



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA PREVENIR
EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN
PRIMARIA-ESSALUD”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

Autora:

Bach. Varillas Pinedo, Nelly Claudia
<https://orcid.org/0000-0002-5858-3160>

Asesora:

Dra. Chavarry Ysla, Patricia del Rocio
<https://orcid.org/0000-0003-0575-3717>

Línea de Investigación:

Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana

Pimentel – Perú
2023



ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

**“ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA PREVENIR EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN
PRIMARIA-ESSALUD”**

AUTORA

BACH. VARILLAS PINEDO, NELLY CLAUDIA

PIMENTEL – PERÚ

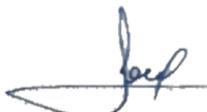
2023

**“ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA PREVENIR EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN
PRIMARIA-ESSALUD”**

APROBACIÓN DE LA TESIS



Mg. Chirinos Rios Carlos Alberto
Presidente de Jurado



Mg. Llontop Ynga Enrique Guillermo
Secretario de Jurado



Dra. Chavarry Ysla Patricia Del Rocio
Vocal de Jurado

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy NELLY CLAUDIA VARILLAS PINEDO. del Programa de Estudios de MAESTRIA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD .de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

“ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA PREVENIR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA-ESSALUD”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Varillas Pinedo, Nelly Claudia	DNI: 45380781	
--------------------------------	---------------	--

Pimentel, 15 de febrero de 2023.

* Porcentaje de similitud turnitin:20%

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO
VARILLAS PINEDO-TURNITIN.docx

<p>RECuento DE PALABRAS 9040 Words</p> <p>RECuento DE PÁGINAS 34 Pages</p> <p>FECHA DE ENTREGA Sep 10, 2023 8:04 AM GMT-5</p>	<p>RECuento DE CARACTERES 48576 Characters</p> <p>TAMAÑO DEL ARCHIVO 200.7KB</p> <p>FECHA DEL INFORME Sep 10, 2023 8:05 AM GMT-5</p>
--	---

- **20% de similitud general**
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base
 - 17% Base de datos de Internet
 - 4% Base de datos de publicaciones
 - Base de datos de Crossref
 - Base de datos de contenido publicado de Crossi
 - 13% Base de datos de trabajos entregados
- **Excluir del Reporte de Similitud**
 - Material bibliográfico
 - Material citado
 - Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

Dedicatorias

A Dios en primer lugar, porque pese a todo, nunca me dejaste sola.

A mi familia, por el apoyo incondicional en el logro de mis metas.

A mis hijos, esto es por ustedes, para que siempre se den cuenta que son mi motor y motivo en todo.

Nelly.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, a mi familia que son mi motor y motivo para seguir creciendo día a día, a la Dra. Patricia Chávarry por motivarme y guiarme en este proceso.

La Autora

RESUMEN

El objetivo fue una elaborar una estrategia gerencial para prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria-ESSALUD; el tipo de investigación fue cuantitativo y diseño descriptivo. La población estuvo conformada por 18 trabajadores de salud entre nombrados y contratados que laboran en el centro de atención primaria – Essalud, Pátapo, Lambayeque 2019. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), La presencia del Síndrome de Burnout fue medido mediante “Maslach Burnout Inventory”, en su versión validada al español, mediante una encuesta auto administrativa anónima. Se realizó el análisis descriptivo sobre las tres dimensiones del Síndrome de Burnout que, con agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los resultados concluyeron que las dimensiones con niveles medios de burnout fueron agotamiento emocional y realización personal. Se concluye que el estado actual del síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria – Essalud, Pátapo Lambayeque, durante el año 2019, es de nivel medio lo que significa que tienen problemas de desgaste emocional que influye en el desempeño de los trabajadores.

Palabras Clave: estrategia gerencial, riesgos laborales, síndrome de Burnout.

ABSTRACT

The objective was to elaborate a management strategies to prevent burnout syndrome in workers at the primary care center-ESSALUD; the type of research was quantitative and descriptive design. The population consisted of 18 health workers between appointed and contracted who work in the primary care center - Essalud, Pátapo, Lambayeque 2019. For data collection the survey was used as a technique and the Maslach Burnout Inventory (MBI) scale as an instrument.), The presence of Burnout Syndrome was measured using the “Maslach Burnout Inventory”, in its version validated in Spanish, by means of an anonymous self-administrative survey. Descriptive analysis was carried out on the three dimensions of Burnout Syndrome that with emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. The results concluded that the dimensions with average levels of burnout were emotional exhaustion and personal fulfillment. It is concluded The current state of burnout syndrome in workers at the primary care center - Essalud, Pátapo Lambayeque, during the year 2019, is of medium level, which means that they have problems of emotional exhaustion that influences the performance of workers.

Keywords: managerial strategy, occupational risks, Burnout syndrome.

Índice

Dedicatorias.....	v
Agradecimientos	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
Índice.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos Previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema. (Marco Teórico).....	17
1.4 Formulación del Problema.....	23
1.5 Justificación e importancia del estudio.	23
1.6 Hipótesis.....	24
1.7 Objetivos	24
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	26
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	26
2.2 Población y muestra.....	26
2.3 Variables	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5 Procedimientos de análisis de datos.....	29
2.6 Criterios éticos.....	29
2.7 Criterios de Rigor científico.	30
III. RESULTADOS.....	31
3.1 Resultados en Tablas y Figuras	31
3.2 Discusión de resultados.....	34
3.3 Aporte práctico.....	35
Despersonalización.....	39
3.4. Valoración y corroboración de los Resultados	40
3.4.1. Valoración de los resultados	40
IV. CONCLUSIONES.....	41
V. RECOMENDACIONES.....	42
VI. REFERENCIAS	43
VII. Anexos	46

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

En la actualidad, a nivel mundial se viven tiempos cambiantes y turbulentos, lo que conlleva a ritmos de vidas muy rápidas y aceleradas en las personas. Esta coyuntura ocasiona variaciones en la manera en que los individuos se comunican, relacionarse y hasta de trabajar, siempre las personas tienden a tener un factor estrés, que los limita en el desempeño laboral, les genera ansiedad, mal clima laboral, entre otros factores, en varias empresas prestadoras de servicios de salud, se encuentra grupos sociales, los cuales, casi siempre generan disturbios o enfrentamientos, lo que hace que el clima laboral no sea armónico.

El cansancio mental es un problema serio para las personas, actualmente afecta a gran parte de la población, pero eso no parece importarles a los individuos y que lo padecen, ni a sus familiares que no saben cómo reconocer los síntomas o características de este grave problema de salud. El estrés en el trabajo genera problemas psicológicos, mentales, generando en ocasiones aversión a las personas, reacciones fuertes con familiares, peleas, discusiones, mala actitud en general contra todo y todos. En Colombia se hicieron estudios en donde la insatisfacción laboral es generada por estrés y cansancio mental, y normalmente se daba en personas de 30 años en promedio, y más incidencia en mujeres, estudio realizado en la ciudad de Barranquilla. (1)

Los profesionales de la salud que desempeñan sus funciones se encuentran en un estado constante de frustración debido a la percepción de una falta de compensación adecuada, la ausencia de un ambiente de trabajo amigable y la falta de compañerismo. Estos factores han llevado a que los trabajadores no puedan realizar sus tareas con entusiasmo, calidad ni amabilidad. La falta de estrategias de gestión para abordar y prevenir el síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Mayor Santo Domingo, ubicado en Ecuador, ha resultado en un servicio de calidad deficiente y una atención poco amigable. Esto ha ocasionado un aumento en las quejas por parte de los pacientes, quienes se sienten insatisfechos con la atención que reciben (2).

Este constante cambio en el mundo genera cambios en la forma de comunicarse, relacionarse y hasta de trabajar Como fueron los resultados en el país de Panamá, en el estudio realizado por Berrios, el cual muestra como datos y resultados, que hay un alto nivel de estrés laboral

en los empleados que trabajan en entidades de salud, en el área hospitalaria, a causa de los turnos que rotan a los trabajadores, sobre exigencias, multi empleo, la falta de y mala comunicación con las personas que supervisan el trabajo, incompatibilidad de trabajo y de tareas y la falta de reconocimiento. (3)

Es importante destacar que actualmente se vive una crisis política a nivel global. En el país vecino de Venezuela, se llevó a cabo un estudio similar en el área de emergencia de un hospital local. Los resultados de esta investigación señalan que las personas de sexo femenino son las más afectadas por el síndrome de Burnout, con una edad promedio de 31 años. Además, se observó que el grupo más afectado está compuesto en su mayoría por médicos residentes, seguidos por el personal de enfermería. En relación a la variable dependiente, en la encuesta se evidenció que la dimensión de agotamiento emocional fue la que prevaleció, con respuestas que indicaban "algunas veces", lo que sugiere un nivel intermedio de agotamiento y cansancio. (4)

El síndrome de burnout, también conocido como el "síndrome de quemarse o enfermarse debido al trabajo", es un grave problema de salud mental que afecta a la población laboral en varios países. Este impacto no solo se limita a los trabajadores, sino que también afecta indirectamente a sus familiares y a las personas que los rodean (5). En el ámbito de la salud, el personal que trabaja en instituciones sanitarias no está exento de este síndrome. Por ejemplo, en nuestro país, se ha identificado una relación directa entre la calidad de vida de los profesionales y el síndrome de Burnout en un estudio realizado en el Centro de Salud de Pachacútec, Perú-Corea, en el año 2018. (6)

A nivel nacional también Figueroa en 2018, en un estudio realizado en Huancayo afirma que mientras mayor sea la satisfacción laboral, menor serán los índices de burnout en los trabajadores, lo que hará que sean buenos los niveles de calidad del servicio que se dan en esa institución. (7)

En Huancavelica, se realizó una investigación con el objetivo de analizar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería que presta servicios en el área de consultorios externos del Nosocomio Regional Zacarías Correa. Los resultados de este estudio revelaron una fuerte asociación inversa entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral. A medida que aumenta el grado de satisfacción laboral, se reduce significativamente la probabilidad de que los enfermeros experimenten el síndrome de

Burnout. Este síndrome se manifiesta como consecuencia del estrés crónico en el entorno laboral y se dirige tanto hacia los pacientes atendidos como hacia los colegas de trabajo. Es una problemática especialmente relevante en el ámbito de la salud. (8)

En el departamento de Cajamarca, se realizó un estudio que abordó las dimensiones del síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral del personal médico. Los resultados de este estudio revelaron que la totalidad de los profesionales evaluados experimentaban niveles intermedios de cansancio y estrés asociados al síndrome de Burnout. Destaca que más del 60% de los trabajadores en la Red de Salud de la ciudad de Cajamarca presentaban este síndrome, caracterizado por altos niveles de estrés, actitudes negativas hacia el trabajo y sus colegas, así como una comunicación limitada con sus compañeros de trabajo. (9)

Los enfermeros experimentan presión laboral y situaciones de mucha carga emocional como las son muertes de los pacientes a los que atienden, trabajo bajo muchísima presión, en condiciones algunas veces deplorables, exposición al llanto y sufrimiento de personas y familiares de los pacientes (10). Es por ello que muchos de los trabajadores de salud normalmente desarrollan el síndrome de los “quemados”, expresando éste en su día a día como mal humor, comportamiento poco amigable, causan ausentismo en los horarios de trabajo debido a descompensaciones físicas o mentales que pueden perjudicar al salud del trabajador; estos datos son los que arrojó un estudio en el Hospital Nacional de Belén en la ciudad de Lambayeque. (11)

El centro de atención primaria Pátapo, tiene 10 años de funcionamiento, pertenece a la Red Prestacional Lambayeque, laboran en una infraestructura prestada por la municipalidad distrital, implementando sus áreas de manera fortuita resultando inadecuadas para el tratamiento a los pacientes.

En la actualidad laboral 18 trabajadores entre asistenciales y administrativos. El director ha manifestado sentir mayor presión al cumplir con labores que no corresponden a sus funciones tales como: administración, contabilidad, recursos humanos, entre otras. Los trabajadores manifiestan sentir presión laboral ante las metas trazadas a nivel de EsSalud, como por ejemplo indicadores de mejora continua, disminución de anemia y desnutrición.

El personal de enfermería es el más presionado para llegar estas metas y dentro de un inexistente clima laboral (según refieren) no se desempeñan con alegría ni entusiasmo y

manifiestan mala actitud, sensación de rechazo o enojo, que finalmente repercute en la atención.

1.2 Trabajos Previos

Antecedentes Internacionales

En 2018, Duran S., García J. y Parra A. (1) realizaron una investigación en Barranquilla, Colombia, con el propósito de abordar el síndrome de Burnout en el personal de centros de salud. Este estudio adoptó un enfoque descriptivo y se basó en una muestra de 28 participantes. La evaluación del síndrome de Burnout se llevó a cabo mediante el uso del Inventario de Burnout de Maslach, un instrumento altamente confiable con una aproximación al valor de 0.9. El estudio se centró en identificar estrategias para mitigar este síndrome y mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la salud en esta ciudad colombiana.

Los resultados de esta investigación revelaron que tanto los médicos como el personal de salud de esta institución experimentaban el síndrome de Burnout, principalmente debido a la carga excesiva de trabajo y a sus horarios laborales agotadores. Además, se identificó que todos los participantes presentaban síntomas de agotamiento emocional como parte de este síndrome. Las personas de sexo femenino y que tiene más de 30 años son las más propensas a sufrir del síndrome en cuestión.

La investigación reveló un alto índice de estrés laboral en el personal que repercute en el trato a los pacientes y hasta en sus vidas familiares, esto debido a la carga familiar (esposo, hijos) y laboral, y eso genera insatisfacción y un mal desempeño, por ende, determinaron que el capacitar, premiar cada logro, incentivar el día a día con cada una mención entre otras cosas, mejoran el cansancio emocional.

El estudio de Frías se concentró en buscar y reconocer cuales eran los factores que hacen que el personal de salud en una institución padezca de estrés laboral, llegando a conclusiones de que los horarios muy apretados y sobrecarga laboral es uno de los factores más significativos y determinantes para que los trabajadores de esa institución padezcan estos serios problemas psicológicos. (3)

En este trabajo se estudió el síndrome de quemado laboral, desde una perspectiva gerencial, los cuales tienen a cargo el personal, la empresa la cual lideran, y de esa manera, llevan sobre sus hombros, el bienestar empresarial y de los trabajadores mismos, por ese motivo tienen mucha carga laboral y esto conlleva a estrés emocional y laboral, de sus decisiones depende el éxito de la empresa, el estrés siempre será un motivo en cualquier centro laboral, pero el gerente presenta mayor, ya que de él, depende todo.

De acuerdo con el estudio realizado por Vargas en 2017 en el Hospital Universitario Dr. Alfredo Van Grieken, se evaluó el síndrome de Burnout en el personal del área de emergencia de adultos, donde se encontró que el promedio de edad del personal era de 31 años, con edades que oscilaban entre 19 y 54 años. Además, el tiempo promedio de servicio en el hospital y en el área de emergencia fue de 5 y 11 años, respectivamente. En cuanto al género, predominó el femenino con un 67.6%, y en cuanto a la distribución por profesión, los médicos residentes representaron el mayor porcentaje con un 55.9%, seguidos por el personal de enfermería con un 35.3%, mientras que el grupo de especialistas tuvo una representación mínima en el estudio. (4)

En este trabajo, se estudió a todo el personal profesional, que labora en un módulo de cuidados críticos o intensivos, dicha área, siempre estará bajo presión o estrés, debido a que los pacientes hospitalizados siempre tendrán mayor riesgo de perder la vida, y si bien es cierto, la responsabilidad se centra en el médico, pero las enfermeras son las cuales lo ven o cuidan las 24 horas del día, siendo este el de mayor porcentaje, el síndrome de burnout en estos profesionales, está más acentuado debido a que no tienen incentivos, no tienen apoyo de los compañeros, por lo tanto aumentan las quejas de los pacientes por la mala atención, o como se dice suelen ser frías ante las depresiones o fallecimiento.

A través de la investigación realizada por Vásquez B. (2) en 2016, se ha constatado que enfermeras asignadas al área UCI en el Nosocomio Less de Santo Domingo de los Tsachilas experimenta niveles significativos de estrés laboral. Esto se traduce en una prestación deficiente de atención a los pacientes, lo que impacta de forma negativa en la percepción de la calidad de atención proporcionada por la institución. Además, el personal de salud se siente desmotivado en su trabajo debido a la falta de reconocimiento, la ausencia de incentivos, la falta de compañerismo y un ambiente laboral poco favorable. Estas problemáticas parecen ser el resultado de la carencia de estrategias administrativas diseñadas para reducir y prevenir el síndrome de Burnout. Es estudio reveló la presión y estrés al que

son sometidos los enfermeros tras los cuidados de 24 horas al día a sus pacientes. El síndrome de burnout en estos profesionales, está más acentuado debido a que no tienen incentivos, no tienen apoyo de los compañeros, por lo tanto, aumentan los reclamos de los pacientes por la mala atención, o su indiferencia depresiones o fallecimiento.

El estrés genera un estado de alarma corporal, lo que tensiona a la persona, la pone en extremo grado de alarma y alerta, generando cansancio físico y mental, lo que conlleva a posteriores desmejoramientos del estado de salud de las personas que padecen esta clase de episodios de estrés agudos.

Antecedentes nacionales

Salé D. (6) en el 2018, en su estudio del realiza su trabajo en el año 2018, que trata sobre la calidad de vida de los profesionales de salud y su relación de sus actividades desempeñadas con el Síndrome de Burnout, este trabajo se realizó en un centro de salud infantil y materno peruano-koreano de la ciudad de Lima; el trabajo arrojó datos de conclusiones los cuales fueron: que a mayor presencia del Síndrome de los quemados en mayor porcentaje iba a ser negativa la calidad de vida de los profesionales de salud en ese centro médico, lo cual iba a afectar seriamente su efectividad como trabajadores, del mismo modo la relación entre directivos, compañeros y con las personas atendidas iba a ser en mayor grado negativa.

Podemos considerar al estrés como un problema que comienza y aparece en las personas cuando el individuo percibe a una situación de su vida como problemática, lo que le va a generar amenazas físicas o mentales. EN algunos casos el estrés sirve como potenciador de las habilidades personales, debido a que las personas que pueden controlarlo y derrotarlo, se dan cuenta de las deficiencias y carencias en su vida, así pueden aumentar su autoestima, sus habilidades profesionales o personales las potencian.

En el estudio realizado por Figueroa y González (7) en 2018 sobre la satisfacción laboral y SB en el Nosocomio Mayor Enrique Torres en la ciudad de Huancayo, se empleó un enfoque descriptivo y población de 104 colaboradores del nosocomio. La muestra consistió en 68 trabajadores y los resultados obtenidos fueron significativos. Se concluyó que existe una relación muy baja entre la satisfacción laboral y el SB en el personal del

nosocomio. Además, a través de la hipótesis se determinó que no existe una relación inversa significativa en este contexto. También se encontró que la relación entre las ventajas y beneficios para los trabajadores es muy baja.

Las personas que laboran en un centro de asistencia de salud tienen que tener una mejor convivencia con los demás individuos dentro de su establecimiento, debido a que pasan mucho tiempo conviviendo y compartiendo momentos juntos, por ello debe haber un grado de empatía y cordialidad adecuado, el respeto debe estar siempre presente entre los trabajadores que laboran en una entidad, de esa forma la satisfacción laboral será adecuada. Si no hay un ambiente adecuado de trabajo, los niveles de estrés siempre estarán presentes, son los pequeños momentos y vivencias reiterativos los que generan estrés en los trabajadores, a veces no los grandes sucesos son los detonadores de cuadros de estrés, sino más bien pequeños hábitos o vivencias diarias los que se acumulan y desencadenan los cuadros de estrés laboral.

En el estudio realizado por Ore y Serpa (8) en 2018 en un hospital de Huancavelica, se examinó la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción en el trabajo en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Los resultados obtenidos revelaron una relación significativa y negativa entre la satisfacción en el trabajo y el impacto del síndrome de Burnout en los empleados de la institución de salud. Además, se destacó cómo estas relaciones influyen en las políticas administrativas de la organización. Como recomendación para la Dirección Regional de Salud, se sugiere la implementación de planes estratégicos y programas destinados a mejorar el clima y el ambiente de trabajo en la institución, con el objetivo de abordar de manera más efectiva el síndrome de Burnout y promover la satisfacción en el trabajo entre los empleados.

Un adecuado desempeño laboral es un adecuado rendimiento dentro de una labor encomendada a un individuo, reconocer los niveles de estrés que se genera cuando una persona labora es uno de los objetivos de los estudios realizados respecto al tema del Burnout.

Díaz, G. (10) en el 2017, en un estudio realizado en Cajamarca, se llevó a cabo una evaluación de las dimensiones del Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño en el trabajo del personal de una Red de Salud. Los resultados revelaron la presencia de síntomas como extenuación mental, emocional, despersonalización y una sensación de falta

de realización personal en sus labores. Se destacó un porcentaje significativo del 62.5% de médicos que presentaban síntomas del síndrome de Burnout. Dentro de estas dimensiones, la despersonalización se manifestó con mayor intensidad, alcanzando un 60%, mientras que el agotamiento emocional afectó a más del 45%, lo que se tradujo en una disminución y pérdida de recursos emocionales por parte del personal de salud en su entorno laboral.

Excesivos niveles de estrés causan muchos graves en las emociones de las personas, los niveles más bajos de estrés se pueden superar gracias a las defensas del organismo y adaptación de la mente, pero cuando son niveles crónicos de estrés, se necesita de mucho tiempo y de ayuda profesional.

A nivel local

Carlos M. (11) en su investigación realizada en el Hospital de Belén en la ciudad de Lambayeque, examinó cómo el SB afecta la satisfacción de trabajadores del nosocomio. Los resultados generales mostraron una relación de magnitud moderada entre SB y satisfacción laboral en enfermeras.

Este trabajo, en forma de tesis, se enfoca en analizar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción en el trabajo en los profesionales del área de enfermería que desempeñan sus funciones en el Hospital Belén de la ciudad de Lambayeque. La satisfacción laboral se considera un indicador relevante para evaluar la eficiencia en el lugar de trabajo y, al mismo tiempo, puede ser un medio para detectar los niveles de estrés que experimentan los trabajadores. Es importante destacar que los profesionales de la salud tienden a ser particularmente susceptibles a estos problemas, que son comunes en entornos laborales en todo el mundo.

1.3 Teorías relacionadas al tema. (Marco Teórico)

1.3.1 Teorías relacionadas al tema. (Objeto y campo)

La Gerencia Estratégica viene a ser un procedimiento por el cual se plantean, evalúan, realizan acciones que permiten que una institución llegue a obtener resultados

deseados. La Gerencia Estratégica necesita reconocer cuáles son sus desventajas y ventajas que pueden venir desde el exterior de la empresa, ponerse metas como empresa, crear y poner en marcha políticas para mejorar el servicio, la condición de trabajo de sus empleados, y que todo lo aplicado se lleve a cabo con éxito. La valoración de esos planes de desarrollo será comprobados al final y archivados para posibles mejoras futuras (12).

Del mismo modo se debe incentivar a los dirigentes de la institución, a los gerentes de una empresa, se debe motivarlos para que realicen un mejor desempeño. El triunfo estratégico debe darse no solo en el aspecto individual, sino también de toda la organización completa. Por eso es que es muy importante tener muy claro que buenos planes estratégicos harán que se llegue con éxito a las metas de la empresa. El término ESTRATEGIA viene de un vocablo griego “estrategia” que viene a significar “arte con el que obra un general”. Stone (13) nos dice que “hay que aplicar diferentes recursos y estrategias para determinados objetivos”. Por eso es que la estrategia de una armada se definiría como el conjunto de acciones que se realizan para responder a un enemigo potencial, hablando en sentido etimológico.

El proceso de gerencia estratégica se divide en varias etapas. La primera fase se conoce como formulación estratégica y solía implicar la planeación estratégica (14). La segunda etapa se centró en la configuración interna de la organización y fue llamada "planeación de habilidades" por Porter. Durante este período, se desarrolló una disciplina administrativa significativa y los ejecutivos se involucraron en la planeación estratégica, lo que contribuyó al progreso en este campo (15). En la tercera fase, como respuesta a cambios socio-políticos y tecnológicos, las organizaciones se esforzaron por ofrecer respuestas estratégicas oportunas, lo que se denominó "respuesta administrativa". Finalmente, en la cuarta fase, Ansoff introdujo el concepto del intraemprendedor en las organizaciones, considerando la gestión estratégica como parte integral de la estrategia general de la organización, con el objetivo de garantizar su viabilidad futura en el entorno, marcando así la evolución del enfoque estratégico en la gestión de organizaciones a lo largo del tiempo.(16)

De esta forma, llegamos a la conclusión que son 03 principios los que se realizan:
a) El principio “participativo”: que nos dice que los miembros de una institución solo participando y estando siempre alertas se podrán desarrollar bien dentro de la

institución, b) Principio de “continuidad”: que dice que siempre un proyecto tiene que ser analizado y revisado periódicamente porque pueden haber fallas que perjudiquen el planeamiento elegido, y c) el Principio “holístico” que nos dice que integrándose y coordinando esfuerzos entre todos los elementos de la entidad podrán conseguirse mejores y mayores resultados.

Porter (17) propone un modelo de trabajo dándole énfasis a un del análisis de competitividad, no tan solo en cuanto al planteamiento de la estrategia de la entidad o empresa, también en el ámbito económico a nivel corporativo, en los negocios de comercio, analizando mercados de valores y entre otras áreas que puedan trabajar los gerentes de una institución. Del mismo modo nos dice que toda institución tiene que tener estrategias para competir en un mercado, y que esa estrategia es la combinación de los fines por los cuales dicha empresa viene realizando sus esfuerzo. De los fines de la entidad (y sus objetivos también) va a depender los planes y estrategias que se deberán aplicar para llegar a ellos.

1.3.2 Teorías y/o Modelos del síndrome del quemado y/o burnout

1) Modelo de Teoría Cognoscitiva del “Yo”: “Esta teoría nos dice que hay una seguidilla de procesos que vinculan a las representaciones simbólicas y las traduce en forma de acciones debidamente adecuadas” (15). “se toman en consideración los modelos siguientes los cuales son: el modelo del autor Harrison, el modelo del autor Charniss y por último el modelo de los autores Cooper, page y Thompson”.

2) Modelos diseñados desde la teoría organizacional: “estos en su totalidad tiene al “Síndrome de Burnout” como una causa del estrés que genera el trabajo. Pone especial énfasis en el papel que juega los factores estresantes de las personas y que están presentes en una organización, del mismo modo estudia a las estrategias que sirven para afrontar este problema que se usan para tratar a estas personas que sufren este síndrome. En esta parte se pueden ver modelos como los de Leiter, Cox y Kuk y el modelo del autor Winnubst.

En general el modelo de “burnout” es uno de los modelos que se usan más y que sirve para medir el “Síndrome de Burnout” que al final fue otorgado por los autores Jackson y en su mayoría Maslach.

El Síndrome de Burnout normalmente lo presentan personas que trabajan atendiendo personas, actividades laborales como atención al cliente, atención a pacientes, del mismo modo también se presenta en personas según la edad, y según el sexo, ya que en su mayoría afecta a mujeres ya que las mujeres siempre deben dividir sus pensamientos y esfuerzos entre el centro de labores y atención a la familia e hijos, y según el estado civil afecta más a personas solteras ya que las personas con pareja pueden comunicar sus problemas a sus parejas quienes a menudo dan apoyo emocional.

Como se manifiesta este síndrome en las personas sería de la siguiente forma:

Mentalmente genera cansancio y agotamiento emocional, autoestima baja y falta de concentración para realizar sus actividades, poca tolerancia a las personas, genera actitud agresiva con sus allegados, la conducta la altera y genera problemas de comportamiento dentro y fuera del círculo laboral, familiar y en todos los aspectos de su vida; y físicamente causa problemas para dormir como insomnio, taquicardias y problemas cardíacos, problemas estomacales e intestinales, dolores de cabeza, migrañas y espasmos musculares intensos. (18)

1.3.3 Síndrome de Burnout

1.3.1.1 Definición

Es conocido también como síndrome del “Agotamiento de los profesionales” y literalmente significa “Síndrome de Quemarse o quemado”, el primer estudioso que lo nombró así fue el psicoanalista y médico H. Freudenberg, quien lo determinó como: “Conjunto de síntomas característicos biopsicosociales, desenvueltos en un ambiente de trabajo, resultante de un agotamiento físico y mental extenuante en una persona. Un síndrome significa un conjunto de síntomas y características que se generan en determinado tiempo a un individuo o un grupo determinado de individuos (16)

Los estudiosos del tema describen al El Síndrome de Burnout, “puede reconocerse por que genera fatiga física y emocional, la despersonalización, sensación de baja autoestima y logros personales, tensión física y emocional de niveles crónicos” (17).

Freudenberger también lo delimitó como agotarse, fallar, o llegar a desgastarse por excesivo uso de energía física, diciendo que cuando un profesional que se “quema” falla en el logro de sus metas y objetivos no solo perjudicando los intereses de su institución donde labora si no también perjudicando sus propios intereses (18).

1.3.1.2 Dimensiones del síndrome del quemado y/o burnout

“Un concepto importante sobre el “burnout” es el que da Carrasco y que nos dice que significa un cansancio mental y emocional, que va a conllevar que la persona que lo padece tenga poca motivación, que sienta que ha fracasado en lo laboral y en lo personal” (19).

Agotamiento emocional esta caracterizado por la presencia de sentimientos de cansancio y la extenuación emocional. En otras palabras, esta dimensión está relacionada con la experiencia en la que los empleados sienten que han agotado sus recursos emocionales y ya no pueden dar más debido a la carga laboral u otras exigencias de trabajo (17)(20).

La despersonalización implica una reacción de desconexión emocional, caracterizada por insensibilidad emocional, desconexión, dificultad de establecer vínculos, y por la adopción de actitudes negativas, frías y distantes hacia los usuarios de los servicios. La carencia de “realización o logro personal” significa que las personas sienten que han logrado poco en su centro de labores, eso genera sentimientos negativos para consigo mismo y con su entorno, evita que se desenvuelvan correctamente y el estrés comienza a aparecer, generando pérdidas laborales, de salud, y en su entorno social (21).

“En esta situación, es posible que el individuo experimente un tipo de rechazo hacia sí mismo, así como hacia sus propios logros personales, lo que podría significar en una baja autoestima. Estas circunstancias pueden tener una

serie de resultados que afectan a nivel individual, laboral y organizacional. A nivel individual, pueden surgir síntomas como extenuación, debilidad crónica, cansancio extremo, desconexión mental, ansiedad, depresión, quejas de salud física relacionadas con el estrés, dificultades para establecer límites entre la vida laboral y personal, y cuestionamientos sobre la propia capacidad para desempeñar una labor. En el ámbito del trabajo, esto puede traducirse en insatisfacción laboral, falta de responsabilidad con la organización y la intención de dejar el empleo. A nivel organizacional, puede resultar en un deterioro significativo del rendimiento laboral, un aumento en las tasas de absentismo y bajas por enfermedad, e incluso la renuncia al puesto de trabajo” (22).

“Entonces podemos decir que las instituciones que tienen en sus filas trabajadores con el síndrome de los quemados podrán decirse que perjudica mucho a la misma, va a generar una baja producción y poca efectividad de la entidad” (17).

1.3.1.3 Causas o desencadenantes del proceso de Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout tiene su origen en entornos de trabajo y en sus condiciones. Esto se relaciona con la exposición a factores de riesgo psicosocial y al estrés en niveles perjudiciales. Específicamente, factores como una carga laboral excesiva, la falta de control y autonomía en el trabajo, ambigüedad y conflicto en los roles laborales, relaciones laborales adversas, carencia de apoyo social, carencia de formación adecuada para realizar actividades, y un desequilibrio entre las responsabilidades, los recursos y la autonomía, pueden contribuir a la aparición de estrés crónico en trabajos que implican importantes demandas emocionales y la prestación de servicios humanos. Este estrés crónico puede tener un impacto negativo en la salud de los trabajadores. Los comienzos del síndrome se originan en las interacciones y sus demandas de un entorno laboral, entre los mismos colaboradores o en su mayoría clientes de una institución” (18).

Cuando se ve que las exigencias son muy altas eso genera tensiones de las emociones y del mismo físico, lo que va a generar situaciones las cuales son propicias para que se generen síntomas. Normalmente se da en entidades donde

hay factores que conllevan a un estrés general de toda la institución, como falta de personal, sobrecargas de trabajo, depresiones por constante contacto con la muerte, conflictos internos entre los mismos colaboradores de la organización, entre otros. (22)

1.4 Formulación del Problema.

Escasas estrategias gerenciales oportunas previenen el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria-ESSALUD.

¿Cómo las estrategias gerenciales contribuyen a prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria-ESSALUD?

El objeto del estudio es el Proceso de prevención del síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria-ESSALUD y el campo de acción son las estrategias gerenciales.

1.5 Justificación e importancia del estudio.

La justificación desde la gestión de los servicios de la salud se da porque el estudio de este tipo de fenómenos laborales, puede mejorar el estado mental y la calidad de servicios de salud ofrecidos a los pacientes.

Este estudio adquiere relevancia social debido a que sus resultados tienen el potencial de generar un impacto más allá de la investigación misma. Los hallazgos se compartirán con las autoridades del centro de atención primaria - Essalud de Pátapo con el propósito de instaurar políticas de mejora en beneficio de los profesionales de la salud y de la comunidad a la que prestan servicio. Los principales beneficiarios de los resultados de esta investigación son los trabajadores del centro de atención primaria - Essalud de Pátapo, ya que, al comprender mejor el impacto del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud, se han diseñado estrategias gerenciales para implementar cambios que repercutirán positivamente en la sociedad a la que sirven.

Este trabajo de investigación es muy importante debido a que de sus resultados se podrá observar cuales son los verdaderos niveles e índices de Burnout en los trabajadores de

salud de esa institución médica, lo cual ayudara a solucionar el problema poniendo en práctica las soluciones que puedan llegarse a concluir.

El valor teórico se evidencia porque llena el vacío de conocimiento sobre Síndrome de Burnout en el equipo de salud del centro de atención primaria – Essalud de Pátapo, contribuyendo a que los estudiosos del tema se den cuenta de los verdaderos niveles del problema, y que servirá para que futuros trabajos e investigaciones también valoren las conclusiones obtenidas en el presente trabajo.

Además, fue conveniente pues la difusión de los resultados ha sido provechosa para los trabajadores del establecimiento que permitirá descubrir y solucionar un problema que aporta mejoras para el paciente y que será percibido por los usuarios y la sociedad.

1.6 Hipótesis.

Las estrategias gerenciales, pueden contribuir a prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria- CAP II Pátapo de la Red asistencial Lambayeque en el 2019.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Elaborar un conjunto de estrategias gerenciales para prevenir el Síndrome de Burnout en los trabajadores del centro de atención primaria-ESSALUD Pátapo Lambayeque 2019.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar epistemológicamente el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria – Essalud, Pátapo Lambayeque 2019.
- Determinar las tendencias históricas del síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria – Essalud, Pátapo Lambayeque 2019.
- Diagnosticar el estado actual del síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria – Essalud, Pátapo Lambayeque 2019.

- Diseñar la estrategia gerencial para fortalecer el sentido de pertenencia en los trabajadores.
- Validar la propuesta de estrategia gerencial para prevenir el Síndrome de Burnout en los trabajadores del centro de atención primaria-ESSALUD, a través del juicio de expertos.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

El estudio se caracterizó por ser no experimental y de naturaleza cuantitativa, ya que se centró en describir y explicar los fenómenos relacionados con las variables en estudio, las cuales se podían medir de manera cuantitativa. La metodología empleada fue la empírico-analítica y se recurrió a pruebas estadísticas para el análisis de los datos recopilados (23).

La investigación se diseñó de tipo transversal, de naturaleza descriptiva y simple, con una propuesta en la que el investigador buscó y recopiló datos relacionada con el objeto de estudio. En este diseño, no se aplicó ni se controló ningún tratamiento específico, lo que significa que se basó en la observación de una variable en una población determinada (23). El estudio pretende elaborar una estrategia gerencial con el objetivo de prevenir y mejorar el Síndrome de Burnout en los profesionales que laboran centro de atención primaria – Essalud de Pátapo, Lambayeque 2019.

Esquema:

M – O - P

Dónde:

M: Personal de salud del centro de atención primaria Pátapo.

O: Síndrome de Burnout.

P: Estrategias gerenciales

2.2 Población y muestra.

2.2.1 Población

Se llevó a cabo con 18 trabajadores de salud entre nombrados y contratados que trabajan en el centro de atención primaria – Essalud, Pátapo, Lambayeque 2019.

2.2.2 Muestra

Se trabajó con toda la población de 18 profesionales de salud que laboran en el centro de atención primaria – Essalud, Pátapo, Lambayeque 2019, utilizándose una muestra censal.

Criterios de selección

Criterios de inclusión.

Trabajadores de salud que laboran en el centro de atención primaria – Essalud, Pátapo, Lambayeque 2019, que aceptaron colaborar del presente estudio, con la correspondiente firma del consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Trabajadores de salud que no aceptaron colaborar del presente estudio firmando el consentimiento informado, o que estuvieron gozando su periodo vacacional o de licencia.

2.3 Variables

2.3.1 Variables:

Variable: Estrategias gerenciales

Definición Conceptual

El diseño de este estudio se centra en identificar y analizar la forma más efectiva de gestionar una organización en sus actividades diarias y a largo plazo. Las estrategias gerenciales suponen una serie de elementos que son unos trámites que van a conllevar a realizar un determinado asunto o gestión. Esa gestión va a ayudar a que la entidad en donde se realiza esa estrategia pueda implementar mejores técnicas para realizar las tareas que se realizan en el trabajo. Este enfoque implica la búsqueda constante de la mejora frecuente en el desempeño integral del personal de salud, convirtiéndose en un objetivo constante para la organización (14).

Definición Operacional

Las estrategias se desarrollaron tomando como base los procesos y fueron validadas mediante la opinión de expertos. A pesar de que en este estudio no se aplicarán directamente, se ha creado una escala de valoración para evaluarlas en futuras investigaciones en las que se implementen.

Variable: Síndrome de Burnout.

Definición Conceptual

“El Síndrome de Burnout también conocido como síndrome del quemado o síndrome de “estar quemado” o de agotamiento profesional, este estado se caracteriza por un cansancio físico, mental y emocional que se origina a raíz del agotamiento psicológico o estrés experimentado en el contexto de relaciones laborales desafiantes y poco favorables.” (17).

Definición operacional:

La variable Síndrome de Burnout se evaluó o fue medido utilizando el cuestionario la cual consta de 22 ítems y está categorizada en:

Nivel Alto: mayor a 75.

Nivel Medio: 75-25.

Nivel Bajo: menos de 25.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Se optó por la técnica de encuesta como el método principal para la recopilación de datos. Para evaluar el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores, se implementó la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollada originalmente por Maslach y Jackson. Es relevante destacar que esta escala pasó por un proceso de validación en español bajo la supervisión de Gil. Además, como componente esencial de la investigación, se llevó a cabo un minucioso análisis de validez factorial del inventario Maslach Burnout (MBI-HSS) específicamente en profesionales de la salud en el ámbito nacional. (21).

Este instrumento se adhiere de manera rigurosa a los más elevados estándares de validez y exhibe una notable coherencia interna, lo cual queda reflejado en un coeficiente alfa de Cronbach que oscila entre 0.79 y 0.90 para las diversas dimensiones que comprende, englobando el agotamiento emocional (AE), la despersonalización (DP) y la realización personal (RP).

El MBI se utiliza para evaluar las tres etapas del Síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Existen varias versiones del MBI, todas ellas emplean una escala tipo Likert para medir la frecuencia con la que los trabajadores han experimentado situaciones descritas en los ítems durante el año anterior. El MBI consta de un total de veintidós ítems, y las opciones de respuesta incluyen: nunca, muy pocas veces al año, pocas veces al mes, una sola vez a la semana, pocas veces en toda la

semana y todos los días de la semana. Los participantes eligen la opción que mejor refleja su experiencia en cada ítem, permitiendo así cuantificar su nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el ámbito laboral. Esta herramienta se ha validado ampliamente y presenta una alta consistencia interna, con coeficientes alfa de Cronbach que oscilan entre 0.79 y 0.90 para las distintas dimensiones que aborda, como el agotamiento emocional (AE), la despersonalización (DP) y la realización personal (RP).

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

Después de recogerse la información serán procesadas a través de Excel (paquete estadístico) y el programa SPSS N° 26, en donde primero se va a crear una tabla de información general, los datos serán presentados en tablas como resultados y del mismo modo se usarán gráficos para mejor representación.

2.6 Criterios éticos

La presente investigación se registrará mediante los principios éticos abordados en el Reporte de Belmont (22):

a. El respeto a la dignidad de las personas:

Los trabajadores del Centro de Atención Primaria-ESSALUD Pátapo fueron tratados con respeto a su autonomía. En consonancia con este principio, se les brindó la libertad de decisión al personal que trabaja en dicho centro para que pudieran elegir si deseaban participar o no en la investigación. Esta garantía se implementó a través del proceso de consentimiento informado.

b. La Beneficencia:

Los trabajadores del Centro de Atención Primaria-ESSALUD Pátapo fueron tratados de manera ética, garantizando el respeto a sus decisiones y su protección contra cualquier posible perjuicio. Además, se realizaron esfuerzos para garantizar su bienestar. Se proporcionó datos detallados a los trabajadores del centro acerca de los beneficios que podría aportar el desenvolvimiento de esta investigación en todas sus dimensiones. Además, se promovió un espacio de trabajo libre de malentendidos o interpretaciones erróneas que pudieran causar daños a la institución o a las personas que forman parte de ella.

c. La Justicia:

En virtud de este principio, se garantizó un trato homogéneo y uniforme para todo el personal que trabaja en la institución en cuestión, y se evitó la exclusión de cualquier profesional que no cumpliera con los criterios de inclusión de la investigación.

2.7 Criterios de Rigor científico.

Credibilidad:

Los datos recolectados en la investigación sobre la prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Atención Primaria-ESSALUD Pátapo fueron sólidos en términos de fiabilidad, ya que se tomaron precauciones para garantizar que no fueran manipulados ni afectados por sesgos.

Transferibilidad:

Los datos obtenidos del personal del Centro de Atención Primaria-ESSALUD Pátapo pueden ser generalizables a la población, lo que implica que los hallazgos descubiertos reflejan las opiniones o experiencias de la mayoría de los trabajadores en situaciones similares.

Consistencia:

Los elementos constantes de la investigación, como el problema, los objetivos, las hipótesis y las variables, demuestran una coherencia interna que guía hacia un estudio sólido y coherente.

Confirmabilidad:

El investigador mantuvo una disciplina rigurosa al transcribir la realidad problemática observada y actuó de manera imparcial en el análisis de los resultados, garantizando así la obtención de datos reales y confiables.

Relevancia:

Los resultados son de suma relevancia para los trabajadores del Centro de Atención Primaria-ESSALUD Pátapo, ya que posibilitarán la mejora de los procesos de gestión mediante la aplicación de las recomendaciones propuestas en este estudio en el futuro.

III. RESULTADOS

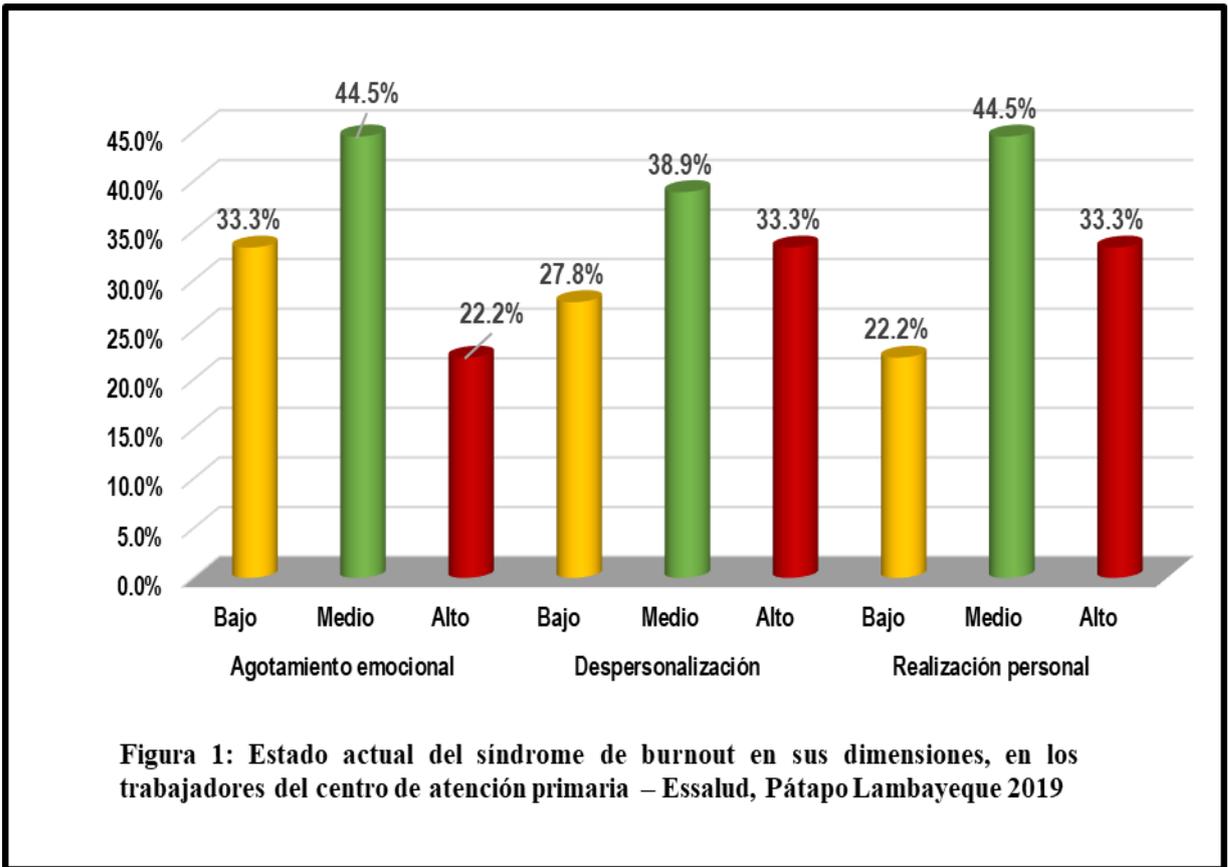
3.1 Resultados en Tablas y Figuras

Se aplicó el instrumento de Burnout en el cual se presenta en tablas y figuras como a continuación se muestra:

Tabla 01 Estado actual del síndrome de burnout en sus dimensiones, en los trabajadores del centro de atención primaria – Essalud, Pátapo Lambayeque 2019.

		Recuento	Porcentaje
Agotamiento emocional	Bajo [0 - 18]	6	33,3
	Medio [19 – 26]	8	44,5
	Alto [27 - 54]	4	22,2
Despersonalización	Bajo [0 - 5]	5	27,8
	Medio [6 - 9]	7	38,9
	Alto [10- 30]	6	33,3
Realización personal	Bajo [0 - 33]	4	22,2
	Medio [34 – 39]	8	44,5
	Alto [40 - 56]	6	33,3

Fuente: Encuesta aplicada profesionales de salud que trabajan en el centro de atención primaria – Essalud, Pátapo, Lambayeque 2019



Fuente: Encuesta aplicada profesionales de salud que laboran en el centro de atención primaria – Essalud, Pátapo, Lambayeque 2019

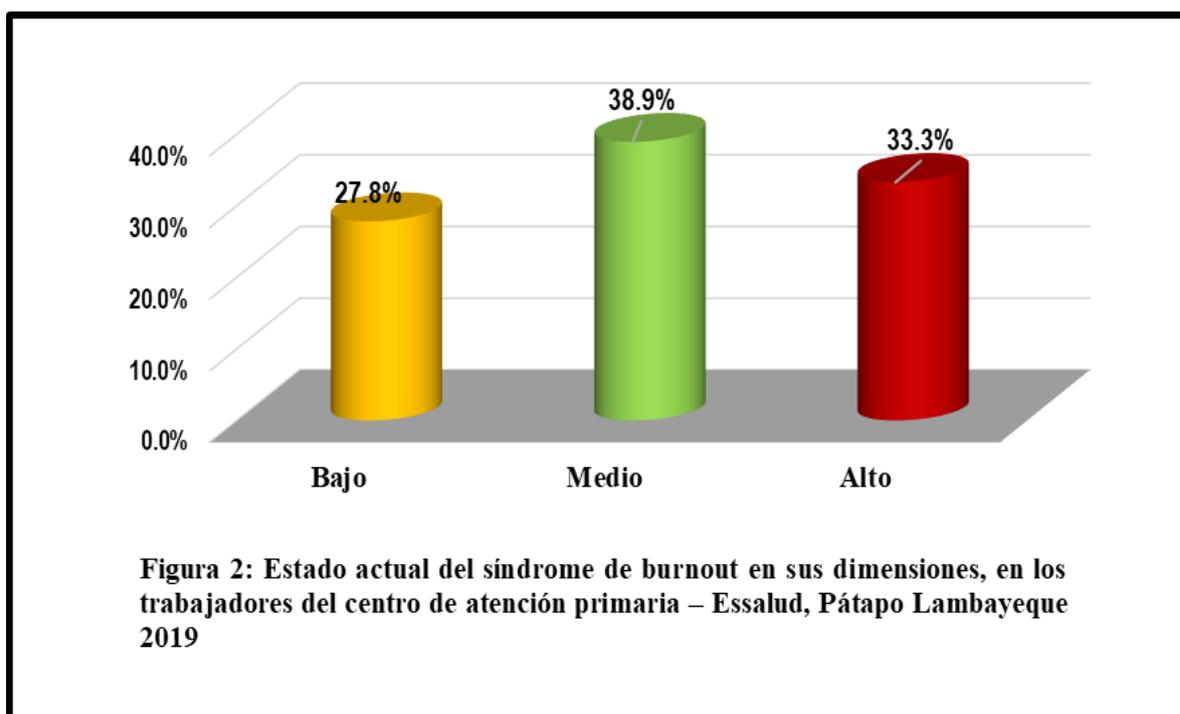
En la Tabla y/o Figura 01 se pueden observar los resultados del nivel del síndrome de Burnout en sus distintas dimensiones. En cuanto a la dimensión del Agotamiento Emocional, se constata que el 33,3% (6 trabajadores) mostró un nivel bajo, el 44,5% (8 trabajadores) tuvo un nivel medio, y el 22,2% (4 trabajadores) experimentó un nivel alto. En lo que respecta a la dimensión de Despersonalización, el 27,8% (5 trabajadores) tuvo un nivel bajo, el 38,9% (7 trabajadores) presentó un nivel medio, y el 33,3% (6 trabajadores) mostró un nivel alto.

En lo que concierne a la dimensión de Realización Personal, se observa que el 22,2% (4 trabajadores) mostró un nivel bajo, el 44,5% (8 trabajadores) tuvo un nivel medio, y el 33,3% (6 trabajadores) experimentó un nivel alto.

Tabla 02 Estado actual del síndrome de burnout en el personal del centro de atención primaria – Essalud, Pátapo Lambayeque 2019

		Recuento	Porcentaje
Síndrome de Bournot	Bajo [Menos a 25]	5	27,8
	Medio [25 – 75]	7	38,9
	Alto [Mayor 75]	6	33,3
Total		18	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de salud que laboran en el centro de atención primaria – Essalud, Pátapo, Lambayeque 2019



Fuente: Encuesta aplicada al personal de salud que trabaja en el centro de atención primaria – Essalud, Pátapo, Lambayeque 2019

En la Tabla y/o Figura 02, se pueden observar los resultados del nivel del síndrome de Burnout. En esta dimensión, el 27,8% (5 trabajadores) mostró un nivel bajo, el 38,9% (7 trabajadores) tuvo un nivel medio y el 33,3% (6 trabajadores) experimentó un nivel alto.

3.2 Discusión de resultados

El personal de salud trabaja innumerable cantidad de horas al servicio del paciente por lo cual acaba muy agotado y vulnerable a otras enfermedades como el estrés entre otros problemas que debilita su salud física y mental, el agotamiento se ha cobrado la vida de muchos trabajadores de la salud entre otros factores, porque el estrés les ha puesto en mayor peligro.

En la presente investigación se ha estudiado al síndrome de burnout en trabajadores de un centro de atención básica en el cual por la afluencia de pacientes hay una fuerte demanda de atención, lo que ocasiona un aumento de estrés en el personal de salud.

Al estudiar la dimensión de agotamiento emocional se advierte que el 44,5% del personal presentó un nivel medio, siendo este el resultado más alto lo que significa que casi el 50 % del personal experimenta un cansancio generalizado ante el trabajo realizado; por lo que expresan en comentarios como no doy más con toda esta sobrecarga, entre otros comentarios que los hace debilitarse física y emocionalmente.

Estos resultados coinciden con Duran S.; García J.; Parra A. (1) en Colombia en el 2018 publicó sobre el Burnout en personas que realizan trabajo en centros de salud conocer concluyendo que todos sufren de cansancio emocional. Siendo las mujeres jóvenes las más proclives a enfermar de este problema. Asimismo, se relaciona los resultados con Vargas M. (4) 2017 Evaluación del síndrome de Burnout en el personal de la unidad de emergencia, se observó que el grupo de médicos resultaron afectados, luego el personal de enfermería y técnicos de enfermería.

En la dimensión despersonalización se encontró que más de 72% de los trabajadores expresaron niveles de medio a alto, lo que se conoce como una falta total de medios emocionales para afrontar los retos que se presentan; por ello se expresa como cinismo que debilita la conducta de las personas tornándolas en irritables e incapaces de afrontar obstáculos y problemas que podrían solucionarse planteando alternativas viables.

Habría que analizar que la parte emocional debe ser tratada como de vital importancia debido, a que somos seres holísticos que abarcamos mente cuerpo y

espíritu por lo que debemos, estar conscientes que tenemos que auto controlar nuestras emociones y reacciones con los demás.

También se coincide con Ore, N. y Serpa, L. (8)2018, quien, en su investigación sobre el Síndrome de burnout y satisfacción laboral, concluyó que ante el agotamiento del trabajo entre horas de guardia y sobrecarga por acúmulo de pacientes el personal sufre un síndrome de burnout.

En tal sentido, resulta importante analizar que las horas de guardia en la noche se eleva el nivel de estrés que siente el trabajador, debido a que las horas de sueño son importantes para revitalizar los órganos del cuerpo, es por ello que se eleva el riesgo de sufrir burnout

En la dimensión de Realización Personal, se observó que más del 70% de los trabajadores se ubicó en los niveles medio y bajo. Esto indica que estos trabajadores tienden a evaluarse de manera negativa en lo que respecta a su realización personal, lo que puede tener un impacto directo en las relaciones interpersonales entre el personal.

Cuando se investiga sobre las dimensiones del Buornot se toma en cuenta a Díaz, G. (10) 2017. Encontrando que la despersonalización y el agotamiento emocional fueron los más elevados resultados que se encontraron.

Estos hallazgos se analizan que muchas veces el agotamiento y la sobrecarga laboral hacen que los trabajadores tengan una mala interacción entre ellos ocasionando malas relaciones interpersonales entre ellos, debido al cansancio hacen que las cosas sean crispantes y las menores rencillas signifiquen problemas de socialización entre los trabajadores.

3.3 Aporte práctico

La investigación adaptó la base teórica de manera que se pudiera construir un aporte práctico adecuado al contexto. Este enfoque de investigación está orientado hacia la promoción y prevención del síndrome de burnout. La propuesta conlleva la siguiente formulación:

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA PREVENIR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA-ESSALUD

3.3.1. Fundamentación del aporte práctico

La propuesta se basa en la teoría psicosocial, que explora la relación entre la persona y su entorno laboral, incluyendo la interacción con sus colegas. Además, se toma en cuenta la psicología de las organizaciones, que resalta la importancia de las interacciones entre los trabajadores y cómo estas influyen su desempeño en sus tareas diarias.

Varios autores han estudiado al Burnout desde el año 1974 con Freudenberguer y Fischer quienes lo sustentan desde la psicología clínica como un estado de cansancio y pérdida de interés.

Asimismo, también exponen desde la psicología social Harrison y Pines y Aronson al Burnout y lo definen como un aspecto negativo y un proceso de desilusión que ocasiona fatiga y baja autoestima.

3.3.2. Construcción del aporte práctico

3.3.2.1 Diagnóstico

Se llevó a cabo la aplicación de un cuestionario con el propósito de evaluar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Atención Primaria-ESSALUD.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- Los trabajadores manifiestan sentirse desmotivados en el lugar de trabajo
- El personal manifiesta encontrarse fatigado y desconcentrado en sus actividades diarias
- Los trabajadores afirman sentirse cansados durante sus turnos por la alta demanda de pacientes y baja oferta de recurso humano.

3.3.2.2 Planteamiento del objetivo general

Prevenir el síndrome de burnout en el personal del centro de atención primaria-ESSALUD

3.3.2.3. Planeación Estratégica

Se conforma de las siguientes etapas:

- **Primera Etapa:** Agotamiento emocional
- **Segunda Etapa:** Despersonalización
- **Tercera Etapa:** Autorrealización

A. Primera Etapa: Agotamiento emocional

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Reunión de sensibilización	- Socializar los resultados de la investigación con los trabajadores de la institución.	Director del Centro	Libro de Registro
2	Coordinación con personal del área de psicología del centro	- Desarrollo de talleres con los trabajadores para plantear estrategias ante el fracaso en su vida personal y laboral	Personal de psicología	Libro de Registro
3	Consultas personales con cada trabajador	- Planteamiento de estrategias que le permitan afrontar estrategias de autocontrol para sobrellevar la sobrecarga de trabajo	Personal de psicología y trabajadores	Libro de Registro
4	Reunión con personal directivo del centro	- Participación de los trabajadores para desarrollar aspectos sobre la falta de motivación para innovar en relación a la atención a los pacientes	Personal directivo del centro	Libro de Registro

B. Segunda Etapa: Despersonalización

N	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
---	-----------	-------------	-------------	----------

1	Reunión de coordinación con todo el personal	- Desarrollo de talleres para afrontar la falta de apego entre el personal de salud y los pacientes	Personal del centro y director	Libros de Registro
2	Coordinación con personal y el área de psicología	- Desarrollo de talleres para erradicar la actitud negativa ante eventos adversos o situaciones diarias entre pacientes y colegas	Personal de psicología y trabajadores	Libros de Registro
3	Coordinación con personal y el área de psicología	- Planteamiento de estudios de casos en donde se evidencia la pérdida de la capacidad de contacto entre el personal de salud y sus pacientes, compañeros de trabajo y familia	Personal de psicología y trabajadores	Libros de Registro
4	Coordinación con directivos del centro	- Reunión de sensibilización para evitar el desarraigo hacia los usuarios	Personal de psicología y trabajadores	Libros de Registro
5	Coordinación con personal y el área de psicología	- Sensibilizar al personal para disminuir los conflictos entre los trabajadores.	Personal de psicología y trabajadores	Libros de Registro

C. Tercera Etapa: Realización personal

N°	Actividad	Acciones	Responsable	Registro
1	Reunión con personal directivo del centro	- Desarrollo de talleres para fortalecer las competencia	Personal directivo del centro	Libro de Registro
2	Reunión con personal directivo del centro	- Desarrollo de talleres que expresen disminución de las expectativas personales por insatisfacción laboral	Personal directivo del centro	Libro de Registro

3	Reunión con personal directivo del centro	- Planteamiento de casos para disminuir la tensión por la desigualdad percibida	Personal directivo del centro	Libro de Registro
4	Reunión con personal directivo del centro	- Reunión con planteamiento de estrategias gerenciales para mejorar el síndrome de Burnout.	Personal directivo del centro	Libro de Registro

3.3.2.4 Instrumentación del Programa:

La totalidad de las fases de la estrategia se desarrollarán en las instalaciones.

Periodo	Tiempo
Primera Etapa: Agotamiento Emocional	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
Segunda Etapa: Despersonalización	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
Tercera Etapa: Realización personal	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.

3.3.2.5 Evaluación del Programa:

Periodo	Evaluación
Primera Etapa: Agotamiento Emocional	Seguimiento
Segunda Etapa: Despersonalización	Formulario Cuaderno de registro
Tercera Etapa: Realización personal	Ficha de asistencia

ETAPA DE EVALUACIÓN

La estrategia sera evaluada desde distintos horizontes temporales, abarcando tanto el corto, el mediano como el largo plazo. El objetivo es garantizar el cumplimiento de las acciones planificadas en cada una de las fases del proceso estratégico. Además, esta evaluación se caracteriza por ser flexible y adaptable a las circunstancias cambiantes.

3.4. Valoración y corroboración de los Resultados

En la valoración y corroboración de los resultados es importante tener en cuenta la población o universo que fue objeto de estudio. Se entiende por población o universo los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) a los cuales se refiere la investigación y para los que fueron válidas las conclusiones que se obtengan.

En este eslabón se desarrolla la dimensión de concreción. Como su nombre lo indica, se caracteriza por la concreción del aporte práctico elaborado a través del instrumento, dicho aporte se debe corroborar, evaluar o validar. Ello permitirá establecer respaldos de confiabilidad, que garanticen la aplicación. Desde esta perspectiva, la aplicación a la práctica del instrumento representa el tránsito de lo concreto pensado a la concreción, donde se vuelven a generar nuevos problemas.

En esta sección, se presenta un ejemplo del instrumento desarrollado. La implementación exitosa del instrumento confirma la utilidad del aporte práctico y, al mismo tiempo, verifica y corrobora las hipótesis planteadas, contribuyendo a la resolución del problema en cuestión. Esto implica que el instrumento es aplicable en situaciones reales y se puede utilizar para valorar y corroborar los resultados finales, así como para llevar a cabo su implementación práctica.

3.4.1. Valoración de los resultados

El aporte práctico fue evaluado por tres expertos, quienes validaron las actividades en función de las dimensiones de la variable dependiente que se pretende mejorar.

IV. CONCLUSIONES

- La epistemología del síndrome de burnout afirma que es un trastorno psicosocial que afecta a los trabajadores del sector salud.
- Las tendencias históricas del síndrome de burnout se remontan a Freudenberguer y Fischer, quienes lo abordaron desde la perspectiva de la psicología clínica como un estado de agotamiento y pérdida de interés hacia el síndrome de Burnout.
- El estado actual del síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Atención Primaria - Essalud, Pátapo Lambayeque, durante el año 2019, se encuentra en un nivel medio, lo que indica que los trabajadores enfrentan problemas de desgaste emocional que están afectando su desempeño.
- Se diseñó la estrategia gerencial para fortalecer el sentido de pertenencia en los trabajadores.
- Se validó la propuesta de estrategia gerencial para prevenir el Síndrome de Burnout en el personal del centro de atención primaria-ESSALUD, a través del juicio de expertos.

V. RECOMENDACIONES

- Implementar las estrategias gerenciales diseñadas para esta investigación con la finalidad de prevenir el burnout en el personal de salud que sufren un alto nivel de estrés en el trabajo.
- Solicitar al director del establecimiento la propuesta en conjunto de un programa de manejo de stress durante el periodo 2021, con apoyo del área de asistencia social del establecimiento y elaborar el informe respectivo para su difusión.
- Promover la participación de los trabajadores en eventos de relajación en el centro con sus demás compañeros a fin de que se pueda disminuir los niveles de tensión en el equipo de salud.
- Incentivar nuevos estudios de investigación para conocer los factores que llevan a los trabajadores a sufrir de burnout, en alianza con instituciones académicas.

VI. REFERENCIAS

1. Durán S, García J, Parra A, García MyHI. Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura. Educación y Sociedad*. 2018; 9(1): p. 27-44.
2. Vásquez B. Estrategias administrativas para disminuir el Síndrome de Burnout en las enfermeras que laboran en el área de UCI del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsachilas [Tesis en línea]. Maestría de Gerencia en Servicios de Salud.. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
3. Frías N. El estrés laboral con visión gerencial. Panamá: Universidad Metropolitana de Educación, Gerencia en Servicio de Salud.; 2017.
4. Vargas M. Evaluación del síndrome de Burnout en el personal del área de emergencia de adultos del Hospital Universitario Dr. Alfredo Van Grieken. Tesis Maestría Gerencia en Servicios Asistenciales de Salud. Universidad Católica Andrés Bello; 2017.
5. Brito J, Nava M, Juárez A. Un modelo estructural de las relaciones entre apoyo social, estrés percibido y burnout en enfermeras mexicanas. *Psicología y Salud*. 2015 Julio-Diciembre; 25(2): p. 157-167.
6. Salé D. Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Perú Corea Pachacútec. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2018.
7. Figueroa K, González P. Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles. Tesis de Maestría en Gestión de Servicios de Salud. Huancayo: Universidad César Vallejo; 2018.
8. Ore NSL. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia. Tesis de maestría en servicios de gestión de la salud. Huancavelica: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2018.

9. Dominguez M. Síndrome de Burnout y Desempeño Profesional del Personal de Salud en el Centro de Salud Nuevo Milenio,. Tesis de Maestría. Madre de Dios: Universidad César vallejo, Escuela de Posgrado; 2018.
10. Díaz G. Dimensiones del Síndrome de Burnout y su presencia en el desempeño laboral del personal médico de la Red De Salud. Tesis de maestría. Cajamarca: Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado; 2018.
11. Carlos M. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán; 2020.
12. Barraza P. Estrategias gerenciales con criterios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales, para una fábrica de calzados en Barranquilla. Barranquilla: Corporación Universidad de la Costa Cuc, Facultad de Ingeniería: Programa de Ingeniería Industrial y Facultad de Ciencias Económicas: Programa de Administración de Empresas; 2015.
13. Huayhua N. Importancia de la Gerencia Estratégica del Talento humano y su influencia en la competitividad de la empresa Corporación R&H Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – Arequipa 2017. Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Ciencias Contables y Financieras Escuela Profesional de Contabilidad; 2018.
14. Andrade M. Manual de organización Gestión y Calidad para Asistencia Dental. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2013.
15. Hernández TJ, Terán OE, Navarrete DM, León A. El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. 2007;(5): p. 50-68.
16. Arias W, Zegarra J. Clima organizacional, síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. Revista Psicología. 2013; Vol 15, No 1: p. 37-54.
17. Maticorena J, Beas R, AA. Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 2016; 33(2): p. 241-247.

18. López MdR, García SA, Pando M. Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & Trabajo*. 2014; XVI(51): p. 164-169.
19. Vega M. NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout"(I): definición y proceso de generación. ; 2009.
20. Cabello E. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud.. *Rev Med Heredi*; 23 (2), 88- 95. 2012.
21. Gil P, Peiró J. Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*. 1999; 15(2): p. 261-268.
22. Arias S, Peñaranda F. La investigación éticamente reflexionadaLa investigación éticamente reflexionada. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*. 2015; 33(3): p. 444-451.
23. Hernandez Sampieri Rea. Metodología de la Investigación Científica. In. México: MCGRAW-HILL ; 1997. p. 244-259.
24. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración. México. D.F : Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. ; 1992.

VII. Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Operacionalización de las variables.

Anexo 03: Instrumentos

Anexo 04: Validación de instrumentos por juicio de expertos

Anexo 05: Validación del aporte práctico de la investigación

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Manifestaciones del problema.	<p>La falta de identificación con el centro de labores.</p> <p>Las distinciones entre grupos de trabajadores, ya sea por tiempo de servicio o por edades.</p>
Problema	<p>Escasas estrategias gerenciales oportunas previenen el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria-ESSALUD.</p> <p>¿Cómo las estrategias gerenciales contribuyen a prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria-ESSALUD?</p>
Causas que originan el Problema	<p>Los estados de Ánimo de los trabajadores.</p> <p>La falta de identificación con el centro de labores.</p> <p>Las distinciones entre las diferentes profesiones que laboran en el centro de atención primaria.</p>
Objeto de la Investigación	<p>El objeto del estudio vendría a ser Proceso de prevención del síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria-ESSALUD.</p>
Objetivo General de la Investigación	<p>Elaborar Estrategias gerenciales para prevenir el Síndrome de Burnout en los trabajadores del centro de atención primaria-ESSALUD Pátapo Lambayeque 2019.</p>
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> – Caracterizar epistemológicamente el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria – Essalud, Pátapo Lambayeque 2019. – Determinar las tendencias históricas del síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria – Essalud, Pátapo Lambayeque 2019. – Diagnosticar el estado actual del síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria – Essalud, Pátapo Lambayeque 2019.

	<ul style="list-style-type: none"> – Elaborar la estrategia gerencial para fortalecer el sentido de pertenencia en los trabajadores. – Verificar la factibilidad y el valor científico y metodológico de los resultados de la investigación.
Campo de la investigación	El campo de acción es la propuesta es decir las estrategias gerenciales.
Título de la Investigación	Estrategias gerenciales para prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria-Essalud
Hipótesis	Si se elabora una estrategia gerencial, basada en teoría “Z” o de relaciones humanas, entonces se mejora el síndrome de burnout en el centro de atención primaria Pátapo – Essalud.
Variables	<p>INDEPENDIENTE: Estrategias gerenciales.</p> <p>DEPENDIENTE: Síndrome de Burnout</p>

ANEXO N° 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN
Estrategias Gerenciales.		Una de las responsabilidades fundamentales de todo gerente, de toda persona con autoridad o directivo, es la coordinación del esfuerzo de sus subordinados, así como la motivación de estos. A fin de lograr lo primero precisa diseñar una serie de procedimientos y para lo segundo, una serie de premios y sanciones, etc.
	Introducción-Fundamentación.	Ahora bien, ambas situaciones se basan en lo que el gerente suponga explícita o implícitamente en relación a la naturaleza humana. Evidentemente, si cree que la mayoría de las personas son deshonestas, diseñó un sistema rígido y estricto de controles y verificaciones.
		Las estrategias gerenciales son las acciones que alcancen beneficios de las fortalezas internas, aprovechen las oportunidades externas, mitiguen las debilidades internas, ¿para disminuir el impacto de las amenazas externas; en este proceso radica la esencia de las estrategias gerenciales. Igualmente, para sobrevivir en el torbellino de la dinámica actual.
	II. Diagnóstico-	Al realizar esta investigación se aportó una mejora en las relaciones interpersonales, logrando beneficio para los profesionales que laboran en el centro de atención primaria Pátapo, permitiéndoles desarrollar actitudes y capacidades para planificar medidas preventivas y de afrontamiento del estrés laboral y de esa manera mejorar el desempeño laboral.
	Planteamiento del objetivo general.	Elaborar una estrategia gerencial para prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria – Essalud, Pátapo Lambayeque 2019.
	Planeación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> - Etapa de Planificación - Etapa de Ejecución - Etapa de Evaluación -
	Instrumentación	Participaron la investigadora con la encuesta MBI
Evaluación	Se planteó una escala valorativa.	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Síndrome de Burnout	Es un conjunto de síntomas médicos, biológicos y psicosociales inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía .	La variable Síndrome de Burnout se evaluó utilizando el cuestionario Maslach la cual consta de 22 ítems y está categorizada en: Nivel Alto: mayor a 75. Nivel Medio: 75-25. Nivel Bajo: menos de 25.	Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de ilusión • Fracaso • Manifiesta no dar más de sí mismo por la sobrecarga de trabajo. • Falta de apego • Actitud negativa • Pérdida de la capacidad de contacto • Demuestra desarraigo hacia los usuarios • Conflictos • Falta de competencia • Expresa disminución de las expectativas personales por insatisfacción laboral • Tensión por la desigualdad percibida 	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. 5, 10, 11, 15 y 23, 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 22.	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta • El Maslach Burnout Inventory (MBI).

ANEXO 03: Instrumentos

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI).

DATOS GENERALES

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: (M) (F)

Estado Civil: _____

Situación laboral: Nombrado () Contratado ()

Tiempo de trabajo: _____ Turno de Trabajo: Fijo () Rotatorio ()

INSTRUCCIONES

A continuación encontró una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca: 0

Algunas veces al mes: 3

Pocas veces al año o menos: 1.

Una vez a la semana: 4

Una vez al mes o menos: 2

Pocas veces a la semana: 5

Diariamente: 6

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas 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 muy enérgico en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado por el trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
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 beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas							

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA SÍNDROME DE BOURNOT

1. **Autora** : Moreno-Jiménez et al. (2001).
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Trabajadores del centro de atención primaria – Essalud, Pátapo Lambayeque
5. **Administración y Calificación:**
Se administró utilizando los siguientes materiales:
 - Hoja de Respuesta
 - Lápiz o lapicero
6. **Consigna**
El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 23 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
7. **Baremación** : Autora
8. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego para el instrumento conocimiento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,906	23

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1

9. Opciones de Respuesta

Es la baremación del instrumento

Nº de Ítems	Categorías
Del 1 al 23	Alto [Mayor a 75]
	Medio [25 – 75]
	Baja [Menos a 25]

DATOS REGISTRADOS

	AGOTAMIENTO EMOCIONAL									DE DESPERSONALIZACIÓN				DE REALIZACIÓN PERSONAL								
	1	2	3	6	8	13	14	16	20	5	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18	19	21
1	0	5	1	4	5	0	3	1	5	0	0	4	4	3	4	0	4	6	4	0	1	1
2	0	4	1	1	2	2	4	3	3	0	4	2	2	0	3	6	1	4	4	2	5	0
3	3	3	5	3	5	0	6	4	5	4	4	3	0	4	4	1	1	1	6	1	3	6
4	4	3	4	4	6	5	5	3	6	5	5	3	5	2	0	3	5	2	4	6	6	4
5	1	4	5	2	5	5	3	2	5	0	3	6	2	6	6	5	4	6	0	2	4	5
6	5	2	3	1	5	0	3	4	6	6	1	6	3	4	6	2	6	2	6	4	1	3
7	5	4	3	1	3	1	3	3	5	0	4	1	4	0	6	6	6	4	3	2	4	2
8	1	2	1	3	5	1	5	5	1	0	1	5	0	6	3	6	6	3	4	3	2	6
9	5	1	3	0	5	3	5	4	6	3	0	1	1	1	6	1	6	4	5	2	3	2
10	0	5	2	1	0	0	2	0	2	1	0	0	0	0	5	1	2	1	4	2	1	1
11	4	3	2	3	0	0	1	1	0	1	0	0	2	0	1	1	1	1	1	1	6	1
12	0	0	2	0	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	6	1	3	6
13	4	3	2	3	1	5	1	0	0	1	4	1	0	0	1	1	1	6	6	1	1	1
14	4	3	2	3	3	4	2	0	0	1	0	1	0	0	6	1	1	1	6	1	3	1
15	4	3	2	3	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	5	1	1	6	6	1	3	6
16	4	3	2	3	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	4	1	1	1	6	1	3	6
17	4	3	2	3	3	3	2	2	3	1	0	1	0	0	4	1	1	1	6	1	3	6
18	4	3	2	3	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	6	6	5	6	3	4	6	4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Señor de Sipán

Investigadora: Varillas Pinedo, Nelly Claudia

Título ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA PREVENIR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA-ESSALUD.

Propósito del Estudio: Estamos invitando (a usted) a participar en un estudio llamado: Estrategias gerenciales para prevenir el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Atención Primaria-Essalud.

Procedimientos: Para la recolección de la información se aplicó un instrumento a cargo del investigador, asumiendo que las informaciones dadas serán solamente de conocimiento de las investigadoras y de su asesora, quienes garantizaron el secreto y respeto a mi privacidad.

Riesgos: No se tendrá riesgos ya la encuesta es anónima.

Confidencialidad: Le podemos garantizar que la información que (usted brinde) es absolutamente confidencial, ninguna persona, excepto el investigador, Varillas Pinedo, Nelly Claudia, quien manejó la información obtenida, la cual es anónima, pues cada entrevista será codificada, no se colocará nombres ni apellidos. Su nombre no será revelado en ninguna publicación ni presentación de resultados.

Derechos del paciente: Si usted decide (participar) en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno.

Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con el investigador, al teléfono, 948 581 755. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Señor de Sipán, teléfono 074- 481610 anexo 6203.

CONSENTIMIENTO: Acepto voluntariamente a participar en este estudio, comprendo que cosas le pueden pasar si participa en el proyecto, también entiendo el que puede decidir no

participar, aunque yo haya aceptado y que puede retirarse del estudio en cualquier momento.
Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Fecha

Nombre:

DNI:

Investigador (a)

Fecha

Nombre:

DNI:

**ANEXO N° 4 INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR
JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL JUEZ		
2.	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	GRADO ACADÉMICO	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	
	CARGO	
Título de la Investigación:		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	
	3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista () 2. Cuestionario () 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5. OBJETIVOS INSTRUMENTO	DEL	<u>GENERAL</u>
		<u>ESPECÍFICOS</u>
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	
01	Pregunta del instrumento Escala de medición	A() D() SUGERENCIAS:
02	Pregunta del instrumento Escala de medición	A() D() SUGERENCIAS:
03	Pregunta del instrumento Escala de medición	A() D() SUGERENCIAS:

04	Pregunta del instrumento Escala de medición	A() D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A() D();
6 COMENTARIOS GENERALES		
7 OBSERVACIONES		

Juez Experto

Colegiatura N°.....

ANEXOS N° 5
VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN
ENCUESTA A EXPERTOS

ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico _____

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	
PROFESIÓN	
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	
ESPECIALIDAD	
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	
CARGO	

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	
NOMBRE DEL TESISISTA	
APORTE PRÁCTICO	

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

X				
---	--	--	--	--

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales: _____