



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
ENFERMERÍA EN SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL INFANTIL: CONTROL
DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO E INMUNIZACIONES**

**PRESENTADO POR:
LIC. MIRELLA CCOYLLO JACINTO**

**ASESOR (A):
MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARIA**

**LIMA-PERÚ
2021**

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en este tiempo
en la elaboración del presente trabajo
para aportar a la sociedad en función de
la investigación

AGRADECIMIENTO

A toda mi familia por ser pieza fundamental y apoyo durante mi experiencia académica

ASESOR (A):

MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARIA

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

SECRETARIO : Mg. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

VOCAL : Mg. Fernandez Rengifo Werther Fernando

ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	1
1.1.	Planteamiento del problema	1
1.2.	Formulación del problema	3
1.2.1.	Problema general.....	3
1.2.2.	Problemas específicos.....	3
1.3.	Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1.	Objetivo General.....	3
1.3.2.	Objetivos Específicos.....	4
1.4.	Justificación de la investigación	4
1.4.1.	Justificación teórica.....	4
1.4.2.	Justificación metodológica	4
1.4.3.	Justificación práctica	4
1.5.	Delimitaciones de la investigación	5
1.5.1.	Temporal	5
1.5.2.	Espacial.....	5
1.5.3.	Recursos	5
2.	MARCO TEÓRICO.....	6
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2.	Antecedentes nacionales	8
2.2.	Bases teóricas.....	10
2.2.1.	Síndrome de Burnout.....	10
2.2.2.	Teorías del síndrome de burnout	11
2.2.3.	Dimensiones de la variable síndrome de burnout.....	11
2.2.4.	Competencias profesionales	12
2.3.	Formulación de hipótesis.....	15
2.3.1.	Hipótesis general	15
2.3.2.	Hipótesis específicas	15
3.	METODOLOGIA	17
3.1.	Método de investigación	17
3.2.	Enfoque investigativo	17
3.3.	Tipo de investigación	17
3.4.	Diseño de la investigación.....	17
3.5.	Población, muestra y muestreo	18
3.6.	Variables y operacionalización	19
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20

3.7.1.	Técnica	20
3.7.2.	Descripción de instrumentos.....	20
3.7.3.	Validación	21
3.7.4.	Confiabilidad.....	21
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	22
3.9.	Aspectos éticos.....	24
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	26
4.1.	Cronograma de actividades	26
4.2.	Recursos Financieros: (presupuesto y recursos humanos).....	27
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28
	ANEXOS:	33
	Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	33
	Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables	34
	Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos:	37
	Anexo 4: Consentimiento informado.....	40

RESUMEN

Objetivo: Establecer la relación del Síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021. **Metodología:** El estudio será de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, y de diseño no experimental, descriptivo, y correlacional. Para la presente investigación se tomará en cuenta a toda la población del estudio y consiste en 40 enfermeras que participarán del proyecto al personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima. **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:** Cuestionario para medir el estrés laboral de Maslach (1981) y Cuestionario para medir la competencia laboral (2018). En cuanto a la confiabilidad el síndrome de burnout es altamente confiable con una puntuación de 0,894 puntos. **El resultado** nos indica que el instrumento de competencias profesionales es altamente confiable con una puntuación de 0,929 puntos. **Procedimientos:** La investigación realizará el procesamiento de datos mediante el hallazgo de datos cuantitativos, con frecuencias y porcentajes de las variables y dimensiones. Así mismo se realizará la prueba de hipótesis mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para medir el grado o fuerza de la relación de las variables. **Análisis Estadístico:** La investigación realizará el procesamiento de datos mediante el hallazgo de datos cuantitativos, con frecuencias y porcentajes de las variables y dimensiones. Así mismo se realizará la prueba de hipótesis mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Palabras clave: “Síndrome de burnout”, “competencias profesionales” “Agotamiento emocional” “Despersonalización”

ABSTRACT

Objective: To establish the relationship between the burnout syndrome and professional competences in the nursing staff of the growth and development service of the San Juan de Lurigancho hospital, Lima 2021. **Methodology:** The study will have a quantitative approach, applied type, and design non-experimental, descriptive, and correlational. For this research, the entire study population will be taken into account and consists of 40 nurses who will participate in the project to the nursing staff of the growth and development service of the San Juan de Lurigancho hospital, Lima. **Data Collection Techniques and Instruments:** Questionnaire to measure work stress by Maslach (1981) and Questionnaire to measure job competence (2018). Regarding reliability, the burnout syndrome is highly reliable with a score of 0.894 points. **The result** indicates that the professional skills instrument is highly reliable with a score of 0.929 points. **Procedures:** The research will carry out the data processing by finding quantitative data, with frequencies and percentages of the variables and dimensions. Likewise, the hypothesis test will be carried out using Spearman's non-parametric Rho test to measure the degree or strength of the relationship of the variables. **Statistical Analysis:** The investigation will carry out the data processing by finding quantitative data, with frequencies and percentages of the variables and dimensions. Likewise, the hypothesis test will be carried out using the Spearman Rho nonparametric test.

Keywords: "Burnout syndrome", "professional skills" "Emotional exhaustion" "Depersonalization"

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El síndrome de burnout es reconocido como una enfermedad y se encuentra asociado al agotamiento mental, emocional y agotamiento físico. Este síndrome surge a consecuencia de las actividades relacionadas al trabajo que ejercen y encuentran sus acciones profesionales cada vez con mayor frustración y estresante (1).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2) alertó un incremento de estrés laboral en los trabajadores para cumplir con sus exigencias laborales, debido al incremento de la competitividad y expectativa generada en el desarrollo de sus actividades laborales; esta presión es la que trae graves consecuencias sobre el bienestar y dificultades en su salud mental.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) (3) informó que, en Latino América, se demostró que un 26.7% de los trabajadores argentinos reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo en sus actividades profesionales. En Brasil, un estudio que evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales reveló que el 14% de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales. Y una encuesta realizada en Chile en el 2011 encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas.

En el Perú, el síndrome Burnout en profesionales de enfermería se considera una enfermedad profesional relacionadas con los trabajos con personas y que manifiestan con poca actividad en el trabajo entre otras dificultades y actualmente las exigencias mentales son más que las físicas en el mundo laboral (4). La presión del trabajo es un desequilibrio entre las necesidades del personaje y su capacidad para responder a ellas (5). En este fenómeno, los peligros son los principales factores estresantes, varias investigaciones han

concluido que se trata de minoristas capaces de deteriorar la aptitud de los humanos mientras dure la ejecución de sus cuadros o incluso fuera del lugar. (6)

El síndrome de Burnout determinó que la proporción de empleados que manifestaron que su trabajo se transformó en molesto sedentario se volvió descubierto en 71%, agotamiento emocional excesivo en 29%, despersonalización en 38% y menor realización personal en 91%. (6)

La sobrecarga laboral expone al trabajador a padecer Burnout y esta se presenta cuando el trabajador percibe que los requerimientos en sus labores superan sus capacidades y recursos para cumplir con sus responsabilidades teniendo como consecuencias resultados fallidos (7).

La competitividad en las labores ha sido diagnosticada como el principal motivo de presión dentro del entorno laboral. Las estadísticas muestran que uno de cada cinco seres humanos también puede verse afectado por algún tipo de problema de salud mental en las labores. Problemas como estos tienen un impacto directo en la productividad de los trabajadores, provocando ausentismo, fatiga y un menor índice de prestación del proveedor. Actualmente, el síndrome de burnout es un tremendo problema psicosocial, y ha estado causando problemas por parte de investigadores y establecimientos de salud, debido a la gravedad de sus resultados en la persona y el grado organizacional. (8)

En el área de la salud, la enfermería se destaca como una de las profesiones más agotadoras debido a las diferentes circunstancias del ejercicio profesional que provocan el agotamiento físico y emocional. Se espera que el enfermero realice el cuidado del paciente

con paciencia y empatía, todo ello en un entorno altamente estresante, con pocos recursos y una carga de trabajo excesiva, por lo que requiere que el enfermero encuentre un equilibrio entre estos factores que interfiere en su vida laboral (9).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión falta de realización personal del síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer la relación del Síndrome de burnout y las competencias profesionales en el

personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo.

1.3.2. Objetivos Específicos

Establecer la relación de la dimensión agotamiento emocional y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo.

Establecer la relación de la dimensión despersonalización y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo.

Establecer la relación de la dimensión falta de realización personal y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

La variable síndrome de Burnout se apoya en teorías y modelos, siendo el Burnout un tema poco investigado en el área de educación siendo confundido con otras enfermedades que presentan mucha similitud con otros constructos a pesar de que diversas organizaciones relacionadas con la salud le han dado una clasificación específica. Esta investigación se realiza porque se requiere conocer los niveles de síndrome de burnout y de competencias profesionales en el personal de enfermería para ofrecer alternativas de solución a la problemática que presentan.

1.4.2. Justificación metodológica

La investigación se justifica de manera metodológica en el establecimiento de la relación de las variables, la medida de la coherencia y consistencia interna de las variables mediante la confiabilidad y la validación de los instrumentos.

1.4.3. Justificación práctica

La investigación se justifica de manera práctica en la determinación de la correlación de las

variables y los resultados posibilitarán el establecimiento de alternativas de solución que beneficiará al personal de enfermería del Hospital. Siendo relevante en el estudio debido a las recomendaciones que se plasmen, estas irán en la medida de la mejora del síndrome de burnout, reduciendo con la aplicación de algunas actividades estratégicas la despersonalización, el agotamiento emocional y la realización personal. Por ende, se verá reflejado en el profesional de enfermería una alta competencia profesional al momento de la prestación de servicios; ello con lleva a tener pacientes satisfechos en la calidad de atención, siendo esto fundamental para la imagen institucional del hospital San Juan de Lurigancho.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El presente estudio se realizará en el cuarto trimestre del 2021

1.5.2. Espacial

El estudio presenta delimitaciones de espacio, se ejecutará en el servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho

1.5.3. Recursos

Los recursos de la investigación serán asumidos por la investigadora.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Meysam, et al. (10) en el año 2018 en Irán, cuyo objetivo fue “Establecer la relación del estrés laboral y la seguridad del paciente”, enmarcado en un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional. Los resultados fueron: el estrés laboral de las enfermeras y la seguridad del paciente (media = 1,75 y DE = 0,114) se han mantenido en un nivel medio. No hubo una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral de la enfermera y la seguridad del paciente porque el coeficiente de correlación de Spearman mostró que $r = 0,007$ y $p = 0,919$. Concluyendo que las enfermeras son el grupo más grande que atiende a los pacientes, observar que la seguridad en la atención de enfermería reduciría las lesiones, la discapacidad, la morbilidad y la mortalidad. Sin embargo, el alto estrés puede conducir a una disminución en la calidad de la atención de enfermería.

Medeiros, et al., (11) en el 2019 en Brasil, realizaron una investigación cuyo objetivo fue “Identificar las estrategias para la prevención del síndrome de burnout en enfermeras. La metodología fue de artículo de revisión de todas las estrategias de revisión de los años 1994 hasta el 2018”. El estudio fue de revisión bibliográfica encontrando 60 artículos. Los estudios se categorizaron en individuales, grupales y organizacionales, siendo los estudios con acciones en grupos los de mayor prevalencia. Conclusión fue que las acciones utilizadas para hacer frente al agotamiento fueron, en su mayor parte, efectivas, y algunas demostraron mayor éxito que otras. Los resultados no obtuvieron una mejoría satisfactoria del burnout en solo tres intervenciones: (1) Supervisión sistemática de enfermería; (2) Atención de enfermería básica; y (3) Programa de formación psico-oncológica.

Velando, et al., (12) en 2019, en Japón realizaron una investigación cuyo objetivo fue: “Analizar la conexión entre la ayuda social, en su extraordinaria burocracia, y el síndrome de burnout en enfermeras, y tomar conciencia de los elementos casuales del burnout. Métodos: Se realizó una revisión bibliográfica sistemática. Resultados: Encontrando como conclusión que investigaron sobre el impacto del apoyo social en prevención del síndrome de burnout en enfermeras. El Burnout se sugirió, en mayor o menor volumen, en todos los artículos analizados, y se determinó que la asistencia social que las enfermeras adquieren dentro del centro administrativo de los supervisores y colaboradores juega una función fundamental en la prevención del síndrome. Conclusiones, se deben desarrollar planes de prevención del burnout, con especial atención, para mejorar la existencia de primer nivel de las enfermeras y mejorar la atención que brindan.

Makasheva et al. (13) en 2016, en Rusia investigaron sobre el problema del profesional y del síndrome de burnout y el objetivo fue “Identificar la relación de síndrome de Burnout y el problema profesional” El enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional. Los resultados fueron: El 59% de los encuestados está sometido al burnout profesional provocado por el síndrome de burnout y el 21% está sometido al burnout profesional provocado por el síndrome de burnout. Estos datos muestran que el personal de administración está más sometido al desgaste profesional provocado por el síndrome de burnout. Así mismo, concluyeron que el problema del agotamiento profesional es extremadamente relevante en el manejo del estrés actual. Por su naturaleza, el agotamiento profesional es un tipo único de síndrome de estrés que se caracteriza por el agotamiento emocional. Conduce a la pérdida de energía e interés en el trabajo de uno.

García, et al., (14) en el 2017, en Colombia, investigaron sobre el síndrome de burnout y el sentimiento de autoeficacia que tuvo el objetivo de “establecer la correlación. Consideró un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional. Los resultados fueron: En la dimensión de Agotamiento Emocional, se encontró que el 83.33% de los profesores no presentan agotamiento emocional, mientras que un 8.3% vivencian en un nivel medio, alto tienen la sensación de sentirse agotados, como también estar agotado física y mentalmente frente a sus responsabilidades. El estudio concluyó que la muestra de psicólogos y odontólogos presentaron bajos niveles de síndrome de burnout y moderados sentimientos de eficacia; por lo que no se encontró correlación de manera significativa entre síndrome de burnout y sentimientos de autoeficacia.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Lauracio, et al. (15) en el 2020, en Puno, investigaron sobre el síndrome de Burnout y competencias laboral en Para el personal de salud, el objetivo fue “identificar la presencia del síndrome de Burnout en sus 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, éxito personal y toma de conciencia del nivel de habilidades”. El método fue descriptivo-correlacional, la muestra se constituyó a través del total de empleados de salud. Las unidades habían sido la prueba del Inventario de Burnout de Maslach y el cuestionario de autoevaluación del desempeño del proceso. Resultados: Síndrome de Burnout 7.09 en una escala de uno a 10 ($s = 2.32$), desempeño general de la tarea 35, 71 en una escala de 0 a 40 ($s = 0.81$), no existe correlación entre ambas variables ($r = 0.063$). Conclusión: Se concluye que el síndrome de Burnout es de etapa media (15).

Castro y Castro (16) en el 2017, en Lima, investigaron sobre el estrés laboral del personal de enfermería y el objetivo fue “Identificar los niveles del estrés profesional del personal

de enfermería”. El método cuantitativo de diseño no experimental y de nivel descriptivo, la muestra se constituyó a través del total de empleados al respecto las consecuencias del diagnóstico, los resultados identificados con la presión burnout que ponen en riesgo el bienestar y la seguridad de los trabajadores, al igual que el correcto funcionamiento de las sustancias para las que trabajan. Prevenir es la preocupación relacionada con los asistentes médicos al reconocer los factores de peligro, lo que garantizaría una mejor ejecución competente (16).

Rodríguez, et al. (17) en el 2018, en Lima, investigaron sobre el síndrome de burnout en la fuerza laboral, con el objetivo de “establecer la relación entre la Calidad de Vida Profesional y el Síndrome de Burnout dentro del personal de enfermería”, Método; método cuantitativo, observación de sección transversal. La población estuvo conformada por 90 enfermeras que laboran en la Clínica Priva Jesús del Norte. Resultados; se determinó que 64,4% han sido mujeres y 35,6% hombres, dentro de la edad de las enfermeras 68, el 9% tiene entre 24 y 37 años y el 31,1% entre 38 y 50 años, su popularidad conyugal pasó a ser 51. % solteros, 25,6% casados, 18,9% convivientes y 4,4% divorciados, en lo que respecta a la primera clase de existencia de enfermería experta, se descubrió que el 73,3% tenía una muy buena CVP y el 26,7% regular y con referencia a síndrome de burnout, 50% tiene síndrome de Burnout bajo, 28,9% síndrome de Burnout medio y 21,1% síndrome de Burnout alto, concluyendo, $\chi^2 = 0.209$ $gl = 2$ $p \text{ value} = 0.201$ (17).

Agueda, et al. (18) en el 2019 en Arequipa, realizaron una investigación cuyo objetivo fue “valorar y comparar la prevalencia del síndrome de burnout en el personal médico” El enfoque fue cuantitativo, el diseño no experimental y de nivel descriptivo. Concluyó que el 6.9% presentó niveles severos de síndrome de burnout y los trabajadores presentan

dificultades con el síndrome de burnout y requieren de la reflexión de los procesos de las propias labores en el contexto (18).

Solís, et al. (2017) en el 2017 en siete regiones del Perú, investigaron sobre el agotamiento profesional relacionados a los médicos y enfermeras de 7 regiones del Perú. El objetivo fue “establecer los factores relacionados al agotamiento profesionales de doctores y enfermeras y la investigación” El enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional transversal y concluyó que el agotamiento profesional tuvo el 5.5% y el riesgo de despersonalización fue de 18.7%, el 10% presentó 10% de cansancio emocional y se estableció la relación de agotamiento profesional y la actividad laboral (19).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es una patología muy investigada resultado del estrés laboral crónico (18). El síndrome de burnout es la exposición continua al estrés laboral asociado a malas condiciones laborales, en las que el placer y el rendimiento laboral disminuyen (19). En vista de esto, se considera una patología multicausal, ya que se relaciona con la exposición excesiva a un estrés prolongado; se han identificado aspectos relacionados con varios factores en el ambiente laboral que implican el compromiso de la salud del trabajador desencadenante de la enfermedad, evaluados de acuerdo con componentes: despersonalización, agotamiento emocional y logro profesional (20).

Existen modelos y teorías que procuran describir el síndrome de Burnout, teniendo mayor aceptación los siguientes investigadores señalaron a 0 teorías para explicar el síndrome entre las cuales tenemos: sociocognitiva del yo, intercambio social y organizacional. El

Síndrome de Burnout como un síndrome tridimensional que está presente en los médicos forenses que laboran en contacto con seres humanos y que se manifiesta en las siguientes dimensiones: Agotamiento físico y / o emocional, despersonalización y realización privada ocasional. (21)

2.2.2. Teorías del síndrome de burnout

Las teorías del síndrome de burnout es la teoría sociocognitiva del Yo, en la que se establece que las cogniciones inciden en las formas de percepción de la realidad y al mismo tiempo se modifican en consecuencias observadas (22).

2.2.3. Dimensiones de la variable síndrome de burnout

Dimensión agotamiento o cansancio emocional

La dimensión agotamiento o cansancio emocional estaba caracterizado por fatiga incrementada en el trabajo, falta de entusiasmo, enojo, paciencia disminuida, quejumbroso e impotencia de poder disfrutarlo. Es un desgaste de la carga emocional que lleva a una persona experta hasta el agotamiento intelectual con ajustes fisiológicos como consecuencia de ello, son en los que se manifiesta con falta de energía, fatiga a nivel psicológico y corporal. Esta forma de agotamiento se manifiesta en el día a día con la ayuda de tener que afrontar capacidades de actividades preocupantes y permanentes con personas que son el elemento de la tarea (23).

Dimensión despersonalización

La segunda dimensión tenemos la despersonalización o cinismo caracterizado por desesperanza acompañado de ira o enojo y poco deseo de laborar, suelen producirse conflictos en el trabajo por la irritabilidad que muestran (24).

Dimensión realización personal

La dimensión realización personal, las personas muestran falta de creencias (no timidez), se distancian de su propia familia, los amigos tienden a aislarse. Es la presencia de poca superficialidad la que desemboca en frustración con marcadas manifestaciones de tensión tanto a nivel fisiológico como cognitivo, destacando la conducta irrelevante de todos, consecuentemente, en las labores comúnmente resalta este problema de manera negativo (24).

Se manifiesta con presencia de actitudes negativas con los usuarios, es donde se percibe un incremento de la irritabilidad marcada, seguido de una pérdida frecuente de la motivación. En este nivel se pueden percibir con sinceridad los conflictos con la admiración a las relaciones personales, llegando incluso a la deshumanización en el tratamiento (25).

2.2.4. Competencias profesionales

La competencia profesional resulta en una mejor atención de la persona afectada y una mayor satisfacción del paciente con las enfermeras y facilita la promoción de la enfermería como carrera y la mejora de la educación de enfermería y la enfermería clínica (26).

Las labores de enfermería se evidencian a través del comportamiento para incrementar de manera competente sus responsabilidades o deberes, lo anterior se puede interpretar como desempeño de enfermería, este consiste en técnicas, capacitación técnica acumulado, efectividad en las decisiones, habilidad en la ejecución de procesos y excelencia relaciones interpersonales, entre otras (27)

2.2.4.1. Enfoques de competencias profesionales

Son tres los procedimientos de competencias indicados a través de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): conductuales, constructivistas y prácticos. El conductual se especializa en establecer requisitos mínimos de conducta, atributos y comportamientos; que puede generalizarse a distintas condiciones y cerrarse a lo largo de los años, el método constructivista enfatiza las competencias basadas totalmente en la movilización de fuentes y el contexto para triunfar sobre las disfunciones y adquirir resultados, el enfoque útil establece un cortejo específico entre el desempeño del carácter y el desempeño Organizacional, infiere las habilidades del buen desempeño general en términos de los resultados previstos del sistema, más que en la forma de lograrlos. Se basa totalmente en el supuesto de que existen efectos mínimos seguros a obtener en términos del desempeño global observable que alguien debe obtener en una función dada, y que esos efectos son personas a las que se debe asegurar para cumplir con la productividad, requisitos agradables y de protección requerido por empresas (28).

2.2.4.2. Dimensiones de la variable competencias profesionales

Dimensión exigencias psicológicas

La dimensión exigencias mentales en las labores y estableció que existen factores tanto cualitativos (demandas emocionales, creativas, sensoriales) como cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo). Estas exigencias psicológicas ponen en riesgo la salud de los trabajadores provocando estrés profesional, debido a la sobrecarga de trabajo (29).

Las exigencias psicológicas dentro de las condiciones laborales son perjudiciales, denotando exigencia mental de grado muy elevado, ocasionando desempeños rutinarios, generando alteración emocional, como irritabilidad y otros problemas de salud física (30).

Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

La dimensión trabajo activo, representa las condiciones de desarrollo en la vida laboral de las enfermeras y se encuentran establecidas en las posibilidades de desarrollar trabajo y el de desarrollo de labores y talentos animados es en esencia sobre la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, técnicas, rango, iniciativa, primera clase) (31)

Dimensión apoyo social en la empresa

La dimensión de apoyo social representa las interacciones positivas apoyo emocional y afectivo que se da dentro de la organización y el liderazgo, en esta dimensión, es igual a la de "asistencia social" (32).

Dimensión compensaciones

En las organizaciones, las medidas de compensación se utilizan como estrategias y prácticas de la gestión del talento humano y pueden equipararse a las medidas de "recompensas", por ejemplo, las salariales permitiendo medir el desequilibrio intento-recompensa, así como garantizar la estabilidad laboral (33).

Dimensión doble presencia

La dimensión doble presencia afecta directamente a las mujeres con síntomas de ansiedad, estrés, incluso depresión, midiendo la preocupación por cumplir con las responsabilidades domésticas, de manera similar a las tareas de la actividad (34).

Evaluación por competencias

Son dos establecimientos que practican el método de habilidades para el control de ayudas

humanas. SERVIR porque el órgano de gobierno de los servidores públicos que laboran para el Estado, define las políticas de gestión de la máquina ejecutiva del patrimonio humano que se adoptan y adaptan a través del Ministerio de Salud para la Carrera Especial de Salud. SERVIR define las habilidades como “las características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso involucran de forma integrada conocimientos, habilidades y actitudes, las cuales son el factor diferenciador dentro de una organización y contexto determinado” (24). El Ministerio de Salud define a las competencias técnicas como “Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes verificables que se aplican en el desempeño de las funciones del puesto de trabajo” (35).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

HI: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021.

H0= No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021

2.3.2. Hipótesis específicas

HIE1=Existe relación significativa de la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021.

HIE 2= Existe relación significativa de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de

crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021.

HIE3= Existe relación significativa de la dimensión falta de realización personal del síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021.

3. METODOLOGIA

3.1. Método de investigación

El método de investigación será hipotético deductivo, que consiste en la observación clara del problema, el planteamiento de las hipótesis, con la correspondiente contrastación de las mismas y la creación de las conclusiones de la investigación (36).

3.2. Enfoque investigativo

Este estudio es un enfoque cuantitativo el objeto de estudio es externo al sujeto que lo investiga tratando de lograr la máxima objetividad y se emplea el análisis estadístico como características resaltantes (37).

3.3. Tipo de investigación

En cuanto a tipo de investigación es aplicada, en la cual el problema se establece y es conocido que se realiza para resolución de los problemas de manera práctica (37).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño será no experimental correlacional y de corte transversal

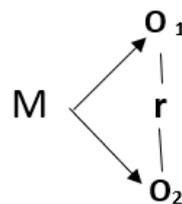


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Donde:

m : Muestra del estudio

O1 : Observación sobre la variable síndrome de burnout

r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

O2 : Observación sobre la variable competencias profesionales

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población de la investigación está representada por el conjunto de todos los elementos de la investigación (38) y para la presente investigación se tomará en cuenta toda la población del estudio y consiste en 40 enfermeras del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima. Quienes participarán del proyecto.

Criterios de inclusión del enfermero

Participarán las enfermeras del área de servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho que se encuentren de turno y en servicio.

Enfermeros que indiquen voluntad de participar en el estudio

Enfermeros que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión del enfermero

Se excluyen las enfermeras que no acepten participar de la investigación y de las otras áreas del Hospital de Lurigancho, Lima.

Se excluyen enfermeras que estuvieron con permisos o licencias por diferentes motivos.

Se excluyen a los enfermeros que No manifiesten voluntad de participar en el estudio

Enfermeros que No n firmen el consentimiento informado

Muestra:

Para el presente estudio no fue necesario extraer la cantidad de muestra con ninguna técnica de muestreo debido a que los resultados se desarrollarán con toda la población del área.

Dado que la población es reducida, la muestra será el total de la población, es decir 40 enfermeros.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual del Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout es la exposición continua al estrés laboral asociado a malas condiciones laborales, en las que el placer y el rendimiento laboral disminuyen (19).

Definición operacional del Síndrome de Burnout

La operacionalización del síndrome de burnout está determinada por el estrés permanente en los enfermeros del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho y considera las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y autorrealización personal, medido con un instrumento de escala de Likert.

Variable 2: Competencias profesionales

Definición conceptual de las Competencias profesionales

La competencia profesional resulta en una mejor atención de la persona afectada y una mayor satisfacción del paciente con las enfermeras y facilita la promoción de la enfermería como carrera y la mejora de la educación de enfermería y la enfermería clínica (25).

Definición operacional de las Competencias profesionales

La competencia profesional es el resultado de una adecuada atención a sus pacientes, por parte de los enfermeros del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, que considera dimensiones como, exigencias psicológicas, trabajo activo y

desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia y es medido mediante un instrumento de escala ordinal de tipo Likert.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Indicó que las técnicas son mecanismos que nos permiten levantar información importante de un contexto o de un problema en función a los objetivos que se deseen en la investigación (38).

La técnica a utilizar en la variable estrés laboral es la encuesta y para la variable competencia laboral se utilizará la encuesta.

En relación a los instrumentos que se utilizarán, para la variable estrés laboral es el cuestionario y para la variable competencia laboral es el cuestionario.

3.7.2. Descripción de instrumentos

3.7.2.1. Instrumento para medir Variable 1: Síndrome de Burnout

El instrumento de la variable estrés laboral es para medir el estrés laboral denominado Maslach Burnout Inventory, el autor fue Maslach (1981) el tiempo de aplicación fue de 25 minutos, se aplicará en el personal de enfermería (39).

Este instrumento está compuesto por 3 dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización y autorrealización personal, contiene 22 ítems y una escala de medición Politémica que va de 1 (Nunca) a 5 (Todos los días). Cuyo objetivo fue describir las características fundamentales del estrés laboral.

Los niveles y rangos establecidos para la variable síndrome de Burnout es:

Agudo (82-110)

Moderado (52-81)

Leve (22-51)

3.7.2.2. Instrumento para medir variable 2: Competencias profesionales

El instrumento de la variable competencia laboral fue medido mediante un cuestionario para medir la competencia laboral, el autor es la OIT (2018), cuyo tiempo fue de 25 minutos, con una población de enfermería.

La estructura del instrumento está compuesta por 5 dimensiones, psicológicas, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, Apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia y la escala de medición es politómica que va de nunca (1) a siempre (5).

Los niveles y rangos establecidos para la variable competencias profesionales es:

Inadecuado(20-46)

Regular(47-73)

Adecuado(74-100)

3.7.3. Validación

1) **Variable:** Síndrome de Burnout/Instrumento “Maslach Burnout Inventory”

La validez es el grado en el que los instrumentos representan y realmente miden las variables (36) y está determinada por el juicio de expertos y para el presente estudio se realizará con 3 expertos del área de posgrado.

2) **Variable:** Competencias profesionales / Instrumento “OIT”

Para la validación se ejecutará a través de juicio de expertos y se contará con 3 expertos del área de posgrado.

3.7.4. Confiabilidad

1) **Variable:** Síndrome de Burnout/ Instrumento “Maslach Burnout Inventory”

La confiabilidad está determinada por el nivel en que las respuestas siempre darán los

mismos resultados (36). Para la confiabilidad se realizará mediante la prueba piloto de 30 profesionales que participaron de la encuesta y se desarrolló la fiabilidad de Alpha de Cronbach para la fiabilidad de los instrumentos.

Tabla 01

Confiabilidad de la variable síndrome de burnout

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	22

Interpretación: El resultado nos indica que el instrumento de síndrome de burnout es altamente confiable con una puntuación de 0,894 puntos.

2) Variable: Competencias profesionales / Instrumento “OIT”

Para la confiabilidad se realizará mediante la prueba piloto de 30 profesionales que participaron de la encuesta y se desarrolló la fiabilidad de Alpha de Cronbach para la fiabilidad de los instrumentos.

Tabla 02

Confiabilidad de la variable competencias profesionales

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	20

El resultado nos indica que el instrumento de competencias profesionales es altamente confiable con una puntuación de 0,929 puntos.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinación previa para el levantamiento de la data

En primer lugar, se procederá a presentar el proyecto al comité de ética de la institución universitaria Norbert Wiener.

Una vez autorizado, se procederá a solicitar la autorización que corresponde, mediante la presentación de una solicitud remitida a la Dirección del hospital San Juan de Lurigancho, favoreciendo el logro de este permiso, el poder contar con la accesibilidad en el ingreso al servicio de crecimiento y desarrollo para que se pueda aplicar los instrumentos. Se aclara que la suscrita será quien haga las organizaciones respectivas y quien aplique los instrumentos.

Aplicación del instrumento de recolección de datos

La aplicación y su recojo de información se llevará a cabo a partir del mes de noviembre del 2021. Se precederá la ejecución de la encuesta durante los turnos de atención programados de cada enfermero.

Se calcula tomar un promedio de 25 a 30 minutos con cada licenciado para que puedan resolver cada uno de los ítems formulados en el cuestionario.

Cabe determinar que el cuestionario se aplicara mediante la técnica de la encuesta presencial, con todos los protocolos de bioseguridad y previa colocación de la vacuna contra la covid 19 por parte de la investigadora, para lograr el objetivo de datos reales y confiables con el fin de lograr dar alternativas de solución en cuanto al problema encontrado.

Análisis de Datos

En cuanto al procesamiento de datos, se procederá a solicitar la autorización al director del hospital para la aplicación de los instrumentos de medición, luego de ello se procede a brindar el cuestionario a los enfermeros participantes de la investigación.

La investigación realizará la recolección de datos mediante el hallazgo de datos cuantitativos, con frecuencias y porcentajes de las variables y dimensiones. Así mismo se

realizará la prueba de hipótesis mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para medir el grado o fuerza de la relación de las variables.

Estadística inferencial: Rho de Spearman para medir el grado de relación de las variables:

$$r_s = \frac{1 - 6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

Rho = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencias entre los rangos (X menos Y)

n = números de datos

Análisis de datos

3.9. Aspectos éticos

En la presente investigación se realizó tomando en cuenta el correcto estilo de redacción citado y referenciado en Vancouver; así mismo se solicita la autorización a la institución hospitalaria para la aplicación de los instrumentos de la investigación, consentimiento informado para la población del estudio; así mismo se toman en cuenta los aspectos bioéticos de la investigación y de acuerdo con la Declaración de Helsinki de este modo los resultados se obtendrán de forma ética.

Principio de justicia

Se ejecutará de una manera equitativa, ya que todos tienen el mismo derecho de ser partícipes de la investigación, se destaca que todos los miembros o participantes del estudio no padecerán de discriminación.

Principio de autonomía

Se respetará la voluntad de los enfermeros al instante de aplicar el estudio, a cada participante se le brindará los detalles y/o alcances del estudio para requerir su consentimiento de participación.

Principio de Beneficencia

La beneficencia busca o tiene como objetivo buscar el bienestar de los participantes, por tal motivo una vez se identifiquen los resultados de los cuestionarios, estos se pondrán a orden del área de gestión del hospital San Juan de Lurigancho para producto de diseño de intervenciones de renovación de la calidad respecto de las ejecuciones de enfermería.

Los que participaron del estudio también podrán recibir vía correo electrónico los resultados de la encuesta, también se le brindará volantes informativos sobre el cuidado de enfermería y manejo del estrés y síndrome de burnout, además tendrán exclusividad en los programas que puedan implementarse según necesidad por el problema detectado en la encuesta.

Principio de No maleficencia

A cada participante del presente estudio se le comunicará que la investigación no tiene efecto o consecuencia para su integridad individual o salud y de manera relevante se mantendrá la confidencialidad de la información brindada y obtenida en la encuesta.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

	Actividades	Semanas															
		1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	Reunión de coordinación	■															
2	Presentación del esquema de proyecto de investigación	■															
3	Asignación de los títulos de investigación	■	■														
4	Pautas para la búsqueda de información	■	■														
5	Planteamiento del problema y fundamentación teórica		■														
6	Justificación, hipótesis y objetivos de la investigación			■													
7	Diseño, tipo y nivel de investigación				■												
8	Variable y categorización					■											
9	Presentación del diseño metodológico						■										
10	Determinación de población y muestra							■									
11	Técnicas e instrumentos de obtención de datos, métodos de análisis								■	■							
12	Búsqueda de artículos en las bases de datos										■	■					
13	Procesamiento de los datos												■	■			
14	Análisis de los resultados														■		
15	Revisión del proyecto de tesis															■	
16	Sustentación del proyecto de tesis																

4.2. Recursos Financieros: (presupuesto y recursos humanos)

MATERIALES	COSTO (S/.)
1 PC PERSONAL	S/.2500.00
1 IMPRESORA	S/.1000.00
USB Y/O MEMORIA EXTERNA	S/.20.00
HOJAS BOND	S/.30.00
UTILES DE ESCRITORIO	S/.300.00
MOVILIDAD	S/.100.00
SERVICIO DE TELEFONIA	S/.65.00
INTERNET	S/.200.00
ALIMENTOS	S/.150.00
CARPETA DE DIPLOMA	S/.3000.00
TOTAL	S/.7365.00

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “Síndrome de estar quemado”. 2019. Disponible en <http://www.medicosypacientes.com/>
2. ONU. OIT alerta de un aumento de estrés laboral con consecuencias cada vez más graves. 2016. Disponible en <https://news.un.org/es/story/2016/04/1356021>
3. OPS. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Disponible en https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
4. Arias, W. L. Reseña histórica de la psicología peruana desde la época republicana hasta la actualidad. 2011 *Revista de Psicología de la UCSP*, 1, 73-93. Disponible en: <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/6>
5. McGrath, J. E. (1976). S0s and behavior in organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1351-1395). 1976. Chicago: Rand McNally. Disponible en: <https://ci.nii.ac.jp/naid/10013239900/>
6. Ramón G., Zapata S. Y Cardona J. Estrés laboral y actividad física en empleados *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 10, 1. 2014. 131-141. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/679/67935714009.pdf>
7. Veloutsou, C.A. y Panigyrakis, G.G. Consumer brand manager’ job s0s, job satisfaction, perceived performance and intention to leave. 2004. *Journal of Marketing Management*, 20, 105-131. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1362/026725704773041140>
8. World Health Organization. Mental health in the workplace. 2019. Disponible en: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/en/
9. Khamisa N, Oldenburg B, Peltzer K, Ilic D. ntJWork related s0s, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *Environ Res Public Health*. 2015 Jan 12; 12(1):652-66. Disponible en <https://www.mdpi.com/1660-4601/12/1/652>
10. Meysam, S., Safarpour, H., Yousefian, S., Faghisolouk, F., Mohmmad, E., y Ghomian, Z. (2018). The Relationship between Nurse’s Job S0s and Patient Safety. *Open Access Maced J Med Sci.*, 6(11); 2228-2232. Disponible en <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6290432/>
11. Medeiros S., Vinicius, L., Vieir, m. y Barbosa, V. Prevention Actions of Burnout

- Syndrome in Nurses: An Integrating Literature Review. 2019; 15: 64–73.
 Disponible en <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6446475/>
12. Velando A., Ortega E., Gómez J., Ramirez L. De La Fuente G. Y Cañadas A. Impact of social support in preventing burnout syndrome in nurses: A systematic review. *Japan Journal of Nursing Science*. Volume 17, Issue 1. 2019.
 Disponible en <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31617309/>
 13. Makasheva N., Makasheva, J. Gromova A. y Ishtunov S. The problem of professional burnout in SOS management. 2016.
https://www.researchgate.net/publication/304002694_The_problem_of_professional_burnout_in_SOS_management
 14. García A., Escorcía, C. y Pérez B. Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. 2017. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v5n2/en_a03v5n2.pdf
 15. Lauracio C. y Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. 2020. Disponible en <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
 16. Castro, T. y Castro, P. Estrés laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Centro Quirúrgico – SANNA Clínica San Borja, Lima. 2017. Disponible en
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/823>
 17. Rodríguez L. y Chávez Y. Calidad de vida profesional y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en la Clínica Privada Jesús del Norte de Lima. 2020. Disponible en
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1870/TITULO%20%20Rodriguez%20Sevillano%20%20Leonor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 18. Agueda, T., Arias W. y Caycho T. Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). 2019. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272019000200139
 19. Solís, R., Tantaleán, M. Burgos, R. Chambi, J. Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. 2017. Disponible en
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000300003

20. Maslach, C. Encontrar soluciones al problema del agotamiento. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 69, 143–152. pid=S1688-42212015000100006. 2017. Disponible en <https://doi.org/10.1037/cpb0000090>
21. Gasparino R.C., Guirardello E.B. Ambiente da prática profissional e burnout em enfermeiros. *Revista Rene- UFC*. 2015 Jan-Fev;16(1):90–6. Disponible en <https://www.redalyc.org/html/3240/324036185011/>
22. Gil-Monte P y Peiró J. Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. 1999. https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
23. Yoga for Self-Care and Burnout Prevention Among Nurses. Alexander GK, Rollins K, Walker D, Wong L, Pennings. *J Workplace Health Saf*. 2015 Oct; 63(10):462-70; quiz 471. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2165079915596102>
24. Gil Monte, Pedro R. y Peiró, José Ma. Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15 (2), 261-268. 1999. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=167/16715210>
25. Muhammad W. Darawad, Hani Nawafleh, Mahmoud Maharmeh, Ayman M. Hamdan-Mansour, Saleh N. Azzeghaiby. The Relationship between Time Pressure and Burnout Syndrome a Cross-Sectional Survey among Jordanian Nurses [revista en Internet] 2015. 7(1): 159-169 Disponible en <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
26. Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Mejorar la Seguridad y la Salud de los Trabajadores Jóvenes, Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo* (Ginebra). 2018. Disponible en https://www.ilo.org/legacy/spanish/argentina/100voces/recursos/5_empleadores/3.pdf
27. Alarcón Y. y Astuñague J. (2018). Calidad de vida laboral y competencias profesionales. 2017. Disponible en <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5134/ENalcoym.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. MINSA-DGGDRH. Guía técnica para la identificación de competencias y diseño de estándares e instrumentos de evaluación de competencias específicas con el

- enfoque funcional. RM 251-2014/MINSA. Disponible en:
http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/pdf/s1/Minsa_oga_Guiatecnica.pdf
29. Caballero M, Cervilla, O, Fernandez I, y Gomez S. Relaciones entre exigencias psicológicas y emocionales con la empatía: Un estudio en el profesorado de la Universidad de Granada. 2015. Disponible en
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/37036/ReiDoCrea-Vol.4-Art.26.pdf;jsessionid=3D8730BCF54294D8A472CDB86F836449?sequence=1>
 30. Ceballos P, Rolo G, Hernández E, Díaz D, Paravic T, Burnos M. Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas. 2015. Disponible en
<https://www.scielo.br/j/rlac/a/GGFxmvMhcF7XsM8sjFHNRFH/?lang=es&format=pdf>
 31. Tacca D, y Tacca A, Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. 2015. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a13v7n3>
 32. Núñez G, Relación entre satisfacción laboral y apoyo social en el trabajo. 2015. Disponible en
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13207/Nu%C3%B1ez_Spelucin.pdf?sequence=1
 33. Romero Z, Lora H, Gomez J, La gestión de las compensaciones como estrategia para la retención, la eficiencia y la eficacia del talento humano: caso de estudio método hay (sistema de escalas y perfiles de valoraciones de puestos). 2015. Disponible en
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dictamenlibre/article/view/6645>
 34. Ruíz López, P.; Pullas Tapia, P.; Alberto Parra, C.; Zamora Sánchez, R. La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familia. 2017. Disponible en <http://dx.doi.org/10.15198/seeci.2017.44.33-51>
 35. Salinas A., Montes P., Rebaza H. Espino R. y Ugarte C. Evaluación de competencias a los profesionales médicos, obstetras y enfermeros del Servicio Rural y Urbano Marginal en Salud SERUMS. 2018. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4337.pdf>
 36. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. Metodología de la investigación. (6ª ed.). 2014. México: McGraw-Hill Interamericana
 37. Bernal, C. Metodología de la investigación. (4ta ed.). Bogotá – Colombia: Pearson Educación de Colombia S.A.S. 2016.

38. Sánchez H. y Reyes C. (2015) Metodología y diseños en la investigación científica. (5ta ed.). Lima-Perú: Business Support Aneth S.R.L.
39. Maslach Burnout Inventory (MBI). Cuestionario de syndrome de Burnout. 1981.<http://www.omint.com.ar/website2/Portals/0/images/news-prestadores/cuestionario-burnout-interactivo.pdf>

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional del síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión falta de realización personal del síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación de la dimensión agotamiento emocional y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Establecer la relación de la dimensión despersonalización y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Establecer la relación de la dimensión falta de realización personal y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre síndrome Burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>¿Existe relación significativa de la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021?</p> <p>Existe relación significativa de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021.</p> <p>Existe relación significativa de la dimensión falta de realización personal del síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021.</p>	<p>Variable 1: síndrome Burnout</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Agotamiento emocional</p> <p>D 2: Despersonalización</p> <p>D 3: Autorrealización personal</p> <p>Variable 2: Competencias profesionales</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Exigencias psicológicas</p> <p>D 2: Trabajo activo y desarrollo de habilidades</p> <p>D 3: Apoyo social en la empresa</p> <p>D 4: Compensaciones</p> <p>D 5: Doble presencia</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental correlacional transversal</p> <p>Población</p> <p>40 enfermeras del servicio de crecimiento</p> <p>Muestra</p> <p>40 Personales de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta: Variable síndrome de Burnout</p> <p>Instrumento: Maslach Burnout Inventory</p> <p>Encuesta: Variable competencias profesionales</p> <p>Instrumento: OIT</p>

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE 1: SÍNDROME DE BURNOUT

Definición Operacional: El síndrome de burnout está determinado por el estrés permanente y considera las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y autorrealización personal, medido con un instrumento de escala de Likert.

Matriz Operacional de la variable 1

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
D1: Agotamiento emocional	Sensación de sobre esfuerzo físico y apatía emocional	ORDINAL	-Agudo (82-110) puntos
D 2: Despersonalización	Desarrollo de actitudes cínicas o poco empáticas con los demás miembros de la comunidad.		-Moderado (52-81) puntos
D3: Autorrealización personal	Pérdida de confianza en la realización personal y un auto concepto negativo.		-Leve (22-51) puntos

VARIABLE 2: COMPETENCIAS PROFESIONALES

Definición Operacional: La competencia profesional es el resultado de una adecuada atención a sus pacientes, que considera dimensiones como, exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia y es medido mediante un instrumento de escala ordinal de tipo Likert.

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
D1: Exigencias psicológicas	Exigencias psicológicas cuantitativas Exigencias psicológicas cognitivas Exigencias psicológicas emocionales Exigencias Psicológicas de esconder emociones Exigencias psicológicas sensoriales	ORDINAL	Inadecuado (20-46) puntos Regular (47-73) puntos Adecuado (74-100) puntos
D 2: Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia Control sobre el Tiempo de Trabajo Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo Sentido del Trabajo Integración en la Empresa		
D3: Apoyo social en la empresa	Claridad de rol Calidad de liderazgo Calidad de la relación con superiores Calidad de la relación con compañeros de trabajo		
D4: Compensaciones	Estima Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo Inseguridad Respecto a las características del Trabajo		
D5: Doble presencia	Preocupación por Tareas Domésticas		

Matriz Operacional de la variable 2

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos:

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE ESTRÉS LABORAL

La presente encuesta es **anónima** y tiene como finalidad recoger información relacionada sobre el síndrome de Burnout. La información proporcionada por Ud. **Tendrá carácter estrictamente confidencial** y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Por favor, lea cada pregunta detenidamente, revise todas las opciones y elija una respuesta que prefiera **marcando con una x** el casillero que mejor describa su modo de pensar, de acuerdo con la escala valorativa que se le muestra en el cuadro. Por favor sea lo más honesto posible y evite dejar alguna pregunta sin contestar.

Escala valorativa

CATEGORÍAS	CÓDIGO	VALORACIÓN
Todos los días	TD	5
Una vez a la semana	UVS	4
Unas pocas veces al mes	UPV	3
Pocas veces al año o menos	PV	2
Nunca	N	1

Agotamiento Emocional		TD	UVS	UPV	PV	N
DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL:						
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
02	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
04	Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa					
05	Siento que mi trabajo me está desgastando					
06	Me siento frustrado en mi trabajo					
07	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
08	Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa					
09	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
DIMENSION DESPERSONALIZACION:						
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
11	Siento que me he hecho más duro con la gente					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas					
DIMENSION AUTOREALIZACION PERSONAL:						
15	Siento que no puedo entender fácilmente a los pacientes					
16	Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					
17	Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
18	No me siento con mucha energía en mi trabajo					
19	Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					
20	No me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes					
21	No creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					

22	No siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
-----------	---	--	--	--	--	--

Instrucciones. Estimado participante, le solicito completar las preguntas; considere que no hay respuestas correctas y sus respuestas posibilitarán obtener los resultados de la investigación.

La escala que debe considerar es:

Nunca	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems					
DIMENSIÓN EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS:		1	2	3	4	5
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
DIMENSIÓN TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES:						
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
DIMENSIÓN APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA:						
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
DIMENSION COMPENSACIONES:						
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
DIMENSIÓN DOBLE PRESENCIA:						
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACION

DIRIGIDO A: ENFERMERAS DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL SJL.

TITULO DEL PROYECTO: Síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2021

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: MG. MIRELLA CCOYLLO JACINTO

INTRODUCCION/OBJETIVOS:

ESTIMADO (a) señor/ señora:

Usted ha sido invitado a participar en el presente proyecto de investigación, el cual es desarrollado por mi persona con apoyo del HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. El estudio se realizará con las enfermeras del hospital en mención.

Si usted decide participar en el estudio, es importante que considere la siguiente información tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora:

- a) El propósito del presente estudio es establecer la relación del Síndrome de burnout y las competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital San Juan de Lurigancho.
- b) No existen costo por participar del proyecto
- c) No habrá inconvenientes y riesgos en la presente investigación
- d) No hay remuneración por participar
- e) Los datos que brinde son altamente confidenciales
- f) La participación de manera voluntaria

Le pedimos participar en este estudio porque usted forma parte de los criterios de elegibilidad.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Declaro que le leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influida indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Apellidos y nombres del participante:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional:

FIRMA:

CEP: