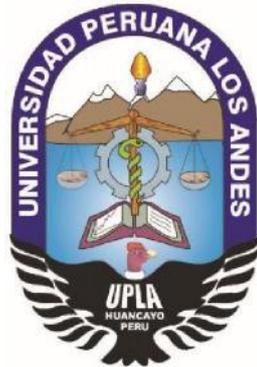


# **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias de la salud

Escuela Profesional de Enfermería



## **TESIS**

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES ASOCIADOS EN  
EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN LA CLÍNICA  
PROVIDA UBAP MAGDALENA, 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ENFERMERÍA**

**AUTORAS** AMAYA RODRIGUEZ, AYCELA ROSALY  
SANDOVAL QUISPE, TANIA ISABEL

**ASESOR** DRA. REYNOSO HUERTA MARIA GUIMA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** SALUD Y GESTIÓN DE LA SALUD  
**INSTITUCIONAL**

**FECHA DE INICIO:** 01 DE ENERO DEL 2019

**FECHA DE CULMINACIÓN** 20 DE DICIEMBRE DEL 2019

**HUANCAYO – PERU**

**2020**

## **DEDICATORIA:**

A Jehová, por darnos la sabiduría necesaria para poder continuar este largo camino de aprendizaje.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional en todos los aspectos, son nuestra fortaleza para seguir adelante con nuestros objetivos trazados.

A nuestros amigos, por su apoyo en los momentos precisos y por su amistad sincera, amistad que perdurará por siempre

Aycela - Tania

## **AGRADECIMIENTO**

A la Clínica Provida y sus profesionales que con su participación hicieron posible el desarrollo de la investigación.

A la Dra. Reynoso Huerta María Guima, que gracias a sus aportes permitió que culminemos nuestra tesis.

A nuestra Universidad y sus docentes que con sus conocimientos y paciencia han permitido un aprendizaje y desarrollo de cualidades en cada una de nosotras.

Agradecidas eternamente.

Aycela - Tania.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Síndrome de burnout y factores asociados en el personal de salud que labora en la clínica Provida UBAP Magdalena, 2019”, tiene como objetivo determinar la relación entre este síndrome y que factores que contribuyen al desarrollo de este; donde trabajamos con una población conformada por 100 personales de salud de dicha clínica, utilizando un método de investigación básica; de diseño no experimental, transversal y relacional; utilizando instrumentos como un cuestionario para conocer los factores personales, laborales y organizacionales asociados al síndrome de burnout y la escala inventario de Maslach, identificando la relación entre las variables involucradas: Factores asociados y síndrome de burnout

Desde 2010, la Organización Internacional del Trabajo ha considerado que el síndrome de burnout es una enfermedad ocupacional caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, y la OMS lo ha denominado epidemia del siglo XXI. En el desarrollo de su actividad asistencial del personal de salud está en constante vínculo con pacientes que demandan por salud y lo que se ha apreciado en investigaciones nacionales e internacionales que puede generar el desarrollo de este síndrome. Además que existen factores que modulan el impacto de este vínculo, con una mayor o menor probabilidad de padecer Síndrome de Burnout factores como personales, laborales y organizacionales motivo del presente estudio

El presente informe de tesis se desarrolló, en 5 capítulos.

El primero detalla, la descripción problemática, se señala el problema, justificación y objetivos de las variables de estudio.

En el segundo se describe los antecedentes nacionales e internacionales, así como, el marco teórico y conceptual.

En el tercer capítulo, se señala las hipótesis, variables, definición conceptual y operacional.

En el cuarto capítulo se señala la metodología, técnica e instrumentos, la población, y la técnica de recolección y análisis de datos.

En el quinto capítulo, los resultados y la contrastación de la hipótesis.

Y finalmente se presenta el análisis, discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## CONTENIDO

DEDICATORIA: .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCIÓN .....	iv
CONTENIDO.....	vi
CONTENIDO DE TABLAS .....	ix
FIGURAS .....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
CAPÍTULO I.....	14
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Delimitación del problema.....	16
1.3. Formulación del problema. ....	17
1.3.1. Problema general.....	17
1.3.2. Problemas específicos. ....	17
1.4. Justificación .....	18
1.4.1. Social. ....	18
1.4.2. Teórica. ....	18
1.4.3. Metodológica .....	19
1.5. Objetivos. ....	19
1.5.1. Objetivo general. ....	19
1.5.2. Objetivos específicos.....	20
CAPÍTULO II.....	21
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes .....	21
2.1.1. Nacionales.....	21
2.1.2. Internacionales .....	27
2.2. Bases teóricas.....	35
2.2.1. De la Variable: Síndrome Burnout.....	35
1. Definiciones .....	35
2. Dimensiones del síndrome de Burnout.....	36
3. Teorías. ....	38
4. Fases del síndrome .....	42

5. Causas del Síndrome de burnout .....	43
6. Síntomas y signos del síndrome de Burnout .....	48
7. Consecuencias del Síndrome de Burnout .....	49
8. Tratamiento .....	50
9. Evaluación del síndrome de Burnout: .....	51
10. Características del Inventario de Burnout Maslach (MBI): .....	55
11. Prevención del Síndrome de Burnout .....	57
2.2.2. De la Variable: Factores asociados .....	58
2.3. Marco conceptual. ....	62
CAPITULO III.....	64
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	64
3.1. Hipótesis general: .....	64
3.2. Hipótesis específicas .....	64
3.3. Variables .....	65
3.4. Operacionalización de la variable: Síndrome de Burnout .....	66
3.5. Operacionalización de las variables: Factores asociados .....	67
CAPÍTULO IV.....	68
IV. METODOLOGÍA: .....	68
4.1. Método de investigación. ....	68
4.2. Tipo de Investigación.....	68
4.3. Nivel de Investigación. ....	68
4.4. Diseño de Investigación.....	69
4.5. Población y muestra.....	69
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	70
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos. ....	72
4.8. Aspectos éticos de la investigación. ....	73
CAPÍTULO V .....	74
V. RESULTADOS.....	74
5.1. Descripción de los resultados.....	74
5.2. Contrastación de la hipótesis.....	93
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	98
CONCLUSIONES. ....	102
RECOMENDACIONES. ....	103
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	104
ANEXOS .....	109

ANEXO 1: Matriz de consistencia  
ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variable síndrome de Burnout  
ANEXO 2b: Matriz de operacionalización de variable factores asociados  
ANEXO 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento  
ANEXO 3b: Matriz de Operacionalización del Instrumento  
ANEXO 4: Instrumento investigación  
ANEXO 4b: Escala Inventario de Maslach  
ANEXO 5: Confiabilidad valida del instrumento  
ANEXO 6: Data de procesamiento de datos  
ANEXO 7: Consentimiento Informado  
ANEXO 8: Certificados de validez de instrumento.  
ANEXO 9: Declaración jurada de confidencialidad  
ANEXO 10: Compromiso de Autoría  
ANEXO 11: Autorización para aplicación del instrumento  
ANEXO 12: Evidencias fotográficas

## CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Provida.	76
Tabla 2. Síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Provida, según dimensiones	78
Tabla 3. Distribución del personal de salud de la Clínica Provida, según factores personales.	80
Tabla 4. Distribución del personal de salud de la Clínica Provida, según factores laborales.	82
Tabla 5. Distribución del personal de salud de la Clínica Provida, según factores organizacionales.	84
Tabla 6. Síndrome de Burnout y factores personales en el personal de salud de la Clínica Provida.	86
Tabla 7. Síndrome de Burnout y factores laborales en el personal de salud de la Clínica Provida.	89
Tabla 8. Síndrome de Burnout y factores organizacionales en el personal de salud de la Clínica Provida.	92
Tabla 9. Relación de factores personales, laborales y organizacionales y Síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Provida.	96
Tabla 10. Factores personales y síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Provida.	97
Tabla 11. Factores laborales y síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Provida.	98

Tabla 12. Factores organizacionales y síndrome de Burnout en el personal de 99 salud de la Clínica Provida.

## FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual del síndrome de burnout.	77
Figura 2. Distribución porcentual del síndrome de burnout según dimensiones.	79
Figura 3. Distribución porcentual según factores personales.	81
Figura 4. Distribución porcentual según factores laborales.	83
Figura 5. Distribución porcentual según factores organizacionales.	85
Figura 6. Distribución porcentual según síndrome de burnout y los factores personales.	87
Figura 7. Distribución porcentual según síndrome de burnout y los factores laborales.	90
Figura 8. Distribución porcentual según síndrome de burnout y los factores organizacionales.	93

## RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación del síndrome de burnout y factores asociados en el personal de salud que labora en la Clínica Provida UBAP Magdalena, 2019. Diseño de estudio: no experimental, transversal relacional. La población estuvo conformada por 100 profesionales de salud que laboran en la Clínica Provida UBAP Magdalena, 2019; aplicándose como instrumentos un cuestionario de recolección de datos y la escala Inventario de Maslach. Los datos fueron procesados utilizando el software SPSS versión 21, se usó para la asociación la prueba de Chi-cuadrado. Resultados: El síndrome de Burnout se presentó en el 14% de la población, tendencia de burnout 4% y ausencia de burnout 82%; según dimensiones fue bajo en agotamiento emocional con un 82%, es alto en despersonalización con un 35% y en realización personal fue bajo en un 51%. Los factores personales, laborales y organizacionales no estuvieron asociados a síndrome de burnout. Se halló entre los indicadores de los factores personales: al grupo etario un valor  $p=0.5725$ , sexo  $p=0.5211$ , estado civil  $p=0.5743$ ; en los factores laborales número de empleo  $p=0.1807$ , modalidad laboral  $p=0.9493$ , ingreso mensual  $p=0.4049$ , tiempo de servicio  $p=0.7047$  y en los factores organizacionales: relaciones interpersonales  $p=0.3426$ , número de pacientes  $p=0.0364$ , número de horas laborales  $p=0.1190$ ; donde se determina que solo se halla correlación estadística en cuanto al número de pacientes. Conclusión: El síndrome de burnout tuvo una presencia del 14%, y en el factor organizacional solo el indicador número de pacientes estuvo asociado significativamente.

Palabras clave: Factores, personales, laborales, organizacionales, burnout.

## ABSTRACT

Objective: To determine the relationship of the burnout syndrome and associated factors in the health personnel who work at the Provida UBAP Magdalena Clinic, 2019. Study design: non-experimental, cross-correlational. The population was made up of 100 health professionals who work at the Provida UBAP Magdalena Clinic, 2019; applying as instruments a data collection questionnaire and the Maslach Inventory scale. The data was processed using SPSS version 21 software, the Chi-square test was used for the association. Results: Burnout syndrome appeared in 14% of the population, a trend of 4% burnout and absence of 82% burnout; according to dimensions, it was low in emotional exhaustion with 82%, it is high in depersonalization with 35% and in personal achievement it was low in 51%. Personal, work and organizational factors were not associated with burnout syndrome. It was found among the indicators of personal factors: to the age group a value  $p = 0.5725$ , sex  $p = 0.5211$ , marital status  $p = 0.5743$ ; in the labor factors number of employment  $p = 0.1807$ , labor modality  $p = 0.9493$ , monthly income  $p = 0.4049$ , time of service  $p = 0.7047$  and in the organizational factors: interpersonal relationships  $p = 0.3426$ , number of patients  $p = 0.0364$ , number of working hours  $p = 0.1190$ ; where it is determined that only statistical correlation is found in terms of the number of patients. Conclusion: Burnout syndrome had a presence of 14%, and in the organizational factor only the indicator number of patients was significantly associated.

Keywords: Factors, personal, work, organizational, burnout.