



FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

“SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL ASISTENCIAL Y
ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL NAYLAMP DE
CHICLAYO”

AUTORES:

Bach. MONTOYA BANCES, CÉSAR AUGUSTO.
Bach. RAMOS DÍAZ, ANALÍ MILAGROS.

ASESOR:

LIC. LUIS MOROCHO VÁSQUEZ.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PIMENTEL – PERÚ

2008

La importancia y utilidad de esta investigación radica en identificar las diferencias en la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal asistencial y administrativo, quienes por su misma labor tienen que atender a personas que presentan problemas con motivos de sufrimiento las cuales demandan una atención inmediata y personalizada, situación que puede predisponer al personal a padecer del síndrome debido a su contacto continuo con ellos. Al establecerse los niveles de las escalas que caracterizan al síndrome y conociendo sus características sería necesario establecer políticas o estrategias de prevención e intervención en pro del bienestar psicolaboral, pues es posible que dicha variable esté influyendo a nivel interno en el desempeño laboral, la calidad del servicio, las relaciones interpersonales, el clima organizacional, etc. y a nivel externo en la calidad de atención del servicio al asegurado. Estas actividades deben estar orientadas a brindar información sobre los riesgos a los que se encuentra expuesto el personal en su centro de trabajo, poniendo en evidencia a aquellos factores psicológicos que incurren en la presencia del síndrome, haciendo posible de manera directa o indirecta su prevención.

La presente investigación es útil para los directivos responsables de la elaboración del plan estratégico del hospital (el director médico quirúrgico quien es jefe del cuerpo médico, el jefe de ayuda al diagnóstico responsable del personal de la salud no médico y el administrador del hospital quien es jefe del personal administrativo), pues les permitirá conocer las características del Síndrome de Burnout y como es que dicha variable puede influir en la calidad de vida de las personas que lo padecen, así mismo se podrán identificar aquellos indicadores psicológicos expresados en el: El nivel de cansancio emocional, el nivel de realización personal, y el nivel de despersonalización existente en los trabajadores. Es por ello que la utilidad de lo anteriormente mencionado radica en que el personal encargado de la toma de decisiones -Jefes de áreas o servicios- empleen los resultados de esta investigación con el fin de reestructurar y/o reforzar los planes y estrategias en busca de mejorar la calidad de vida del personal que labora en la institución. Cabe resaltar que el 27 de mayo del presente año ha empezado campaña denominada **“Premio EsSalud”** la cual esta orientada a reconocer los méritos logrados por el personal asistencial y administrativo.

De encontrarse la presencia del Síndrome de Burnout, o niveles altos en las escalas de cansancio emocional y despersonalización, y niveles bajos en la escala de realización personal, tanto en el personal asistencial quien se caracteriza por atender y buscar una mejora en la calidad de vida de

sus pacientes, como en el personal administrativo cuya función es facilitar los trámites de gestión -siendo característico en estos profesionales el continuo contacto con mas personas-, podremos demostrar de manera científica que el continuo contacto con personas predispone al profesional a padecer el síndrome, siendo necesario implementar y/o reestructurar los programas y actividades orientados a mejorar la calidad de vida que propicien el bienestar biopsicolaboral de los trabajadores; generándose la necesidad de realizar réplicas de esta investigación en otros hospitales de EsSalud con el fin de establecer si éste es un factor incidente que afecta a los trabajadores, dificultándoles que brinden sus servicios con la eficiencia establecida y la calidad requerida por la alta gerencia.

El presente estudio será útil para aquellos investigadores psicólogos y otros profesionales de la salud que estén interesados en replicar y profundizar acerca de la prevalencia del Síndrome de Burnout así como de los indicadores psicológicos que incurren en el personal de los hospitales.