesgos/capitulo4_8.shtml)

## ANEXO 01



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

Guía de observación para medir el grado del síndrome de Burnout que pueden tener las enfermeras del servicio de Emergencia del HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO- Ica.

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

0= nunca.

1= pocas veces al año o menos.

2= una vez al mes o menos.

3= unas pocas veces al mes.

4= una vez a la semana.

5= pocas veces a la semana.

6= todos los días.



Lea detenidamente y de una solo respuesta en cada pregunta.

### Datos Generales

Edad:.....

Especialidad:.....

Sexo:.....

Condición laboral:.....

Estado civil:.....

Tiempo de servicio:.....

Tiene otra actividad laboral:.....

Especifíquelo:.....

Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
01. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
02. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
03. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
04. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
05. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
06. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
07. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
08. Siento que mi trabajo me está desgastando							
09. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. Me parece que los pacientes me culpan de algo de sus problemas							

## ANEXO 2



### UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Guía de observación FONT – ROJA (modificada) para medir el grado de Satisfacción Laboral que pueden tener las enfermeras de Emergencia del HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO- Ica.

Los valores responden a:

1	MUY EN DESACUERDO
2	EN DESACUERDO
3	NI ACUERDO NI DESACUERDO
4	DE ACUERDO
5	MUY DE ACUERDO

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
2	El trabajo hospital perturba estado de ánimo					
3	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer					
4	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
5	Con frecuencia la competitividad o estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión					
6	La relación con mis superiores es muy cordial					
7	Las relaciones con mis compañeros/as son muy cordiales					
8	En la UGC se recibe más salario por la productividad					
9	La UGC fomenta el trabajo en equipo					
10	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
12	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
13	Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante					
14	Tengo pocas oportunidades para organizar mi trabajo					
15	Para organizar mi trabajo tengo poca independencia					
16	Estoy convencido/a que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación					
17	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
18	Estoy seguro/a de conocer lo que se espera de mí en el trabajo por parte de mis superiores					