



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome de burnout y desempeño laboral de las  
enfermeras del Instituto Nacional de Salud del  
Niño, San Borja, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Br. Geraldine Rubi Gutierrez Villafuerte

**ASESOR:**

Dra. Paula Viviana Liza Dubois

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en  
salud

**LIMA - PERÚ**

**2019**



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **GERALDINE RUBI GUTIERREZ VILLAFUERTE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, SAN BORJA, 2018**

Fecha: 14 de marzo de 2019

Hora: 2:45 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma: .....

**VOCAL:** Dra. Paula Viviana Liza Dubois

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Mejora redacción con APA* .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria:**

Dedicada a mi esposo e hijos por su apoyo emocional y comprenderme el tiempo que no estado con ellos para a culminar mis estudios, mis padres y hermano por su fortaleza y dedicación en el cuidado de mi familia.

**Agradecimiento:**

Agradezco a mi asesora de investigación la Dra. Liza Dubois por el compartimiento de sus conocimientos en clases y darme la oportunidad de culminar mi grado de Maes

### Declaración de Autoría

Yo, Gutierrez Villafuerte Geraldine Rubi, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018", para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión de los servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de enero de 2019



---

Br. Gutierrez Villafuerte, Geraldine Rubi  
DNI.46737730

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado

Presento a ustedes mi tesis titulada: “Síndrome de Burnout desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018”, cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

## Indice

	<b>Pag.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Indice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I, Introducción</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis	26
1.7 Objetivos	26
<b>II. Método</b>	<b>28</b>
2.1 Diseño	29
2.2 Variables y operacionalización	30
2.3 Población, muestra y muestreo	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5 Métodos de análisis de datos	37

2.6 Aspectos éticos	7
<b>III.Resultados</b>	<b>38</b>
<b>IV.Discusión</b>	<b>48</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>50</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>52</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>54</b>

### **Anexos**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3: Certificado de validación de instrumento

Anexo 4: Base de datos

## Índice de tabla

	Pag
Tabla 1: Operacionalizacion del Síndrome de Burnout	31
Tabla 2: Operacionalización del desempeño laboral	32
Tabla 3: Ficha técnica evaluar el Síndrome de Burnout	34
Tabla 4: Ficha técnica del cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral	35
Tabla 5: Validez de contenido del instrumento Desempeño Laboral	36
Tabla 6: Confiabilidad del Alfa de Crombach	36
Tabla 7: Escala de valores para el coeficiente de alfa de Crombach según Kerling.	37
Tabla 8 Distribución de frecuencia del Síndrome de Burnout de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del INSN-San Borja, 2018.	39
Tabla 9: Distribución de frecuencias según la dimensión cansancio Emocional de las enfermeras de la UCI INSN-San Borja, 2018.	40
Tabla 10: Distribución de frecuencias según la dimensión despersonalización de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del INSN, San Borja, 2018.	41
Tabla 11: Distribución de frecuencias según la dimensión realización personal de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del INSN, San Borja, 2018.	42
Tabla 12: Distribución de frecuencias según la variable desempeño laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del INSN, San Borja, 2018.	43
Tabla 13: Prueba de correlación según Spearman entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral de las enfermeras de la UCI-INSN, San Borja, 2018.	44
Tabla 14: Prueba de correlación según Spearman entre la Dimensión Cansancio Emocional y desempeño laboral de las enfermeras de la UCI-INSN, San Borja, 2018.	45

Tabla 15: Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión Despersonalización y desempeño laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del INSN, San Borja, 2018.	46
Tabla 16: Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión Realización personal y desempeño laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del INSN, San Borja, 2018.	47

## Índice de figuras

	<b>Pag.</b>
Figura 1: Diagrama del diseño correlacional	29
Figura 2: Niveles de la variable Síndrome de Burnout de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja,2018.	39
Figura 3: Niveles de la dimensión cansancio emocional de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja,2018.	40
Figura 4: Niveles de la dimensión despersonalización de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja,2018.	41
Figura 5: Niveles de la dimensión realización personal de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja,2018.	42
Figura 6: Niveles de la variable Desempeño Laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja,2018.	43

## Resumen

La presente investigación titulada: Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja- 2018 tuvo como objetivo general Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental y transversal. La población estuvo formada por 160 enfermeras, la muestra por 114 enfermeras asistenciales y el muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron 2 cuestionarios, síndrome de burnout un instrumento validado y el desempeño laboral un instrumento que ha tenido modificaciones y que fueron debidamente validados a través de tres juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach con un resultado de 0,93.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: En relación al objetivo general, se evidencio que existe una relación significativa negativa baja ( $p=0,023$  y  $r=-0,214$ ) entre el síndrome de burnout y la variable desempeño laboral, se evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral según Spearman, con una significancia estadística de  $p=0.026$  y una correlación negativa baja ( $r=-0,209$ ), se evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral según Spearman, con una significancia estadística de  $p=0.010$  y una correlación directa negativa ( $r=-0,256^*$ ) y se evidencio que existe una correlación positiva entre la dimensión realización personal y desempeño laboral según Spearman, con una significancia estadística de  $p=0,046$  y una correlación positiva prácticamente nula ( $r=,221$ ).

**Palabras claves:** *Síndrome de Burnout, Desempeño Laboral y Unidad de Cuidados Intensivos.*

### Abstract

The present investigation entitled: Burnout syndrome and work performance of nurses of the National Institute of Child Health, San Borja-2018 had as a general objective To determine the relationship between the burnout syndrome and work performance of nurses of the National Institute of Health of the Child in the Intensive Care Unit, San Borja, 2018.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic descriptive level and correlational, quantitative approach; of non-experimental and transversal design. The population was formed by 160 nurses, the sample by 114 care nurses and the sampling was simple random probabilistic type. The technique used to collect information was the survey, and the data collection instruments were 2 questionnaires, burnout syndrome, a validated instrument and labor performance, an instrument that has had modifications and that were duly validated through three expert judgments and determined its reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic with a result of 0.93.

The following conclusions were reached: In relation to the general objective, it was evidenced that there is a significant negative low relation ( $p = 0.023$  and  $r = -0.214$ ) between the burnout syndrome and the labor performance variable, it was evidenced that there is a correlation Negative between the dimension of emotional exhaustion and work performance according to Spearman, with a statistical significance of  $p = 0.026$  and a low negative correlation ( $r = -0.209$ ), it was evidenced that there is a negative correlation between the dimension of depersonalization and work performance according to Spearman, with a statistical significance of  $p = 0.010$  and a negative direct correlation ( $r = -0.256 *$ ) and it was evidenced that there is a positive correlation between the dimension of personal fulfillment and work performance according to Spearman, with a statistical significance of  $p = 0.046$  and a positive correlation practically nil ( $r = , 221$ ).

**Key words:** Burnout Syndrome, Work Performance and Intensive Care Unit.

## **I. Introducción**

### 1.1. Realidad problemática

En los últimos tiempos cuando hablamos del Síndrome de Burnout (SB) o síndrome de agotamiento profesional es una de las enfermedades que se ha incrementado en el mundo, que fue definido el renombrado psicólogo Clínico Herbert J. Freudenberger (1974) como una serie de síntomas clínicos, biológicos y psicosociales, que se evidencian durante el ejercicio laboral, siendo el resultado de una demanda formidable de energía, enfocado para los profesionales de una actividad que va conducida a otras personas. En el desenvolvimiento laboral del recurso humano profesional de salud en las unidades críticas existe un estrés superior a comparación de los servicios de menor complejidad como hospitalización, consultorios externos y entre otros. La literatura presenta números estudios en los que considera una población de alto riesgo de estrés que elaboran en unidades críticas con pacientes pediátricos.

Según la RCN (Royal College of Nursing) en una institución enfocada en la promoción de la excelencia estima las actividades de enfermería en la UCI y determina el grado para una relación paciente enfermera. La guía de INSALUD (2010) en los criterios para las unidades de cuidados intensivos de nivel III asistencial una enfermera por un paciente, nivel II asistencial en la unidad de cuidados intensivos 1 enfermera para 1,6 por lo tanto en el nivel I es una enfermera para tres pacientes de la unidad de cuidados intensivos. La distribución más exacta para la demanda laboral en la UCI de las enfermeras es por la medición del grado dependencia y su gravedad.

Según Maslach (1981) las labores que era relacionada en ayuda a otras personas y si pasaban un largo tiempo obtenían como resultado un desgaste profesional, refiere Muñoz (1996) en un estudio compara las enfermeras con años de antigüedad mayor de cinco años presentan un SB con nivel alto en el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional en comparación de las enfermeras con menos años de ejercer su labor en la UCI presentan un 10% de “estar quemadas” presentan nivel bajo de cansancio emocional, despersonalización y realización profesional.

Según Frade (2015) Realizo un estudio UCI de adultos comparando con

la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, la prevalencia es de 17% en la UCI pediátrica con un cansancio emocional de 49%, despersonalización 63% y baja realización personal de un 44% y en un menor porcentaje en la UCI adulto con una prevalencia de 10 a 14%.

Asimismo, Ribeiro (2014) mide la prevalencia del S. Burnout en Europa con una evidencia de un 30% de las enfermeras encuestadas UCI presentan agotamiento y cansancio, en Inglaterra se evidencia que sufren burnout en un 42%, Grecia un 44% y declaran que tienen sentimientos de abandonar sus labores o cambiar de ocupación. En Alemania es un porcentaje menor 4,2%.

Según, Poncet (2007) realizó un estudio en Francia con una población de 165 unidades de cuidados intensivos, siendo una muestra significativa de 2392 profesionales de enfermería que elaboran en la UCI, obteniendo como resultado un 28.4% nivel alto del síndrome de burnout con la conclusión que manifiestan el abandono del trabajo u cambiar de ocupación. En México según Palmer (2007) encontró similitud con dos hospitales se evidencia un 6,79% de síndrome un nivel bajo, mientras que en un hospital de Chiapas fue de 72% nivel alto del síndrome (Ocampo 2013)

En Latinoamérica también se evidencian estudios aplicados para detectar el síndrome en Colombia, Cartagena (2010) enfermeras que laboran en las UCI con una edad de 40 años presentan un 26.6% del síndrome. Según Vicente (2002) en Chile los conocedores de enfermería presentan en un 50% un nivel intermedio del SB.

Según Cárdenas (2013) en el Perú se realizó un estudio en el Hospital Central de la Fuerza Aérea, en las licenciadas de enfermería que labora en las unidades críticas la incidencia del SB es medianamente a alto en un 81%.

En las UCI del INSN San Borja, se hospitalizan pacientes pediátricos y neonatos en estado crítico que requieren atención especializada, existe una gran demanda de atención por ser un ente referente a nivel de Lima y provincia de la salud pediátrica; de los cuales hay ingresos con diversas patologías quirúrgicas y no quirúrgicas; que requieren atención inmediata pertinente, con cuidados especializados y manejo de la situación ;por lo tanto el personal de la atención directa son los médicos intensivistas y licenciados de enfermería intensivistas

que tienen que manejar altos grados de emociones, estrés y dar una respuesta inmediata a la situación ; con todo ello se propicia en el desempeño laboral un manejo de conocimiento y habilidades para la mejor atención del paciente; existiendo casos de situaciones de fallecimiento, sentimientos de frustración con la condición del paciente según la patología; relación interpersonal negativa con la familia propiciando que se pueda dar el SB en el desenvolvimiento laboral del personal de salud.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacionales**

Toro (2014) sustentó su investigación titulada: *Nivel de Burnout en profesionales de enfermería en una Institución prestadora de servicios de tercer nivel de la ciudad de Manizales, Colombia*; Colombia. (Tesis de Maestría). El objetivo determinar el nivel de burnout de los licenciados de Enfermería de una institución hospitalaria de tercer nivel de atención.. La metodología es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental; nivel descriptivo y tipo básico. Se usó como instrumentó el cuestionario. Con una población censal de 49 enfermeras. Se obtuvo los resultados en este centro hospitalario, cuyas enfermeras son de 41-50 años; con puntajes más altos para el síndrome; asimismo, cuentan con un contrato indefinido, con una antigüedad laboral mayor a 4 años. Ante, ello se concluye que las personas del sexo femenino son las que más padecen de estrés crónico; puesto que, son las que tienen mayor conocimiento en el área debido a la experiencia o antigüedad en el trabajo; por lo tanto, sienten más presión que del resto. Cuyo cansancio producto del estrés y presión laboral influye en el bajo rendimiento y desenvolvimiento laboral; dado que es un cansancio físico y psicológico que presenta los de personal de salud; ello produce serios problemas que hasta incluso puede afectar en la vida y salud del paciente.

Ordoñez (2015) sustentó su investigación titulada: *el desarrollo organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital Básico Baños, Ecuador* (Tesis de Maestría). Cuyo, objetivo fue investigar el desarrollo organizacional y la incidencia en el desempeño laboral. El nivel correlacional, tipo

básico, diseño cuasi- experimental; con enfoque cualitativo. Se usó el instrumentó del cuestionario. Cuya, población es de 106 colaboradores con una muestra 83 servidores. Concluye con un inadecuado liderazgo o carencia de ello no pueden ser los indicados para evaluar de la manera idónea el desempeño laboral por no contar con las herramientas correctas. Ante ello, el diseño de la organización es fundamental para el desenvolvimiento de los colaboradores de salud; puesto que, ellos requieren de una buena relación entre los miembros, dado que sí, hay un buen ambiente laboral, entonces habrá mayor productividad y eficiencia laboral; puesto que, si el trabajador se encuentra motivado, entonces; podrá realizar sus funciones satisfactoriamente; por lo tanto podrá realizar sus funciones con entusiasmo, con responsabilidad y desenvolvimiento. Asimismo, es menester pronunciar, que la gerencia administ. sea participe y mantenga dialogo con los miembros de dicha institución; con la objetividad de que haya un mejor entendimiento, rendimiento, bienestar, competitividad y desenvolvimiento laboral. Ante ello se concluye que, el clima laboral podría influenciar en el desenvolvimiento laboral de los trabajadores de dicha empresa; cuya alternativa de solución es diseñar y ejecutar un planeamiento estratégico con la idoneidad de capacitar al personal desde el más alta jerarquía hasta la menor; para que así se sientan comprometidos y parte de la visión y misión de la empresa. Ante ello, se debe tomar medidas para estructurar, organizar y retroalimentar los grupos; para poder solucionar aquellos problemas o conflictos en beneficio de la institución. Ante esta concepción, el buen ambiente laboral es fundamental para el desenvolvimiento y toda la plana; puesto que permite a que haya un mejor entendimiento, rendimiento, bienestar, competitividad y desenvolvimiento con sus labores.

Enriquez (2014) sustentó su investigación titulada: *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión, México*. (Tesis de Maestria). El objetivo determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño. El estudio de nivel correlacional, tipo básico y cuantitativo. Se usó el instrumentó del cuestionario y se aplicó la técnica de la encuesta. La población fue de 164 recursos humanos. Resultado de los encuestados la motivación es alta conlleva a un desempeño laboral adecuado. Ante ello se concluye que, una

de las estrategias a emplear en un centro de trabajo es la motivación; dado que tendrá incidencia positiva en el desempeño y comportamiento laboral; puesto que es un impulso para tener una buena relación entre los miembros que obran en dicha entidad; por ende, habrá mayor productividad. Ante esta concepción, se refuta que el buen ambiente laboral es fundamental para el desenvolvimiento, eficiencia en la plana laboral y competitividad con sus labores.

Cremades (2016) sustentó su investigación titulada: *Repercusiones del estrés laboral sobre la atención de enfermería*. México. (Tesis de Maestría). Con el objetivo identificar los factores laborales estresantes del profesional de Enfermería. El estudio de nivel descriptivo, diseño no experimental, enfoque cualitativo. El instrumento es un cuestionario y la técnica encuesta ejecutada vía electrónica. Cuya, población es de 139 con una muestra de 82 profesionales de enfermería. Como resultado es la demanda de pacientes ocasión a la sobrecarga de trabajo; por lo tanto, el factor del estrés es en la ejecución de las funciones de servicio de salud; por otro lado, otro factor es la interrupción durante sus funciones; hacer procedimientos simultáneos y la falta de atención de algunos pacientes por no tener el tiempo necesario. Ante ello, se concluye que los problemas de servicio y tiempo al atender a los pacientes afecta considerablemente y padezcan de estrés a los personales de salud contribuyendo agotamiento emocional y físico; ello influye negativamente en la vida de los pacientes.

Zans (2017) sustentó su indagación titulada: *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*, Nicaragua. (Tesis de Maestría). Con el objetivo de identificar el desempeño laboral y evaluar la relación del Clima Organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Es un estudio con un enfoque cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo- explicativo. El instrumento el cuestionario la técnica la encuesta y entrevista. La población de 88 trabajadores y una muestra de 59. Resultados obtenidos indican que el clima organizacional es regular y la incidencia del desempeño laboral es positiva durante los años. Ante ello, se muestra la

importancia del buen ambiente laboral; ya que si hay un buen ambiente habrá mayor productividad y eficiencia laboral; puesto que, si el trabajador se encuentra tranquilo y motivado, entonces; podrá realizar sus funciones satisfactoriamente y con entusiasmo, con responsabilidad y desenvolvimiento.

### **Nacionales**

Ortega (2016) sustentó su investigación titulada: *Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de Enfermería del Hospital EsSalud, Huanuco*. (Tesis de Maestría). El objetivo determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería. Él estudió fue de nivel descriptivo-observacional, tipo básico; diseño no experimental. Instrumento es un cuestionario y la técnica la encuesta. Muestreo no probabilístico con una población muestral de 23 enfermeros. Resultados el desempeño laboral el 60,9% (14) tuvo un desempeño asistencial regular; el 21,7% (5) un buen desempeño y el 17,4% (4) un desempeño asistencial deficiente. Con la conclusión de que no existe relación del liderazgo con el desempeño laboral de los profesionales del servicio de emergencia. Por lo tanto, debe haber un mejor control, organización y planteamiento estratégico; dado que si hay incidencia positiva en los trabajadores; entonces, habrá un buen desempeño y comportamiento laboral; puesto que es un mecanismo para tener una buena relación entre los miembros que obran en dicha entidad; por ende, habrá mayor productividad. Ante esta concepción, se refuta que el buen ambiente laboral es fundamental para el desenvolvimiento, eficiencia en la plana laboral y competitividad con sus labores.

Monteza (2016) sustentó su investigación titulada: *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, Tarapoto*. (Tesis de Maestría). Con el objetivo determinar la relación entre ambas variables. El estudio fue descriptivo correlacional. Instrumento es el cuestionario y la técnica la encuesta. Población censal de 63 colaboradores. Resultado un 65% en un nivel regular del clima organizacional y un 57% de nivel regular en el desempeño laboral. Con la conclusión que existe una relación directa eminente entre ambas variables. Ante ello, el buen clima organizac. y laboral es fundamental para el desenvolvimiento de los colaboradores de salud; puesto que, ellos requieren de una buena relación entre los miembros; por lo

tanto, habrá mayor productividad, eficiencia laboral y podrá realizar sus funciones satisfactoriamente. Además, de realizar funciones con entusiasmo, con responsabilidad y desenvolvimiento. Asimismo, es menester pronunciar, que la gerencia administ. sea participe y mantenga dialogo con los miembros de dicha institución; con la objetividad de que haya un mejor entendimiento, rendimiento, bienestar, competitividad y desenvolvimiento laboral.

Machuca (2016) sustentó su investigación titulada: *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital EsSalud, Tingo María.* (Tesis de Maestría). Con el objetivo determinar la relación entre ambas variables. Metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-transversal. El instrumento cuestionario. La población censal de 22 licenciados. Los resultados fueron estudiados y examinados y se concluye desempeño bueno en un 25%. Un 83,3% y un 100% desenvolvimiento bueno tienen estudios de especialización en el área. El desempeño lo relacionan con los reconocimientos en el área de trabajo. Ante ello se concluye que, una de las estrategias a emplear en un centro de trabajo es la motivación; dado que tendrá incidencia positiva en el desempeño y comportamiento laboral; puesto que es un impulso para tener una buena relación entre los miembros que obran en dicha entidad; por ende, habrá mayor productividad. Ante esta concepción, se refuta que el buen ambiente laboral es fundamental para el desenvolvimiento, eficiencia en la plana laboral y competitividad con sus labores.

Prado (2015) sustentó su investigación titulada: *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo sede de Trujillo.*(Tesis de Maestría). Con el objetivo establecer la relación de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos. El estudio es de nivel descriptivo, correlacional; diseño no experimental con un enfoque cuantitativo. Población censal de 60 administrativos. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario para cada variable. Resultados nivel alto con un 58.33% del desempeño laboral, nivel medio 25% y un nivel bajo de 16.67%. Ante ello, el buen clima organizac. y laboral es fundamental para el desenvolvimiento de los colaboradores de salud; puesto que, ellos requieren de una buena relación entre

los miembros; por lo tanto, habrá mayor productividad, eficiencia laboral y podrá realizar sus funciones satisfactoriamente. Además, de realizar funciones con entusiasmo, con responsabilidad y desenvolvimiento. Asimismo, es menester pronunciar, que la gerencia administ. sea participe y mantenga dialogo con los miembros de dicha institución; con la objetividad de que haya un mejor entendimiento, rendimiento, bienestar, competitividad y desenvolvimiento laboral.

Avendaño (2017) sustentó su investigación titulada: *El SB y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*. (Tesis de Maestría). Con el objetivo determinar el SB en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad Nacional Amazónica. El estudio fue de nivel descriptivo- correlacional, diseño no experimental. Población muestral de 120 docentes. Con la técnica de la encuesta. Cuyos, resultados de 94.4% nivel alto y un 5.6 % medio del síndrome de Burnout. Según dimensiones el agotamiento 84.9% alto y 15.1% medio. Respecto a la despersonalización un 93.7% alto; con la dimensión realización personal un 73.8% alto. El desempeño laboral un 77% superior, 22.2% medio y un 0.8% bajo. Por lo tanto, se concluye que, estos problemas afectan en lo laboral como psicologicamente; ya que incide en la falta de interés de ejercer y desarrollar sus funciones asociado a la profundas depreciones al trabajo bajo presión; en tal sentido, es un estrés crónico que trae consigo muchos problemas de desenvolvimiento y escasez de interes laboral.

Alarcón, Alarcón (2017) sustentó su investigación titulada: *Factores que influyen en la efectividad de la capacitación, el desempeño laboral y las características sociodemográficas de los trabajadores del Instituto Nacional Cardiovascular, EsSalud*. (Tesis de Maestría). Con el objetivo determinar la relación entre los factores que influyen en la efectividad de la capacitación, el desempeño laboral y las características sociodemográficas de los trabajadores del Instituto Nacional Cardiovascular-EsSalud. El estudio fue de nivel descriptivo y correlacional, prospectivo, observacional de corte transversal. La población y muestra de 71 trabajadores. Se usó el instrumento de 02 cuestionarios. Cuyos, resultados se establece una asociación eminente e importante entre las variables. La correlación es eminente en el nivel 0,01. Con la conclusión que el desempeño laboral, según Milkovich y Boudreau influyeron directamente en la

capacitación de los trabajadores del Instituto Nacional Cardiovascular-EsSalud, siendo el mayor porcentaje correspondiente a la dimensión: alineación en el desempeño laboral.

Abarca (2017) sustentó su investigación titulada: *SB y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla*. Con el objetivo determinar la relación entre ambas variables. El estudio fue de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo de corte transversal. El instrumento fue dos cuestionarios. La población muestral 60 enfermeros del servicio de Neonatología. Resultado el 80% están en un nivel bajo en la dimensión agotamiento emocional, el 76,7% bajo en la dimensión despersonalización; el 56,7% bajo en la dimensión falta de realización personal en el trabajo. Concluyendo que existe relación inversa entre el nivel de SB y desempeño laboral con un valor de Spearman de -, 520. Por lo tanto, se concluye que, el síntoma de este síndrome hace que el trabajador obtenga problemas, la cual lo afecta en lo laboral como psicológicamente; ya que, incide en la falta de interés de ejercer y desarrollar sus funciones asociado a la profunda depresión al trabajo bajo presión; en tal sentido, es un estrés crónico que trae consigo muchos problemas de desenvolvimiento y escasez de interés laboral. Ello a raíz también de los problemas de servicio a brindar como la falta de mobiliarios y medicinas; así como la falta de tiempo al atender a los pacientes; que afecta considerablemente a los personales de salud, contribuyendo agotamiento emocional y físico.

López (2017) sustentó su investigación titulada: *SB y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en hospital Luis negreiros Vega Octubre- diciembre del 2016*. (Tesis de Maestría). Con el objetivo determinar la relación entre S. de Burnout y desempeño profesional. El estudio fue de nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal con el método hipotético-deductivo. La técnica es la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios. La población por 111 profesionales de enfermería. Resultado de la HG no existe relación entre el SB y el desempeño profesional en el personal de enfermería y la hiotesis tres que no existe relación entre la realización personal y

el desempeño profesional con un valor de ( $p=0,955>0.05$ ). Ante ello, el buen clima organizac. y laboral es fundamental para el desenvolvimiento de los colaboradores de salud; puesto que, ellos requieren de una buena relación entre los miembros; por lo tanto, habrá mayor productividad, eficiencia laboral y podrá realizar sus funciones satisfactoriamente. Además, de realizar funciones con entusiasmo, con responsabilidad y desenvolvimiento. Asimismo, es menester pronunciar, que la gerencia administ. sea participe y mantenga dialogo con los miembros de dicha institución; con la objetividad de que haya un mejor entendimiento, rendimiento, bienestar, competitividad y desenvolvimiento laboral.

Llagas (2015) sustentó su investigación titulada: *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de Maestría). Con el objetivo determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Neonatología. El estudio de nivel descriptivo correlacional diseño utilizado fue no experimental y de corte transversal con enfoque cuantitativo. La técnica fue la encuesta y la observación. Cuya, población conformada por 30 profesionales de enfermería del servicio de neonatología. Resultados en el desempeño laboral el 36.67% nivel eficiente, regular 50% y deficiente 13.3%. Conclusión que existe una relación directa y positiva con las variables de estudio. Ante ello se concluye que, una de las estrategias a emplear en un centro de trabajo es la motivación; dado que tendrá incidencia positiva en el desempeño y comportamiento laboral; puesto que es un impulso para tener una buena relación entre los miembros que obran en dicha entidad; por ende, habrá mayor productividad. Ante esta concepción, se refuta que el buen ambiente laboral es fundamental para el desenvolvimiento, eficiencia en la plana laboral y competitividad con sus labores.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Variable Síndrome de burnout**

##### **Teorías y Modelos**

Los modelos teóricos que explican las causas del SB son variados, se mencionara la clasificación más conocida en España, realizada por Gil Monte y Peiro (1997).

### **Modelo basado en la teoría Socio-cognitiva del Yo:**

Según Bandura se enfoca en la autoeficacia. Parraga (2005) refiere que se basa en las cogniciones influye en el comportamiento y el desarrollo con la sociedad. La cognición de la persona se modifica según la vivencia y a su vez el comportamiento por consecuencia de la vivencia con otras personas. Se determinará reacciones emocionales, depresión o el estrés.

### **Modelos etiológicos elaborados desde las Teorías del Intercambio Social**

Según Martínez (2010) el modelo se establece con las relaciona interpersonales de los trabajadores, ellos evaluando y haciendo una comparación social, obteniendo percepciones diferentes del trabajo como mayor demanda de trabajo o menor, inequidad, equidad; buena remuneración o deficiencia, estos factores ocasionando que se pueda presentar el síndrome de burnout.

### **Modelo etiológico estructural**

Según Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995) es un modelo de origen lo percibe el síndrome de burnout la respuesta al estrés laboral expuesto por un conflicto de ambigüedad de rol que son consecuencia de evaluación cognitiva, como es la reacción ante el afrontamiento es activa o evitación empleadas por los profesionales de la salud, en muchas veces no resulta eficaz para reducir el estrés laboral. También puede estar influyendo otros factores estresantes la enfermedad, insatisfacción laboral, abandono laboral u cambio de ocupación.

### **Definición y conceptos de la variable Síndrome de burnout**

Según Gil-Monte es " es un padecimiento crónico que involucra actitudes y sentimientos negativos hacia los individuos que elaboran que incluso afecta los roles y funciones de su trabajo como profesional; cuyo, efecto es el cansancio, producto del estrés y presión laboral influye; dado que es un cansancio físico y psicológico; ello produce serios problemas que hasta incluso puede afectar en la vida y salud del paciente". Ante ello, el buen desenvolvimiento es llamado efectividad; de la cual es dispensable, que el colaborador se encuentre emocionalmente estable y tenga satisfacción laboral por lo que obra. Ante ello, el desempeño laboral, cómo la labor o comportamiento observado en el

colaborador es relevante para lograr los objetivos propuestos. Asimismo, un buen desenvolvimiento, se convierte en la principal fortaleza de una entidad.

Por otro lado, para Grebert (1982) lo menciona "como una construcción cultural que contribuye a los expertos de ayuda; manifestar o expresar cuales son los sufrimientos y dificultades" (p.9). Por lo tanto, se concluye que, estos problemas afectan en lo laboral como psicológicamente; ya que incide en la falta de interés de ejercer y desarrollar sus funciones asociado a las profundas depresiones al trabajo bajo presión; en tal sentido, es un estrés crónico que trae consigo muchos problemas de desenvolvimiento y escasez de interés laboral.

Según Maslach y Leiter (1997) "Es un proceso interaccionista entre las características del entorno y de orden personal que cursa en forma crónica".

### **Dimensiones de la variable Síndrome de burnout**

#### **Cansancio emocional**

Según De la Gándara (1998) refuta, que es un nivel de "no poder dar más de sí mismo" a los beneficiarios de su profesión. Ante ello, el cansancio producto del estrés y presión laboral influye en el bajo rendimiento y desenvolvimiento laboral; dado que es un cansancio físico y psicológico que presenta los de personal de salud; ello produce serios problemas que hasta incluso puede afectar en la vida y salud del paciente.

Entonces, la mejor predisposición para poder sobrellevar nuestros problemas de una manera eficiente es no dejar que nuestros sentimientos controlen nuestro cerebro y actividades y la mejor solución es tratar de asumirlos y afrontarlos como retos; ya que el cansancio es un agotamiento emocional; por lo que el individuo no aguanta mas y se siente cansado. Ante ello, el profesional debe estar con todos sentidos aptos para poder desarrollar sus funciones como profesional; cuyo aspecto va de la mano con tener la mente positiva; la cual es una fuente positiva e enriquecedora para generar mayor producción y éxito en la entidad.

#### **Despersonalización o cinismo**

Según Maslach (2003) la despersonalización o el cinismo, es la respuesta del síndrome de burnout, la respuesta negativa, falta de interés de las personas a

ciertas actividades laborales. Es decir, que incide en la falta de interés de ejercer y desarrollar sus funciones asociado a la profunda depresión al trabajo bajo presión; en tal sentido, es un estrés crónico que trae consigo muchos problemas de desenvolvimiento y escasez de interés laboral.

### **Realización personal**

Según Quevedo (1997) es un sentimiento complicado de inadecuación personal y profesional al trabajo, manifestarse de una firme e insistente verificación entre las demandas excesivas que se le hacen y su capacidad para encargarse debidamente. Sentimiento de haber logrado objetivos profesionales.

### **Variable desempeño laboral**

#### **Teorías relacionadas al desempeño laboral**

##### **Teoría Motivación -Higiene Herzberg**

Según Frederick Irving Herzberg (1959) las personas tienen necesidades básicas y quieren satisfacerlas. En las empresas los trabajadores tienen necesidades de motivación y de higiénicas. Por consiguiente, los trabajadores que tienen condiciones adecuadas en el clima laboral están más predispuestas a tener una sensación de satisfacción laboral y puedan desarrollar sus funciones satisfactoriamente, con buen estado de ánimo emocional. Por otro lado, este aspecto tiene que ver mucho con la capacidad emocional, habilidades y conocimientos para poder emprender sus labores; con la idoneidad de contribuir, generar, asumir riesgos y responsabilidades a futuro y puedan resolverlas estratégicamente sin perjudicar el estado de ánimo y atención de los pacientes.

##### **Teoría de las Necesidades Adquiridas de McClelland**

Según David McClelland (1950) el trabajador debe satisfacer las necesidades básicas según Maslow (fisiológicas, alimentación, vivienda, vestimenta, etc.) después de haberlas satisfecho se tiene la necesidad de cumplir la necesidad de logro, poder y afiliación. Ya que, el individuo día a día, presenta problemas en el hogar; por lo tanto requiere de dinero para poder cubrirlos; ante ello si se cubren las necesidades del trabajador se encontrará motivado y podrá realizar sus funciones satisfactoriamente con responsabilidad y desenvolvimiento; con la

objetividad de que haya un mejor entendimiento, rendimiento, bienestar, competitividad y desenvolvimiento laboral.

### **Definiciones y conceptos de la variable desempeño laboral**

Según Gilbert (2003) el desempeño de las metas específicas incrementa el desempeño y las metas difíciles, cuando son aceptadas, incrementan aún más el desenvolvimiento (p. 112).

Según Menéndez (2007) son las conductas que realiza el trabajador para cumplir sus funciones u obligaciones que le competen. Las acciones que cumple son las que sabe hacer aprendido de la experiencia laboral y los conocimientos técnicos. El trabajador debe tener decisión, experiencia y habilidades en actividades de los procedimientos de su profesión que influye las relaciones interpersonales.

Según Mertens, (1996) su análisis está relacionado en su totalidad de la estructura del trabajo y el cumplimiento de los profesionales en sus roles y funciones establecidas.

Según Chiavenato (2002) “es la efectividad y la competencia del personal que elabora dentro de las entidades; por lo tanto es menester que el trabajador se sienta a gusto con sus trabajos para que pueda realizar sus funciones o tareas eficientemente” (p 236). Dado que, la eficiencia juega un rol muy fundamental en el desempeño laboral ya que de ello dependerá el éxito de la organización, se necesita que el colaborador tenga una buena actitud, que le permita desarrollarse dentro de la organización para lograr los objetivos trazados por la misma.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

#### **Logro de metas**

Según Robbins y Coulter (2014) definen que el logro de metas es la productividad, servicios realizados más los bienes se dividen de los insumos que se han utilizado para generar esa producción. Las instituciones quieren generar ganancias con la menor cantidad de insumos. De la cual es la planificación que ha sido planteada y desarrollada para otorgar un mejor servicio. Cuyo objetivo es crear y obtener éxito.

En este mismo orden, es importante recalcar que no todas las entidades requieren de un mismo modo de conducta y estilo organizacional entre sus colaboradores. No obstante, la organización debe de brindar oportunidades de desarrollo dentro la misma, para incentivar a sus colaboradores; para que ellos puedan desarrollar sus competencias y de esa forma retribuir el buen desempeño laboral, de lo contrario puede causar bajo desempeño y productividad. Por otro lado, si bien es cierto; las personas gozan de características y destrezas que lo identifican, de las cuales en estos tipos de casos, determinan su competencia para ejecutar su desenvolvimiento en el modo de trabajo organizacional.

Ante esta concepción, se puede apreciar que la gestión de los directivos enmarca un antes y un después en la vida de los trabajadores y de la empresa; puesto que ellos, son los encargados de encaminar para que la empresa pueda generar productividad; ya que son los que diseñan, plantean y ejecutan las estrategias. Por lo tanto, su diseño en la organización se basa en poder otorgar un buen ambiente laboral, con sus respectivos programas y capacitaciones para el personal; con la idoneidad de que el personal elabore con sus capacidades y destrezas. En tal sentido, lo que se requiere es esta estrategia es que sea acorde a las deficiencias que se presentan en la individualidad; completándose y fortaleciéndose con conocimientos en la interrelación grupal.

### **Competencias**

Según Benavides (2002) " Son comportamientos y destrezas observables que se deja ver durante el ejercicio del empleo en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades de manera eficaz; ya que si el trabajador incrementa sus competencias mejorara su desempeño y comportamiento laboral; puesto que es un mecanismo para otorgar un mejor producción; por ende, habrá mayor productividad. Por lo tanto, podrá realizar sus funciones con entusiasmo, con responsabilidad y desenvolvimiento.

No obstante, este se mide en el desenvolvimiento de las tareas y como lo sobrelleva estratégicamente; asimismo, para que el empleador pueda desarrollar sus funciones, tiene que desempeñarse con buen estado de animo emocional o estrés. Por otro lado, este aspecto tiene que ver mucho con la capacidad

emocional, habilidades y conocimientos para poder emprender sus labores; con la idoneidad de contribuir, generar, asumir riesgos y responsabilidades a futuro y puedan resolverlas estratégicamente sin perjudicar su estado de ánimo y atención a los pacientes.

Ante lo expuesto; una entidad exitosa esta comprendida con profesionales competente y exitosos que día a día se ven comprometido con sus funciones y dan un valor agregado como organización; asimismo, cuentan con habilidades básicas para poder desempeñarse; ya sea en puestos con cargos gerenciales o con jerarquía; es por ello que hoy en día las entidades, evalúan las personalidades de cada persona.

Asimismo, el empleo de estrategias en el comportamiento organizacional; es el motor que impulsa a que los planes, programas y asuntos acordados que se cumplan satisfactoriamente; puesto que, si todos cuentan con una buena relación organizacional habrá mayor productividad.

### **Rasgos de personalidad**

Según Myers (2011) es “nuestra naturaleza psicológica individual, es como una identidad personal”, por lo tanto, la personalidad define a la persona, se ve reflejada en la conducta que tenemos. Ello incide e involucra varios aspectos para poder desenvolverse y tener un mejor rendimiento en el trabajo; para el individuo debe estar en todas sus capacidades y vitalidades para ejercer y obrar.

Por otro lado, uno de los aspectos de esta definición es la capacidad de adaptación ante los problemas que se presentan e involucra en el desenvolvimiento de las tareas y la manera de como lo sobrelleva estratégicamente; en otras palabras tiene que ver con la capacidad emocional, habilidades y conocimientos para poder emprender sus labores; con la idoneidad de contribuir, generar, asumir riesgos y responsabilidades a futuro y puedan resolverlas estratégicamente sin perjudicar su estado de ánimo y atención a los pacientes.

Asimismo, este aspecto va de la mano con tener la mente positiva; la cual es una fuente positiva e enriquecedor para generar mayor producción y éxito en la entidad.

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018?

### **Problema Específicos**

- 1) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018?
- 2) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018?
- 3) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión realización personal y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

Por su relevancia teórica, porque los resultados servirán para futuras investigaciones, nivel nacional y local. A través de la revisión bibliográfica, organización del marco teórico.

El personal de enfermería asistencial en las UCI pediátricos, en el ejercicio de su labor refleja actitudes de sus conocimientos y capacidades de liderazgo y empatía con las demás personas; asimismo en el que hacer diario convive con relaciones interpersonales paciente y familia que pueden ocasionar factores estresantes; es una profesión estresante que se tiene de la sobrecarga de trabajo, por el ambiente laboral, relaciones interpersonales, fallecimiento de los pacientes y reacción de la familia y otros factores; no obstante, el desempeño puede verse afectado por factores económicos, sociales y administrativos.

### **Justificación social**

Por su relevancia social que contribuye el siguiente estudio para poder identificar el nivel del SB de las enfermeras que ejercen funciones en la UCI pediátricos de dicha Institución mencionada que se ve reflejado en el desenvolvimiento laboral ya sea por factores internos o externos que ocasionan disminución de la producción, cansancio; ausencia, tardanza y eventos adversos con el paciente.

Para obtener un desempeño laboral favorable, se debe satisfacer necesidades del empleado o colaborador; que tenga sentimientos positivos, relaciones personales, adecuado clima laboral; sentimiento de superación personal, todo para beneficio de la sociedad, familia y comunidad.

### **Justificación práctica**

Por su relevancia práctica, permitirá conocer el grado de desempeño de los licenciados de enfermería, para poder analizar las debilidades de los colaboradores del servicio, potenciar sus cualidades y virtudes. Se podrá hacer talleres de mejora, capacitaciones e internas y externas.

Es importante porque determinara el grado de relación por lo tanto si existe entre el SB y desenvolvimiento laboral de las enfermeras asistenciales que laboran en mencionada Institución, concluyendo si hay relación que influyan desde el síndrome de burnout con el desenvolvimiento; permitirá hacer nuevos estudios que puedan fortalecer las debilidades de las unidades críticas, hacer capacitaciones al personal para que puedan brindar una calidad de atención al paciente acorde con su estado de salud y capacitarse constantemente.

### **Justificación metodológica**

Se uso un instrumento validada que nos dará resultados confiables y se hará la validación de un segundo instrumento. Los datos serán analizados estadísticamente, obteniendo resultados del grado del SB y el desempeño laboral, permitiendo conocer la prevalencia de dichas variables que servirán para futuras investigaciones.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

Existe relación significativa entre el SB y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018.

### **Hipótesis específicas**

- 1) Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.
- 2) Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.
- 3) Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.

### **Objetivo específicos**

- 1) Determinar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.
- 2) Determinar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.
- 3) Determinar la relación que existe entre la dimensión realización personal y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.

## **II.Método**

## 2.1. Diseño de investigación

### *Paradigma positivista*

Según Zúñiga, Dobles y García (1998) el positivismo se fundamenta por la ciencia y por el empleo del método científico.

### *Enfoque cuantitativo*

Según Sampieri (1991) se realiza la medición numérica y estadística con previa base de datos según el estudio. Para la comprobación de la hipótesis y dar a conocer nuevos comportamientos y establecer teorías.

### *Método hipotético deductivo*

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) establecen teorías y preguntas iniciales de investigación, se derivan hipótesis.

### *Tipo Básica*

Según Sánchez y Reyes (2002) son conocidos como pura o fundamentales, nos canaliza a la búsqueda de nuevos conocimientos para los estudios. Se reúne información de la realidad para sustentar el conocimiento científico.

### *Nivel Correlacional*

Según Hernández Sampieri (2012) es el estudio que cuantificara la medición de correlación de dos o más variables.

### *Diseño no experimental de corte transversal*

Según Soto (2015) el diseño no se manipula las variables de estudio, se describen según la situación en la que se encuentra, por lo tanto, es como se observa de manera descriptiva. Según Hernández, Baptista y Fernández (2010) el estudio transversal es un solo momento analizado, con la descripción de la variable determinada.

Por lo tanto, la investigación es no experimental por que nose determinó las variables de estudio y se realizó en un tiempo establecido.

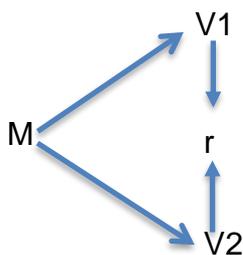


Figura 01: Diagrama del diseño correlacional

M: Enfermeras asistenciales de la UCI del INSN-San Borja.]

V1: Síndrome de Burnout

V2: Desempeño Laboral

r: Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Variable 1: Síndrome de Burnout**

#### **Definición**

Según nos refiere Maslach y Jackson (1981) el síndrome es resultado de un estrés crónico, evidenciado por sus tres características del cansancio emocional, deshumanización o desinterés por realizar funciones y la carencia de una realización personal de sus capacidades. (Mansilla, 2011, Cap. 4 p. 1)

### **Variable 2: Desempeño Laboral**

#### **Definición**

Según Menéndez (2007) el desempeño es el resultado de las actividades que realiza el trabajador según su experticia acumulada y sus conocimientos técnicos, con el logro de los objetivos establecidos por cada distribución de las funciones del profesional, teniendo en cuenta el intercambio social sea el adecuado para mejorar la producción.

## Operacionalización de la Variable

Tabla 1

### Operacionalización del Síndrome de Burnout

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Cansancio emocional	Sentimientos	1, 2,	Escala de	Bajo
	Empatía	3, 6,	Likert	(22-58 )
	Pensamiento (impotencia o desesperanza)	8, 13, 14,	Ordinal	Medio
	Interrelaciones en el ambiente laboral	16, 20	0 = Nunca 1=Pocas veces al año o menos	(59-95 ) Alto ( 96-132 )
Despersonalización	Deshumanización	5, 10,	2 = 01	)
	Respuestas negativas	11,	vez al mes	
	Ausentismo laboral	15,	o menos	
	Actitudes emocionales frías.	22.	3 = 03	
	Despectiva		mes o menos	
Realización personal	Desempeño personal		4 = 01	)
	Baja autoestima	4, 7,	vez a la	
	Evitación de relaciones personales	9, 12,	semana	
	Capacidad laboral	17,	5 = 03	
		18,	veces a la	
	19,	semana		
		21	6 = Todos los días	

Fuente: Elaboración propia del marco teórico

Tabla 2

*Operacionalización del desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Nivel y Rangos
Logro de metas	Eficacia Eficiencia Efectividad	01-07	Escala Likert Ordinal	de Deficiente (20-71)
Competencias	Habilidades y destrezas	08-14	:1=Nunca	Regular (72-80)
	Compromiso con objetivos y metas		:2=Casi nunca	Eficiente (81-100)
	institucionales		:3=A veces	
	Responsabilidad		:4=Casi siempre	
Iniciativa		:5=Siempre		
Rasgos de personalidad	Sociabilidad Autocontrol	15-20		

Fuente: Elaboración propia del marco teórico

### 2.3. Población y muestra

La población establecida es de 160 licenciad (a)s de enfermería asistenciales del servicio de la UCI: Neuroquirurgica, Cardiovascular, UPO; Quemados y Neonatales. Dividido de la siguiente forma.

UCI Neuroquirurgica: 40 Enfermeras

UCI Cardiovascular: 30 Enfermeras

UCI Postoperatorios: 30 Enfermeras

UCI Quemados: 30 Enfermeras

UCI Neonatal: 30 Enfermeras

**Muestra:**

Se utilizó una muestra de 114 licenciadas de enfermería asistenciales de las UCI Pediátricas del INSN- San Borja, durante el mes de noviembre y diciembre del 2018.

La muestra se calculó de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p (1-p) N}{e^2 (N-1) + Z^2 p (1-p)}$$

Donde:

Z=1.96 (para el nivel de confianza del 95%)

e=0.05 (error de estimación)

N=160 (tamaño de población)

p=0.5

Reemplazando:

$$N = \frac{(1.96)^2 0.50 (1-0.50) 160}{0.05^2 (160-1) + (1.96)^2 0.5 (1-0.5)} = 114$$

**Criterios de Inclusión y Exclusión*****Criterios de Inclusión***

- Profesionales asistenciales: Enfermeras
- Laborar en cuidados intensivos
- Experiencia asistencial mayor a 1 año
- Profesionales de enfermería CAS y Nombradas

***Criterios de Exclusión***

- Licenciados de enfermería asistencial que se impiden a colaborar.
- Personal que no completo la totalidad de los cuestionarios.
- Personal asistencial de enfermería que se hallen de vacaciones y licencias por enfermedad o maternidad

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

### Técnicas

Se uso la encuesta que según Díaz de Rada (2010) define como la búsqueda sistemática de conocimiento, el investigador obtendrá datos durante la aplicación que sustentará su estudio.

### Instrumento

El instrumento a utilizar fue dos cuestionarios tipo escala de Likert según Hernández (2010) son escalas de medición con un puntaje numérico que se cuantificará al culminar y dará una respuesta al sumar todos los ítems.

### Ficha técnica

Tabla 3

*Ficha técnica: Evaluar el Síndrome de Burnout*

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar el Síndrome de Burnout
Autores	Maslach y Jackson ( 1981 )
Procedencia	Estados Unidos
Administración	Individual
Tiempo de aplicación	15- 20 Minutos
Aplicación	Los datos se recogieron en el mes de noviembre en el servicio de UCI Neuroquirurgica, UCI Cardiovascular, UCI postoperatoria ; UCI quemados y UCI Neonatal.
Escala y puntuación	Escala Lickert 0 al 6, se considera 0 con menor calificación y 6 con mayor y calificación.
Significación	Valora el nivel de Síndrome de Burnout
Dimensiones	Dimensión primera: Agotamiento Emocional Dimensión segunda: Despersonalización Dimensión tercera: Realización personal

## Ficha técnica

Tabla 4

### *Ficha técnica: Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral*

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral
Autor	Melani Campos Hurez (2017) adaptado por Geraldine Rubi Gutierrez Villafuerte (2018)
Procedencia	Perú-Lima
Administración	Individual
Tiempo de aplicación	15-20 Minutos
Aplicación	Los datos se recogieron en el mes de noviembre en el servicio de UCI Neuroquirurgica, UCI quemados y UCI Neonatal.
Escala y puntuación	Escala Lickert 1 al 5, se considera 1 con menor calificación y 5 con mayor y calificación.
Significación	Valora el nivel de Desempeño Laboral
Dimensiones	Dimensión 1: Logro de Metas Dimensión 2: Competencias Dimensión 3: Rasgo de personalidad

### **Validez de los instrumentos**

Según Soto (2015) refiere la importancia del instrumento con el resultado nos da lo que el investigador quiere medir, sirve para describir lo que pide cada variable. Por los tanto, debe ser capaz de tener la validez de criterios, contenido y constructo.

#### **Variable 1: Síndrome de Burnout**

La validez fue realizada por el autor original y validad en 8 países de Latinoamérica por juicios de expertos cumpliendo con los criterios establecidos.

#### **Variable 2: Desempeño Laboral**

La validez se realizó por la evaluación de juicio de profesionales expetos en la materia; quienes reafirman la validez con el sustento de los criterios de Pertinencia, Relevancia y Claridad dando como resultado aplicable.

Tabla 5

Validez de contenido del instrumento Desempeño Laboral

Expertos	Aspectos de la validación		
	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Dr. Joaquin Vertiz Osoreo	Si	Si	Si
Dr. Cesar Humberto Del Catillo Talledo	Si	Si	Si
Mg. Felipe Castillo Yataco	Si	Si	Si

Fuente: Propia de la validez del instrumento según formato de la Universidad.

### Confiabilidad de los instrumentos

Según Soto (2015) refiere que la veracidad y credibilidad del instrumento. Al ser aplicado el instrumento en diferentes poblaciones se obtendrá resultados similares o cercanos.

#### Variable 1: Síndrome de Burnout

Cuestionario que determina el SB realizaron una prueba piloto en la adaptación al castellano conformada la muestra por 559 profesionales de distintos sectores ocupacionales. Tiene una confiabilidad por un alfa de Crombach de 0,758. Según los indicadores de confiabilidad el instrumento es de alta confiabilidad.

#### Variable 2: Desempeño Laboral

En el cuestionario que determino el desempeño laboral con un instrumentó validado por Geraldine Gutierrez Villafuerte. Se aplicó una prueba piloto a 30 profesionales de enfermería asistencial que laboran en la unidad de cuidados intensivos de dicha INSN–Breña y en otras instituciones. Con un alfa de Crombach de 0.936. Según los indicadores de confiabilidad el instrumento es de muy alta confiabilidad.

Tabla 6

Confiabilidad del Alfa de Crombach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	20

Fuente: Se obtuvo de los resultados de la prueba piloto.

Tabla 7

Escala de valores para el coeficiente de alfa de Crombach según Kerling

<b>Descripción</b>	<b>Intervalos</b>
No hay confiabilidad	(-1 - 0)
Confiabilidad baja	(0,01 - 0,46)
Confiabilidad Moderada	(0,5 - 0,75)
Confiabilidad fuerte	(0,76 - 0,89)
Confiabilidad Alta	(0,9 – 1)

Fuente: (Milán y Vega, 2012)

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

### **Análisis Descriptivo**

Se describirá en base a tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras.

### **Análisis inferencial**

Según Salvatierra (2013) en la comprobación de las hipótesis general y específicas, se aplicó la prueba de normalidad y correlación de Spearman para demostrar la relación de las variables SB y Desempeño laboral.

### **2.6. Aspectos éticos**

Se realiza un consentimiento informado previa aplicación del instrumento con la autorización voluntaria del personal asistencial de enfermería; se pide permiso a la jefa de personal de enfermería para la aplicación de dicho instrumento.

### **III.Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos de la investigación

#### De la variable 1: Síndrome de burnout

Tabla 8

*Distribución de frecuencia del SB de las enfermeras de la UCI del INSN-San Borja, 2018.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (22-58)	27	23,7%
Medio (59-95)	81	71%
Alto (96-132)	6	5,3%
Total	114	100%

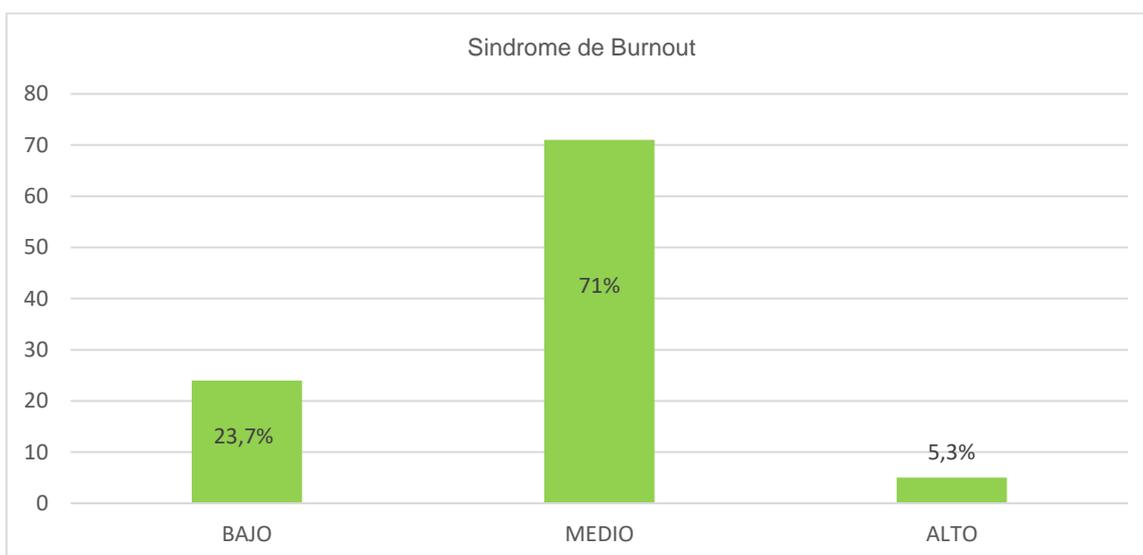


Figura 02. Niveles de la variable SB de las enfermeras del INSN, San Borja, 2018.

#### Interpretación:

Con los datos hallados en la Tabla 08 y figura 02 según frecuencias y porcentaje el 71% de las enfermeras que laboran en dicha Institución, San Borja presentan un nivel medio, en un 23,7% bajo y en un 5,3% alto.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias según la dimensión cansancio Emocional de las enfermeras de la UCI INSN-San Borja, 2018.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (menor 16)	41	36%
Medio (17-26)	70	61,4%
Alto (mayor 27)	3	2,6%
Total	114	100%

Fuente: Base de datos SPPSS de la encuesta aplicada.

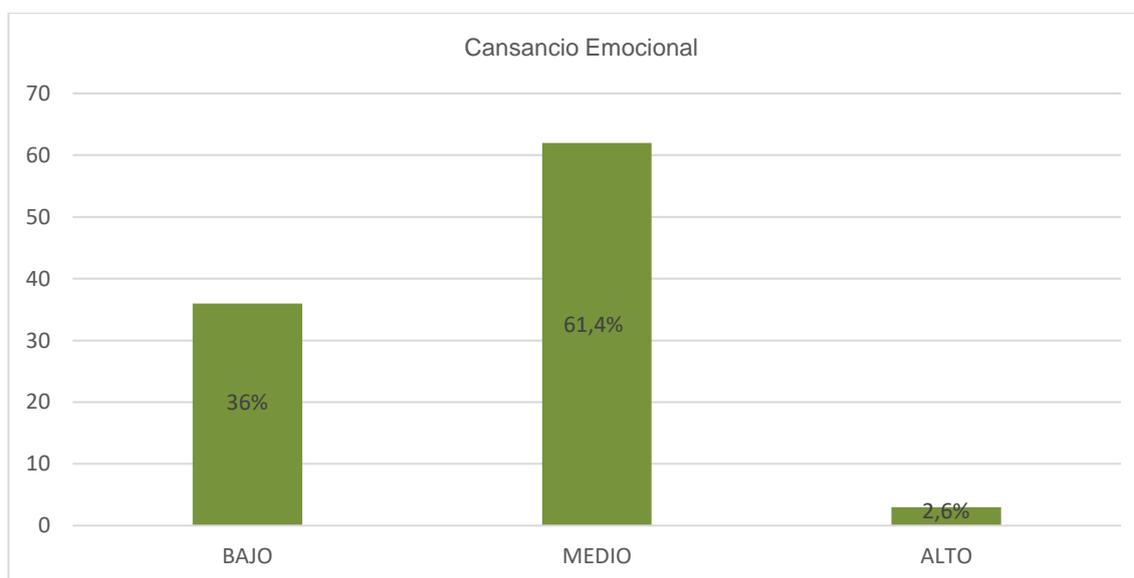


Figura 03. Niveles de la dimension cansancio emocional de las enfermeras del INSN, San Borja, 2018.

Interpretación:

Con los resultados de la Tabla 09 y figura 03 según frecuencias y porcentaje el 61,4% de las licenciadas de enfermería que laboran en el INSN, San Borja presentan un nivel medio, en un 36% bajo y un 2,6% alto.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias según la dimensión despersonalización de las enfermeras de la UCI del INSN-San Borja, 2018.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (menor = 6)	57	50%
Medio (7-12)	50	43,9%
Alto (mayor o igual 13)	7	6,1%
Total	114	100%

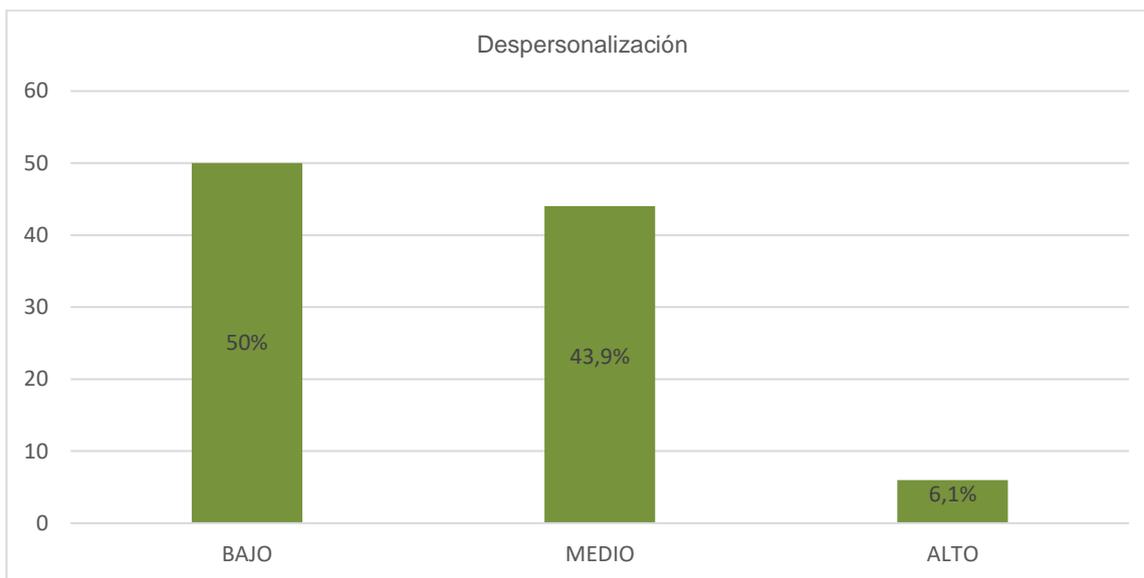


Figura 04. Niveles de la dimensión despersonalización de las enfermeras del INSN, San Borja, 2018.

#### Interpretación:

Con los datos hallados en la Tabla 10 y figura 04 según frecuencias y porcentaje el 50% de las enfermeras que laboran en la Unidades críticas del INSN, San Borja obtuvieron un nivel bajo, en un 43,9 % medio y en un 6,1% alto.

Tabla 11

*Distribución de frecuencias según la dimensión realización personal de las enfermeras de la UCI del INSN-San Borja, 2018.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (0-31)	9	7,9%
Medio (32-38)	35	30,7%
Alto (mayor o igual 39)	70	61,4%
Total	114	100%

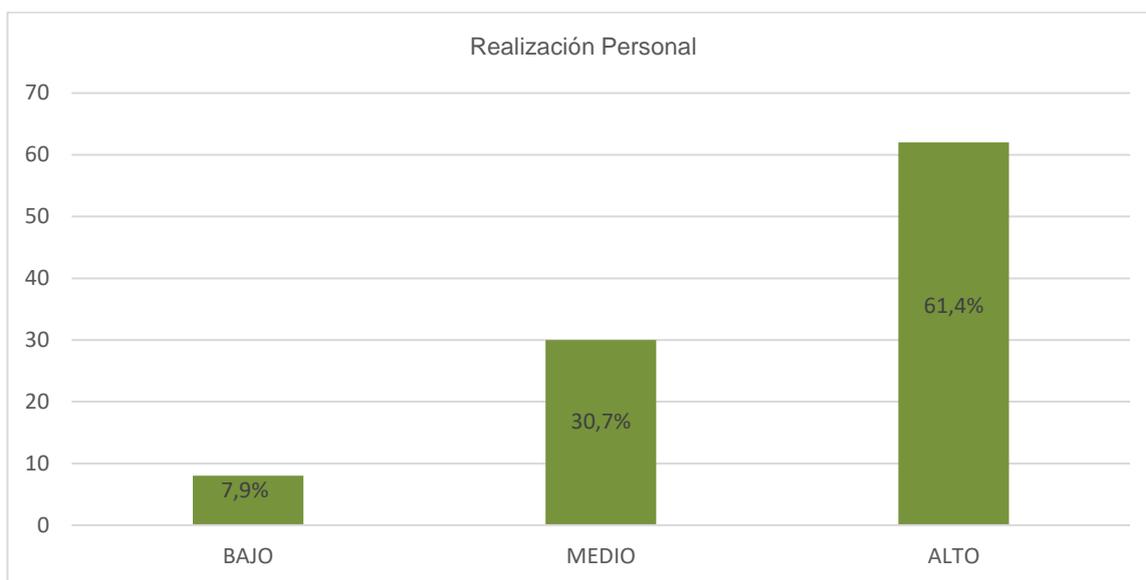


Figura 05. Niveles de la dimensión realización personal de las enfermeras del INSN, San Borja, 2018.

Interpretación:

Con los datos hallados en la Tabla 11 y figura 05 según frecuencias y porcentaje el 7,9% de las enfermeras que laboran en la Unidades críticas del INSN, San Borja presentan un nivel bajo, en un 30,7% y en un 61,4% alto.

Tabla 12

*Distribución de frecuencias según la variable desempeño laboral de las enfermeras de la UCI del INSN-San Borja, 2018.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (20-71)	6	5,3%
Regular (72-80)	36	31,6%
Eficiente (81-100)	72	63,2%
Total	114	100%

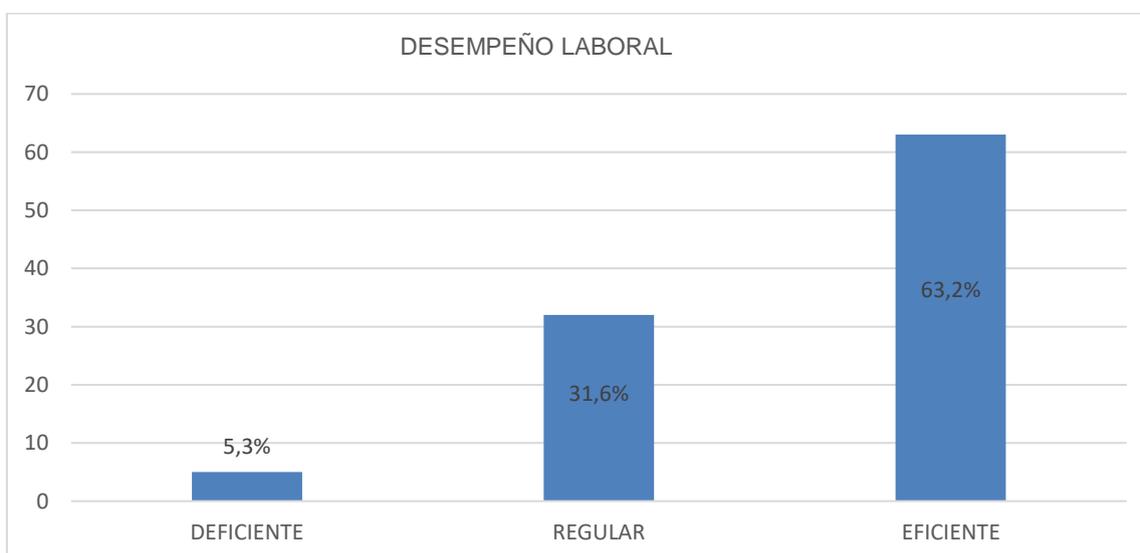


Figura 06. Niveles de la variable Desempeño Laboral de las enfermeras del INSN, San Borja, 2018.

#### Interpretación:

Con los datos hallados en la Tabla 12 y la figura 06 según frecuencias y porcentaje el 63,2% de las enfermeras que laboran en la Unidades críticas del INSN, San Borja presentan un nivel eficiente, en un 31,6% regular y en un 5,3% deficiente.

### Hipótesis General

Ho= No existe relación significativa entre el *SB* y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre el *SB* y desempeño laboral de las enfermeras del I INSN en la UCI, San Borja, 2018.

Tabla 13

*Prueba de correlación entre el SB y desempeño laboral de las enfermeras de la UCI-INSN, San Borja, 2018.*

			Síndrome de burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,214*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	114	114
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,214*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	114	114

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Interpretación:

En la tabla 13 en la correlación de las variables según el valor del coeficiente de Spearman ( $r=-,214^*$ ) representa una correlación negativa baja con una significancia de  $p=0,023$  y siendo este valor menor al nivel propuesto ( $p=0.05$ ). Por lo tanto existe una relación significativa porque  $p=0,023$  es menor que  $0,05$  y porque  $r=-, 214^*$  es una correlación negativa y baja entre las variables de estudio *SB* y desempeño laboral de las enfermeras del INSN, San Borja, 2018.

### Hipótesis específicas 1

Ho= No existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.

Ha=Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.

Tabla 14

*Prueba de correlación entre la Dimensión Cansancio Emocional y desempeño laboral de las enfermeras de la UCI-INSN, San Borja, 2018.*

			Desempeño laboral	Cansancio Emocional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,209*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	114	114
Cansancio Emocional	Cansancio Emocional	Coeficiente de correlación	-,209*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	114	114

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Interpretación:

En la tabla 14 en la correlación de la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral según el valor del coeficiente de Spearman ( $r=-,209^*$ ) representa una correlación negativa baja con una significancia estadística de  $p=0,026$  y siendo este valor menor al nivel propuesto ( $p=0.05$ ). Por lo tanto existe una relación negativa baja ( $r=-,209^*$ ) entre la dimensión cansancio emocional y DL de las enfermeras del INSN, San Borja, 2018.

## Hipótesis específicas 2

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.

Tabla 15

*Prueba de correlación entre la dimensión Despersonalización y desempeño laboral de las enfermeras de la UCI del INSN, San Borja, 2018.*

		Desempeño		
			o laboral	Despersonalización
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,256*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	114	114
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	-,256*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	114	114

Interpretación:

Según la tabla 15 en la correlación de la dimensión despersonalización y desempeño laboral según el valor del coeficiente de Spearman ( $r = -,256^*$ ) representa una correlación negativa baja con una significancia estadística de  $p = 0,010$  y siendo este valor menor al nivel establecido ( $p = 0.05$ ). Por lo tanto, existe una relación significativa negativa baja ( $r = -,256^*$ ) entre la dimensión despersonalización y Desempeño laboral de las enfermeras del INSN, San Borja, 2018.

### Hipótesis específicas 3

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión realización personal y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y desempeño laboral de las enfermeras del INSN en la UCI, San Borja, 2018.

Tabla 16

*Prueba de correlación entre la dimensión Realización personal y desempeño laboral de las enfermeras de la UCI del INSN, San Borja, 2018.*

			Desempeño Laboral	Realizacion personal
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,221*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	114	114
	Realizacion personal	Coefficiente de correlación	,221*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	114	114

Interpretación:

Según la tabla 16 en la correlación de la dimensión realización personal y desempeño laboral según el valor del coeficiente de Spearman ( $r=0,221$ ) representa una correlación positiva prácticamente nula con una significancia estadística de  $p=0,046$  y siendo este valor mayor al nivel establecido ( $p=0.05$ ). Por lo tanto, existe una relación significativa entre la dimensión realización personal y el D.Laboral de las enfermeras de la UCI del INSN, San Borja, 2018.

## **IV.Discusión**

En la investigación se propuso determinar la relación del SB y desempeño laboral de las enfermeras de las unidades de cuidados intensivos del INSN-San Borja, el cual tiene una coeficiencia de Rho Spearman=-0,214\* representa una correlación inversa negativa baja con una significancia estadística de  $p=0,023$ , obteniendo una similitud en el estudio de Abarca en el año 2017 existe relación entre el nivel de SB y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla con una correlación de Spearman -0,520\*y con una significancia 0,003.

Asimismo, Loyola en su investigación desempeño laboral y su relación con el SB en el personal del Hospital San Juan bautista Huaral, Lima 2013 consiguiendo una correlación de Rho Spearman de -0.746 negativa.

Con respecto al primer objetivo específico determinar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y desempeño representa una relación negativa baja ( $r=-, 209^*$ ) con una significancia estadística de  $p=0,026$  de las enfermeras del INSN, San Borja, 2018. Ello está relacionado, a la cantidad de trabajo acumulado lo cual genera cansancio para realizar sus funciones o tareas asignadas; cuyos problemas afectan en lo laboral como psicológicamente; asociado a las profundas depreciones al trabajo bajo presión; en tal sentido, es un estrés crónico que trae consigo muchos problemas de desenvolvimiento y escasez de interés laboral.

En concordancia de la investigación de López en su tesis titulada SB y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega del mes de octubre a diciembre del 2016, con un coeficiente de correlación de -0,198\* y una significancia de 0,037 existiendo relación entre el cansancio emocional y el desempeño profesional. Por lo tanto, se infiere que estos problemas afectan en lo laboral como psicológicamente; ya que incide en la falta de interés de ejercer y desarrollar sus funciones asociado a la profunda depresión al trabajo bajo presión; en tal sentido, es un estrés crónico que trae consigo muchos problemas de desenvolvimiento y escasez de interés laboral.

Ante ello, el cansancio producto del estrés y presión laboral influye en el bajo rendimiento y desenvolvimiento laboral; dado que es un cansancio físico y psicológico que presenta los de personal de salud; ello produce serios problemas

que hasta incluso puede afectar en la vida y salud del paciente.

Con respecto al segundo objetivo específico determinar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral se obtuvo una relación negativa baja ( $r=-,256$ ) con una significancia estadística de  $p=0,010$  en las enfermeras del INSN, San Borja, 2018.

Asimismo, en la investigación De la Cruz titulada SB y la satisfacción laboral en enfermería en el INCN se obtuvo, que existe relación significativa inversa entre la despersonalización y satisfacción laboral con un ( $r=-0,736$ ) y una significancia ( $p=0,041$ ) afirma que ha menor presencia de despersonalización mayores niveles de satisfacción laboral en enfermería.

Con respecto al tercer objetivo específico determinar la relación que existe entre la dimensión realización personal y desempeño laboral se obtuvo una relación positiva baja ( $r=,221$ ) con una significancia estadística de  $p=0,046$  en las enfermeras del INSN, San Borja, 2018.

De lo contrario en el estudio de Abarca se observa que no hay una relación directa y significativa entre la dimensión realización profesional y el desempeño laboral con un Rho de Spearman de ( $r=-,005$ ) y una significancia de ( $p= 0,955$ ). Donde, no existe relación entre la realización personal y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luís Negreiros Vega, 2016.

## **V. Conclusiones**

**Primera:**

En relación al objetivo general, se evidencia que existe una relación negativa significativa ( $p=0,023$  y  $r=-0,214$ ) entre el SB y la variable desempeño laboral de las enfermeras de la UCI del INSN-San Borja, 2018. Puesto que, los problemas afectan en lo laboral como psicológicamente; ya que incide en la falta de interés de ejercer y desarrollar sus funciones asociado a las profundas depresiones al trabajo bajo presión; en tal sentido, es un estrés crónico que trae consigo muchos problemas de desenvolvimiento y escasez de interés laboral.

**Segunda:**

En relación al objetivo específico 1, se evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral, con una significancia estadística de ( $p=0.026$ ) y una correlación negativa ( $r=-0,209$ ). Ante ello, el cansancio producto del estrés y presión laboral influye en el bajo rendimiento y desenvolvimiento laboral; dado que es un cansancio físico y psicológico que presenta los de personal de salud; ello produce serios problemas que hasta incluso puede afectar en la vida y salud del paciente.

**Tercera:**

En relación al objetivo específico 2, se evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral, con una significancia estadística de  $p=0.010$  y una correlación directa negativa ( $r=-0,256^*$ ).

**Cuarta:**

En relación al objetivo específico 3, se evidencio que existe una correlación entre la dimensión realización personal y desempeño laboral, con una significancia estadística de  $p=0.046$  y una correlación positiva prácticamente nula ( $r=, 221$ ). Ante ello, la realización de las funciones hace a que haya un mejor resultado de asistencia hacia los pacientes; puesto que ayuda a que sean estos atendidos satisfactoriamente; sin que ellos sufran o corran el riesgo de perder la vida ante situaciones críticas; es por ello, que es necesario que el personal de salud se encuentre en sus capacidades físicas y psicológicas.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:**

Al personal de enfermería que labora en las unidades críticas existe una correlación significativa baja con un síndrome de burnout medio y el desempeño laboral eficiente, las autoridades de jefatura deben involucrarse en prevenir que incremente dicho síndrome con actividades de mejora, con apoyo de personal capacitado de psicología en charlas para que el personal cambie su actitud y no llegue a un estrés crónico que ocasione daño al ser de cuidado el paciente. Además, de otorgar al personal especializado de salud un buen ambiente laboral; ya que de esa manera habrá mayor productividad y eficiencia laboral; dado que, si el trabajador se encuentra motivado; podrá realizar sus funciones satisfactoriamente con entusiasmo, con responsabilidad y desenvolvimiento. Asimismo, es menester pronunciar, que la gerencia administrativa participe y mantenga diálogo con los miembros de dicha institución; con la objetividad de que haya un mejor entendimiento, rendimiento, bienestar, competitividad y desenvolvimiento laboral.

**Segundo:**

Existe una correlación del desempeño laboral con el cansancio emocional, se debe tener en cuenta en las unidades la sobrecarga de funciones y demanda del paciente por ser crítico, se recomienda que se pueda implementar horas de reposo durante el turno de doce horas.

**Tercero:**

Se ha comprobado que existe una correlación del desempeño laboral y la despersonalización de las enfermeras, se deben realizar actividades recreacionales y de relaciones interpersonales, con talleres de sensibilización y empatía.

**Cuarto:**

Se evidencia que existe relación directa del desempeño laboral con la realización personal, las autoridades de la institución deben fomentar incentivos motivacionales, premiaciones al mejor trabajador, incentivos económicos; etc.

## **VII. Referencia**

- Abanto, F. (2018) *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de Ventanilla, Lima 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Alarcon, S. (2017) *Factores que influyen en la efectividad de la capacitación, el desempeño laboral y las características sociodemográficas de los trabajadores del Instituto Nacional Cardiovascular, EsSalud*. (Tesis de maestría) Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Perú.
- Avedaño, C. (2017) *El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios, Perú.
- Campos, H. (2018) *Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte Lima – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Cremades, P. (2016) *Repercusiones del estrés laboral sobre la atención de enfermería*. (Tesis doctoral). Universidad de Alicante, España.
- Llagas, C. (2017) *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- López, T. (2017) *Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de Enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre-diciembre del 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Loyola, F. (2015) *Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout el personal de enfermería del hospital San Juan Bautista Huaral - Lima 2013*.

(Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

Machuca, S. (2016) *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los Licenciados de enfermería en el hospital i essalud - tingo maría 2014*. (Tesis de maestría). Universidad de Huanuco, Perú.

Mendoza, V. (2017) *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Monteza, I. (2017) *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad de César Vallejo, Perú

Ordoñez, Z. (2015) *Desarrollo organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital Básico Baños*. (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Ortega, P. (2016) *Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II EsSalud Huanuco, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad de Huanuco, Perú.

Prado, J. (2015) *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los Trabajadores administrativos*. (Tesis de maestría). Universidad de César Vallejo, Perú.

Sanchez, G. (2015) *Burnout, Resiliencia y Frustración existencial en el personal de la administración y servicios*. (Tesis doctoral). Universidad de Zaragoza, España.

Soto, Q. (2015) *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. (1ra ed). Perú: editorial Mario Leopoldo Canchari Toledo.

- Toro, C. (2014) *Nivel de Burnout en profesionales de enfermería en una institución prestadora de servicio de tercer nivel de la ciudad de Manizales*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Manizales-Colombia.
- Zans, C. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma, Nicaragua.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018. <b>Autor:</b> Br. Geraldine Rubi Gutierrez Villafuerte							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el del síndrome de burnout y el desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018?  <b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral en las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018.  <b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral en las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados San Borja, 2018.	<b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados San Borja, 2018.  <b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados	<b>Variable 1:</b> Síndrome de Burnout				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Cansancio emocional	Sentimientos Empatía Pensamiento (impotencia o desesperanza) Interrelaciones en el ambiente laboral	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Escala de Likert Ordinal 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días	≥27 : alto nivel 17-26 : intermedio ≤16 : nivel de Burnout bajo o muy bajo
Despersonalización	Deshumanización Respuestas negativas Absentismo laboral Actitudes emocionales frías. Despectiva	5, 10, 11, 15, 22.		≥13 : nivel alto 7-12 : nivel medio ≤6: bajo nivel de despersonalización.			
Realización personal	Desempeño personal Baja autoestima Evitación de Relaciones personales Capacidad laboral	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		≥39 : alta sensación de logro 32-38 : intermedia 0-31 baja realización			

Intensivos, San Borja, 2018?  ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de despersonalización y el desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018?  Intensivos, San Borja, 2018?  ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018?	Determinar la relación que existe entre la dimensión de despersonalización y el desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018.  Determinar la relación que existe entre la dimensión de realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018.	Intensivos, San Borja, 2018.  Existe relación significativa entre la dimensión de despersonalización y el desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018.  Existe relación significativa entre la dimensión de realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018.	<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Logro de metas	Eficacia Eficiencia Efectividad	01-07	Escala de Likert Ordinal	Deficiente: 20-71  Regular:72-80
			Competencias	Habilidades y destrezas Compromiso con objetivos y metas Responsabilidad Iniciativa	08-14	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Eficiente: 81-100
			Rasgos de personalidad	Sociabilidad Autocontrol	15-20		

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo</b> Básica</p> <p><b>Paradigma</b> Positivista</p>	<p><b>Población:</b> La población que se tomó para el presente estudio estuvo conformada por todas las Licenciadas de Enfermería que laboran en unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja 160 sujetos de estudio.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico aleatorio simple.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 114 Enfermeras que cumplen con los criterios de inclusión.</p>	<p><b>Variable 1: Síndrome de Burnout</b></p> <p><b>Técnica: Encuesta</b> <b>Instrumento: Cuestionario para medir el síndrome de Burnout</b> <b>Autor:</b> Cristina Maslach y Jackson España - 1981 <b>Año:</b>2018 <b>Monitoreo:</b> Tesista <b>Ámbito de Aplicación:</b> Unidad de cuidados Intensivos a las Enfermeras intensivistas. <b>Forma de Administración:</b> Encuesta que durara de 15 a 20 min.</p> <p><b>Variable 2: Desempeño laboral</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario para medir el desempeño laboral <b>Autor:</b> Melani Campos Hurez (2017) adaptado por Geraldine Rubi Gutierrez Villafuerte. <b>Año:</b> 2018 <b>Monitoreo:</b> Tesista <b>Ámbito de Aplicación:</b> Unidad de cuidados Intensivos a las Enfermeras intensivistas. <b>Forma de Administración:</b> Encuesta que durara de 15 a 20 min.</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Se describirá a través de tablas de frecuencia y gráficos de barras. Los resultados obtenidos de la Base de datos. Para ser analizados e interpretados de acuerdo al marco teórico considerado.</p> <p><b>Inferencial:</b> Se realizará a través del coeficiente correlacional de Rho de Spearman para demostrar la relación entre las variables. (Salvatierra, 2013)</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

**SINDROME DE BOURNOT**

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados: 0: Nunca, 1: Pocas veces al año o Menos, 2: Una vez al mes o Menos, 3: Unas pocas veces al mes, 4: Una vez a la semana; 5: Pocas veces a la semana y 6: Todos los días.

N°	ENUNCIADOS	0	1	2	3	4	5	6
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
02	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
03	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
04	Comprendo fácilmente como se siente los pacientes							
05	Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
06	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
07	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes							
08	Siento que mi trabajo me esa desgastando							
09	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado con mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis							

	pacientes							
<b>19</b>	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
<b>20</b>	Me siento acabado							
<b>21</b>	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
<b>22</b>	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas							

Muchas gracias por su colaboración.

## DESEMPEÑO LABORAL

Marcar con una X la respuesta que crea conveniente para el enunciado.

LOGRO DE METAS		nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad.					
2	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio					
3	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la institución.					
4	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores.					
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.					
6	Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores					
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio					
COMPETENCIAS		nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.					
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.					
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio					
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.					
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio					

13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.					
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.					
<b>RASGOS DE PERSONALIDAD</b>		<b>nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.					
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.					
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores.					
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.					
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.					
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.					

Muchas gracias por su colaboración.

### Anexo 3: Certificado de validacion de instrumento



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>LOGRO DE METAS</b>								
1	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad.	X		X		X		
2	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio	X		X		X		
3	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la institución.	X		X		X		
4	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores.	X		X		X		
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.	X		X		X		
6	Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores	X		X		X		
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio	X		X		X		
<b>COMPETENCIAS</b>								
8	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.	X		X		X		
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.	X		X		X		
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio	X		X		X		
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.	X		X		X		
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio	X		X		X		
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.	X		X		X		
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.	X		X		X		
<b>RASGOS DE PERSONALIDAD</b>								

15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.	X		X		X		
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.	X		X		X		
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores.	X		X		X		
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.	X		X		X		
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.	X		X		X		
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicacion

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. DEL CASTILLO TALLEDO CESAR HUMBERTO

DNI: 070351920

Especialidad del validador: Metodologo - Maestro en Investigacion - Doctor en Educacion

...04... de Noviembre del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante  
Dr. Cesar Del Castillo Talledo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>LOGRO DE METAS</b>								
1	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad.	X		X		X		
2	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio	X		X		X		
3	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la institución.	X		X		X		
4	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores	X		X		X		
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.	X		X		X		
6	Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores	X		X		X		
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio	X		X		X		
<b>COMPETENCIAS</b>								
8	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.	X		X		X		
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.	X		X		X		
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio	X		X		X		
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.	X		X		X		
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio	X		X		X		
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.	X		X		X		
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.	X		X		X		
<b>RASGOS DE PERSONALIDAD</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.	X		X		X		
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.	X		X		X		
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores.	X		X		X		
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.	X		X		X		
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.	X		X		X		
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CASTILLO YANOS FELIPE E.

DNI: 08567023

Especialidad del validador: Mg. EN GESTION DE PROMOCION DE SALUD

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Noviembre del 2018  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
Dirección Regional de Salud del Callao  
Dr. FELIPE YANOS CASTILLO YANOS  
C.M.P. 2423  
MEDICO JEFE

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>LOGRO DE METAS</b>								
1	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad.	X		X		X		
2	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio.	X		X		X		
3	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la institución.	X		X		X		
4	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores.	X		X		X		
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.	X		X		X		
6	Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores.	X		X		X		
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.	X		X		X		
<b>COMPETENCIAS</b>								
8	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.	X		X		X		
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.	X		X		X		
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio.	X		X		X		
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.	X		X		X		
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio.	X		X		X		
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.	X		X		X		
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.	X		X		X		
<b>RASGOS DE PERSONALIDAD</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.	X		X		X		
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.	X		X		X		
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores.	X		X		X		
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.	X		X		X		
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.	X		X		X		
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [X]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Joaquín Vértiz Arred

DNI: 6725487

Especialidad del validador: ortofonólogo - Dr. Cecilia

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

...  
  
 Firma del Experto Informante

## Anexo 4: Base de datos de los Instrumentos

### VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT

N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2
1	0	3	1	5	1	1	3	2	4	4	3	6	0	5	0	2	5	5	5	1	5	2
2	1	4	4	6	0	1	6	1	6	1	2	6	0	0	0	0	5	6	6	0	4	1
3	1	2	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
4	4	3	4	6	0	1	6	3	5	2	4	3	5	3	0	0	6	6	6	1	6	0
5	1	4	3	6	0	1	1	1	6	0	1	6	0	2	0	0	6	6	6	0	5	0
6	1	2	2	6	0	0	6	1	6	0	1	6	0	1	0	1	6	6	6	0	6	0
7	3	3	3	5	1	3	5	3	5	2	1	6	3	4	0	1	5	4	5	1	6	1
8	1	3	2	5	0	1	3	1	2	0	3	5	1	4	0	0	4	4	4	0	6	1
9	4	1	1	5	3	5	6	3	4	0	2	6	2	4	1	2	3	4	5	5	2	0
10	3	1	3	5	0	2	5	2	5	2	2	5	1	1	0	1	5	5	5	0	5	0
11	1	3	3	5	0	5	5	0	4	4	4	5	0	0	0	0	1	1	6	0	6	3
12	3	4	2	5	0	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	4	3	4	1	3	1
13	0	2	0	6	0	1	6	1	6	0	0	6	0	0	6	0	0	0	6	6	6	0
14	3	3	2	6	0	1	6	1	6	2	3	6	1	2	0	2	4	5	6	2	5	2
15	1	4	2	6	0	1	6	1	6	0	0	6	0	5	0	1	6	6	6	0	5	0
16	3	2	1	6	0	0	6	2	6	0	2	6	1	1	0	1	6	6	6	1	1	1
17	2	3	3	6	0	3	6	0	6	0	6	3	6	2	1	5	4	1	5	5	5	1
18	2	5	5	6	0	3	5	2	2	2	2	2	5	5	3	2	2	4	5	3	3	3
19	4	3	1	6	0	1	6	2	2	0	1	6	0	0	0	1	6	6	6	1	2	0
20	3	3	5	6	0	0	1	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	5	0
21	1	3	3	2	0	0	5	0	6	0	0	5	0	1	0	1	2	5	5	1	5	6
22	3	3	5	5	3	3	5	3	4	3	1	3	5	2	4	4	4	5	1	5	5	5
23	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	1	4	5	5
24	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	5	5	5	4	1	5	5	3
25	2	4	4	4	2	3	5	2	4	4	1	4	3	3	5	2	5	4	5	5	5	2
26	3	4	4	4	1	1	5	3	4	4	1	4	4	3	5	1	5	4	5	5	4	1
27	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	6	0
28	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	6	0
29	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	5	0
30	3	4	5	4	2	2	5	2	4	4	4	4	3	1	5	2	5	5	1	5	6	0
31	3	3	3	4	1	2	5	1	4	1	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	6	1
32	3	4	4	4	3	1	4	1	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	6	1
33	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	1	3	4	2	4	3	2	4	2	0
34	4	2	4	3	2	1	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	5	5	3	4	5	0
35	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	4	1	4	4	2	4	6	3
36	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	1	5	1	2	4	4	4	4	3	4	3	1
37	3	4	4	5	4	1	4	5	4	4	1	4	1	1	4	1	4	4	4	4	6	0

38	2	3	4	4	1	1	3	4	3	3	4	4	1	2	5	4	4	4	5	5	5	2
39	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	5	1	4	4	4	5	5	0
40	1	2	4	5	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	5	1	4	3	3	4	1	1
41	2	2	4	4	4	2	4	1	4	3	4	4	3	1	5	1	5	5	5	5	5	1
42	2	3	4	4	2	3	5	1	3	3	1	5	2	1	5	5	5	5	2	5	3	3
43	3	3	5	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	0
44	3	4	4	4	1	2	5	4	5	2	2	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	0
45	3	4	4	4	1	3	4	2	3	4	2	3	2	4	5	2	3	5	5	5	5	6
46	3	4	5	4	2	3	4	4	4	2	3	4	2	1	5	3	4	5	2	4	5	5
47	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2	4	5	5
48	2	2	4	5	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	5	3
49	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	2	5	2	5	5	4	5	4	4
50	3	4	3	4	3	1	5	4	4	2	3	4	4	4	5	3	4	5	2	5	5	4
51	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	1	4	2	4	4	2	5	5	4
52	1	2	2	6	0	0	6	1	6	0	1	6	0	1	0	2	6	6	6	0	6	0
53	3	3	3	5	1	3	5	3	5	2	1	6	3	3	0	1	5	4	5	1	6	1
54	1	2	2	5	0	1	3	1	2	0	3	5	1	2	0	0	4	4	4	0	6	1
55	4	2	1	5	3	3	6	3	4	0	3	6	2	4	1	2	3	4	5	5	2	0
56	3	1	3	5	0	2	5	2	5	2	4	5	1	1	0	1	5	5	5	0	5	0
57	1	3	3	5	0	2	5	0	4	4	4	5	0	0	0	0	1	1	6	0	6	3
58	3	4	2	5	0	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	4	3	4	1	3	1
59	0	2	0	6	0	1	6	1	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	6	6	6	0
60	2	2	2	6	0	1	6	1	6	2	3	6	1	2	0	2	4	5	6	2	5	2
61	1	4	2	6	0	1	6	1	6	0	0	6	0	1	0	1	6	6	6	0	5	0
62	4	3	1	6	0	0	6	2	6	0	2	6	1	1	0	1	6	6	6	1	4	1
63	2	2	3	6	0	3	6	0	6	0	6	0	6	2	1	5	0	1	5	5	5	1
64	2	3	5	6	0	3	5	3	2	2	2	2	3	5	3	4	2	4	5	3	3	3
65	3	2	1	6	0	1	6	2	2	0	1	6	0	0	0	1	6	6	6	1	4	0
66	3	1	5	6	0	0	1	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	5	0
67	1	3	3	2	0	0	5	0	6	0	0	5	0	1	0	1	2	5	5	1	5	6
68	4	2	5	5	4	2	5	4	4	3	1	3	3	2	4	4	4	5	5	2	5	5
69	2	3	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5
70	2	3	4	4	2	3	4	2	4	4	5	4	4	1	5	5	5	4	5	5	5	3
71	1	4	4	4	2	2	5	2	4	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	2	5	2
72	3	4	4	4	1	3	5	5	4	4	3	4	2	2	5	5	5	4	5	2	4	1
73	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	6	0
74	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	6	0
75	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	5	0
76	2	4	5	4	1	2	5	1	4	4	4	4	1	3	5	5	5	5	5	2	6	0
77	3	3	3	4	1	4	5	1	4	1	2	4	1	2	4	3	3	3	4	4	6	1
78	3	4	4	4	2	3	4	5	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	6	1
79	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	4	1	4	3	5	4	4	0
80	3	2	4	3	2	2	3	4	3	4	1	3	2	2	4	4	5	5	3	1	5	0
81	4	4	3	4	3	1	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	5	1	6	3

82	3	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	3	1	3	1
83	2	4	4	5	3	2	4	1	4	4	1	4	2	1	4	3	4	4	2	2	6	0
84	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1	4	2	1	5	2	4	4	5	2	5	2
85	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	1	5	2	4	4	5	2	5	0
86	2	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	5	2	4	3	4	1	4	1
87	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	1	5	2	5	5	5	2	5	1
88	3	2	4	4	3	3	5	2	3	3	1	5	3	1	5	3	5	5	5	1	3	3
89	3	2	5	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	1	4	3	4	4	5	2	4	0
90	3	4	4	4	4	3	5	4	5	2	1	5	2	1	5	2	4	5	4	2	5	0
91	2	1	4	4	3	3	4	4	3	4	1	3	3	1	5	1	3	5	4	3	5	6
92	3	1	5	4	3	2	4	4	4	4	1	4	4	2	5	2	4	5	4	2	5	5
93	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	5	5
94	4	5	4	5	3	1	4	4	4	2	4	4	1	5	4	3	4	3	5	1	5	3
95	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	4	1	2	5	3	5	5	5	1	4	4
96	2	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	1	4	5	2	4	5	6	1	5	4
97	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	5	2	5	4
98	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	2	5	4
99	1	2	2	6	0	0	6	1	6	0	2	6	2	1	0	3	6	6	5	0	6	0
100	1	3	3	2	0	0	5	0	6	0	0	5	0	1	0	2	2	5	5	1	5	6
101	0	3	1	5	1	1	3	2	4	4	3	6	0	5	0	2	5	5	5	1	5	2
102	1	4	4	6	0	1	6	1	6	1	2	6	0	0	0	0	5	6	6	0	4	1
103	1	2	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
104	4	3	4	6	0	1	6	3	5	2	4	3	5	3	0	0	6	6	6	1	6	0
105	1	4	3	6	0	1	1	1	6	0	1	6	0	2	0	0	6	6	6	0	5	0
106	1	2	2	6	0	0	6	1	6	0	1	6	0	1	0	1	6	6	6	0	6	0
107	3	3	3	5	1	3	5	3	5	2	1	6	3	4	0	1	5	4	5	1	6	1
108	1	3	2	5	0	1	3	1	2	0	3	5	1	4	0	0	4	4	4	0	6	1
109	4	1	1	5	3	5	6	3	4	0	2	6	2	4	1	2	3	4	5	5	2	0
110	3	1	3	5	0	2	5	2	5	2	2	5	1	1	0	1	5	5	5	0	5	0
111	1	3	3	5	0	5	5	0	4	4	4	5	0	0	0	0	1	1	6	0	6	3
112	3	4	2	5	0	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	4	3	4	1	3	1
113	0	2	0	6	0	1	6	1	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	6	6	6	0
114	3	3	2	6	0	1	6	1	6	2	3	6	1	2	0	2	4	5	6	2	5	2

4																				
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Base de datos de la variable: Desempeño laboral

N°	D 1	D 2	D 3	D 4	D 5	D 6	D 7	D 8	D 9	D1 0	D1 1	D1 2	D1 3	D1 4	D1 5	D1 6	D1 7	D1 8	D1 9	D2 0	
1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4
2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	5
3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5
6	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5
7	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	5
8	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5
9	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4
11	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5
12	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5
14	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	1	4	4
16	5	4	4	4	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
17	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
18	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
19	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5
20	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2	2
22	5	4	5	5	4	4	3	1	3	5	4	4	4	4	5	1	5	4	1	5	5
23	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5
24	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5
25	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4
26	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5
27	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5
30	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5
31	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5	5
32	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5
33	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4
34	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4
35	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5
36	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
37	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5

38	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4
39	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	1	4
40	5	4	4	4	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5
41	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
42	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
43	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5
44	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
45	4	3	4	4	4	5	4		4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2
46	5	4	5	5	4	4	3	1	3	5	4	4	4	4	5	1	5	4	1	5
47	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5
48	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5
49	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	1	4
50	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5	2	5
51	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5
53	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5
54	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5
55	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4
56	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4
57	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5
58	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
59	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5
60	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4
61	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	1	4
62	5	4	4	4	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5
63	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
64	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
65	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5
66	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
67	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2
68	5	4	5	5	4	4	3	1	3	5	4	4	4	4	5	1	5	4	1	5
69	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5
70	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5
71	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4
72	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5
73	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5
76	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5
77	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5
78	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5
79	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4
80	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4
81	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5

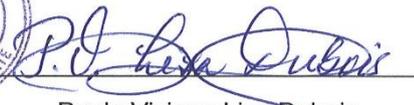
82	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5
84	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4
85	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	1	4
86	5	4	4	4	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5
87	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
88	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
89	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5
90	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
91	4	3	4	4	4	5	4		4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2
92	5	4	5	5	4	4	3	1	3	5	4	4	4	4	5	1	5	4	1	5
93	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5
94	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5
95	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	1	4
96	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5	2	5
97	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5
100	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2
101	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4
102	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5
103	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
105	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5
106	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5
107	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5
108	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5
109	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4
110	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4
111	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5
112	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
113	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5
114	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Paula Viviana Liza Dubois, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “**Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018**” de la estudiante **Geraldine Rubi Gutierrez Villafuerte**; y habiendo sido capacitada e instruida en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 27 de Enero del 2019



Paula Viviana Liza Dubois

DNI: 08485754

Feedback Studio - Microsoft Edge  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1054618102&o=1066326078&lang=es

feedback studio TESIS GUTIERREZ (2) /0

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja- 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión de los servicios de Salud**

**AUTOR:**  
Br. Geraldine Rubi Gutierrez Villafuerte



Resumen de coincidencias

**24 %**

1	repositorio.ucv.edu.pe	13 %
2	Entregado a Universida...	7 %
3	cybertesis.unsm.edu...	1 %
4	www.bdigital.unal.edu...	1 %
5	repositorio.udh.edu.pe	1 %
6	repositorio.unan.edu.ni	1 %
7	repositorio.uss.edu.pe	1 %

Página: 1 de 38    Número de palabras: 7559    Text-only Report    High Resolution    Activado    23:54    25/01/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GUTIERREZ VILLAFUERTE GERALDINE RUBI  
D.N.I. : 46737730  
Domicilio : AV. 10 DE JUNIO 1090 DEP 207 - SMP  
Teléfono : Fijo : 312-9005 Móvil : 982503729  
E-mail : geraldine.rubi300@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRIA  
Mención: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SAUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GUTIERREZ VILLAFUERTE GERALDINE RUBI

Título de la tesis:

"SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPENO LABORAL DE LAS  
ENFERMERAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SAUD DEL NIÑO,  
SAN BORJA, 2018"

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 28-05-2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GERALDINE RUBI GUTIERREZ VILLAFUERTE

INFORME TÍTULADO:

"SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS  
ENFERMERAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, SAN  
BORJA, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 14 de marzo de 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN