

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL  
SARACHO

FACULTAD DE HUMANIDADES

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**“SÍNDROME DE BURNOUT EN LAS ENFERMERAS DE  
LOS HOSPITALES DE LA CIUDAD DE TARIJA”**

Postulantes: Claudia Mariela Baldivieso Lema  
Ana María Murillo Dipp

Tesis presentada a consideración de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho como requisito para optar el grado académico de licenciatura en psicología.

Noviembre de 2009

Tarija – Bolivia

APROBADA POR:

Lic. Romualdo Guerrero Rojas  
**DOCENTE MATERIA**  
**ACTIVIDAD DE PROFESIONALIZACIÓN III**

Lic. Msc Bismark Gutierrez Buceta  
**DECANO**

Lic. Msc Giovanna Barrero O.  
**VICEDECANA**

Lic. Msc Javier Bladés Pacheco  
**DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE  
PSICOLOGÍA CLÍNICA Y GENERAL**

**TRIBUNAL:**

-----  
**TRIBUNAL**

-----  
**TRIBUNAL**

-----  
**TRIBUNAL**

El Tribunal Calificador del presente trabajo,  
no se solidariza con la forma, modo y  
expresiones vertidas en el mismo, siendo  
ellos, responsabilidad única de las autoras.

## ***DEDICATORIA***

*Con todo mi cariño a mi familia por haberme impulsado a perseguir mis sueños.*

*A mis hijos Maya, Leandro y Milena por su paciencia y amor para con su mamá al momento de realizar ésta tesis.*

*A mi esposo por apoyarme en los momentos más difíciles*

*Gracias a todos por la ayuda y apoyo que he recibido.*

*Claudia Mariela Baldivieso Lema*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Mi agradecimiento a Ivar Trigo Galarza, por su colaboración incondicional y su amistad*

*Mi agradecimiento a mi hermana, mi mejor amiga.*

*Claudia Mariela Baldivieso Lema*

**El mayor descubrimiento de cualquier generación es el de que los seres humanos pueden cambiar sus vidas cambiando sus actitudes mentales.**

Albert Schweitzer

## **RESUMEN**

La presente investigación aborda la problemática referente al síndrome de Burnout en las enfermeras de los Hospitales San Juan de Dios y Obrero de la ciudad de Tarija.

El objetivo general es el siguiente: “Determinar la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería de los Hospitales San Juan de Dios y Obrero de la ciudad de Tarija”.

Los objetivos específicos: Determinar el nivel de cansancio emocional existente en el personal de enfermería de ambos hospitales.

Determinar el grado de despersonalización existente en el personal de enfermería de ambos hospitales.

Determinar el grado de realización personal existente en el personal de enfermería de ambos hospitales.

La hipótesis principal fue la siguiente: “La prevalencia del síndrome de burnout en los Hospitales San Juan de Dios y Obrero es superior a la media encontrada en las muestras americanas” y se caracteriza por: alto cansancio emocional, alta despersonalización, bajo sentido de realización personal.

Por otro lado, en el marco teórico se abordan teorías generales acerca de la historia, definición conceptual, dimensiones, consecuencias, modelos teóricos, variables facilitadoras, proceso evolutivo y fases del síndrome de burnout.

La metodología empleada se inserta dentro del área clínica, es un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, exhaustivo, teórico y científico.

La muestra corresponde a 100 enfermeras de los Hospitales San Juan de Dios y Obrero.

Los datos del diagnóstico fueron obtenidos entre los meses de abril y mayo de 2009.

Las técnicas e instrumentos utilizados para el recojo de información fueron:

El Maslach Burnout Inventory, el cuestionario de Rojas para valorar la ansiedad, el test del árbol de Karl Koch, un cuestionario sociodemográfico laboral y el cuestionario de auto percepción de valoración.

Las conclusiones a las que llegaron a culminar la investigación, fueron:

Con los resultados obtenidos de los instrumentos utilizados, para la recolección de datos, podemos afirmar que se evidencia la presencia del síndrome de burnout en un nivel medio con una prevalencia del síndrome del 57% de la muestra.

El nivel de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en los hospitales se encuentra en un nivel medio.

	<b>Págs.</b>
Índice General	
Índice de Cuadros	
Índice de Gráficos	
Índice de Anexos	
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Justificación del problema	8
<b>CAPÍTULO II: DISEÑO TEÓRICO</b>	
2. 1 Objetivos	10
2.1.1 Objetivo General	10
2.1.2 Objetivos Específicos	10
2.1.3 Hipótesis	10
<b>CAPÍTULO III: MARCO TEORICO</b>	
3.1 Historia del Síndrome	11
3.2 Definición Conceptual	12
3.3 Dimensiones del Síndrome	14
3.3.1 Cansancio Emocional	14
3.3.2 Despersonalización	15
3.3.3 Realización Personal	16
3.4 Consecuencias del Síndrome	18
3.5 Modelos Explicativos del Síndrome de Burnout	21
3.5.1 Burnout conceptualizado desde la perspectiva clínica	22
3.5.2 Burnout conceptualizado desde la perspectiva psicosocial	23
3.6 Variables Facilitadoras del Burnout	26
3.6.1 Variables personales	27
3.6.2 Variables del contexto organizacional	29
3.6.3 Variables del contexto ambiental, familiar, social y Cultural	31
3.7 Proceso Evolutivo del Síndrome de Burnout	33
3.7.1 Proceso evolutivo según Golembiewski, Munzenrider y Carter	33
3.7.2 Proceso evolutivo según Leiter y Maslach	34
3.7.3 Proceso evolutivo según Leiter	35
3.7.4 Proceso evolutivo según Lee y Ashforth	35
3.7.5 Proceso evolutivo según Gil Monte y Peiró y Valcarcel	36
3.8 Fases del Síndrome de Burnout	38
3.9 Síndrome de Burnout en Profesiones de Servicio	39
3.9.1 La Enfermería	40



## **CAPITULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO**

4.1 Diseño metodológico	41
4.1.1 Tipificación de la investigación	41
4.2 Población	42
4.3 Muestra	43
4.4 Métodos, técnicas e instrumentos	44
4.4.1 Maslach Burnout Inventory	45
4.4.2 Cuestionario de ansiedad de Rojas	45
4.4.3 Cuestionario de auto percepción de valoración	46
4.4.4 Cuestionario sociodemográfico laboral	46
4.4.5 Test del árbol de Karl Koch	46
4.5 Procedimiento	47
4.6 Cronograma	50
4.7 Operacionalización de Variables	51

## **CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

5.1 Consideraciones generales	53
5.2 Análisis descriptivo de la muestra	55
5.3 Primer objetivo específico	57
5.4 Segundo objetivo específico	60
5.5 Tercer objetivo específico	65
5.6 Objetivo general	68
5.7 Relaciones entre burnout y variables sociodemográficas laborales	72
5.8 Auto percepción de valoración y su relación con el síndrome de burnout	83
5.9 Análisis de los rasgos de personalidad	89
5.10 Valoración del nivel de ansiedad	95
5.11 Análisis de la hipótesis	101

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones	105
7. 1 Recomendaciones	107

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE CUADROS

	Págs
<b>Cuadro N° 1</b>	
Muestra	43
<b>Cuadro N° 2</b>	
Métodos, técnicas e instrumentos	44
<b>Cuadro N° 3</b>	
Análisis descriptivo de la muestra	54
<b>Cuadro N° 4</b>	
Nivel de cansancio emocional por ítems	57
<b>Cuadro N° 5</b>	
Nivel general de cansancio emocional	58
<b>Cuadro N° 6</b>	

Nivel de despersonalización por ítems	60
<b>Cuadro N° 7</b>	
Nivel general de despersonalización	61
<b>Cuadro N° 8</b>	
Nivel de realización personal por ítems	64
<b>Cuadro N° 9</b>	
Nivel general de realización personal	65
<b>Cuadro N° 10</b>	
Puntos de corte del Maslach Burnout Inventory	68
<b>Cuadro N° 11</b>	
Puntuación general de las dimensiones del síndrome	69
<b>Cuadro N° 12</b>	
Porcentaje general de los niveles del síndrome	71
<b>Cuadro N° 13</b>	
Edad	73
<b>Cuadro N° 14</b>	
Sexo	75
<b>Cuadro N° 15</b>	
Estado civil	76
<b>Cuadro N° 16</b>	
Años de servicio	77
<b>Cuadro N° 17</b>	
Horas de trabajo	78
<b>Cuadro N° 18</b>	
Categoría profesional	79
<b>Cuadro N° 19</b>	
Área de servicio	80
<b>Cuadro N° 20</b>	
Hospital	82
<b>Cuadro N° 21</b>	
Sentirse valorado por los pacientes	83
<b>Cuadro N° 22</b>	
Sentirse valorado por los compañeros	84
<b>Cuadro N° 23</b>	
Sentirse valorado por los superiores	86
<b>Cuadro N° 24</b>	
Participación en la toma de decisiones	87
<b>Cuadro N° 25</b>	
Deterioro familiar	88
<b>Cuadro N° 26</b>	
Rasgos de personalidad	91
<b>Cuadro N° 27</b>	
Rasgo de personalidad relaciones del yo y del pasado	93
<b>Cuadro N° 28</b>	
Rasgo de personalidad inestabilidad emocional	94
<b>Cuadro N° 29</b>	
Rasgo de personalidad dulzura y contacto fácil	95
<b>Cuadro N° 30</b>	
Nivel de ansiedad general	96
<b>Cuadro N° 31</b>	

Síntomas físicos	97
<b>Cuadro N° 32</b>	
Síntomas psíquicos	98
<b>Cuadro N° 33</b>	
Síntomas de conducta	99
<b>Cuadro N° 34</b>	
Síntomas intelectuales	99
<b>Cuadro N° 35</b>	
Síntomas asertivos	100
<b>Cuadro N° 36</b>	
Comparación de puntuaciones medias de la muestra con las muestras americanas	103

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1</b>	Págs
Rasgos de personalidad	92

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO N° 1</b>	
Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	1
<b>ANEXO N° 2</b>	
Cuestionario Sociodemográfico Laboral	2
<b>ANEXO N° 3</b>	
Cuestionario de Ansiedad de Rojas	3
<b>ANEXO N° 4</b>	
Cuestionario de Autopercepción de Valoración	8
<b>ANEXO N° 5</b>	
Cronograma	9
<b>ANEXO N° 6</b>	
Áreas de Servicio de los Hospitales	10
<b>ANEXO 7</b>	
Matriz de Datos Nivel del Síndrome de Burnout	11
<b>ANEXO N° 8</b>	
Matriz de Datos Test del Árbol	14
<b>ANEXO N° 9</b>	
Matriz de Datos Cuestionario de Autopercepción de Valoración	16

<b>ANEXO N° 10</b>	
Matriz de Datos Cuestionario Sociodemográfico Laboral	19
<b>ANEXO N° 11</b>	
Matriz de Datos Área de Servicio	24
<b>ANEXO N° 12</b>	
Técnicas de Prevención y reducción del Síndrome de Burnout	27