



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Burnout y el Desempeño laboral de las enfermeras de
áreas de cuidados críticos del hospital “Carlos
Lanfranco La Hoz”, Puente Piedra, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAGISTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORAS:

BR. Sonia Cristina, Montalvo Peña

BR. Jacqueline, Huerta Rojas

ASESOR

Dr. Roberto Marroquín Peña

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión en los servicios de la salud

PERÚ-2016

Dr. Phd. Oscar Guillen Valle
Presidente

Mg. Janet Marisol Valdivieso Gonzales
Secretario

Dr. Roberto Marroquín Peña
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios. A mis padres por haberme dado la oportunidad y la motivación de seguir superándome, por su Comprensión y cariño. A mi hija Cielito, y mi pareja Eduardo, por ese valioso tiempo que les he robado de “Nuestras Vidas”, a mis hermanos y a toda mi familia.

Sonia

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi padre por su ejemplo y porque siempre estará en mi corazón, a mi madre y hermana por su apoyo y comprensión, durante este tiempo de estudio y, a César que me demuestra su amor, motivándome e impulsándome a ser mejor persona y profesional.

Jacqueline

Agradecimiento

A Dios por darme la fortaleza y sentirme cerca de él en todas las cosas. Especial agradecimiento y gratitud a la universidad Cesar vallejo. Asimismo a mis maestros, quienes han tenido mucha paciencia, con la gran experiencia me apoyaron y me supieron guiar en el transcurso de la elaboración de mi Tesis.

Agradecemos de forma especial a nuestro docente Roberto Marroquín Peña, por brindarnos Orientación y apoyo constante con sus acertadas enseñanzas.

Sonia

Agradecimiento

Mucha gratitud a Dios, porque sin él nada podemos hacer, a la universidad César Vallejo y sus docentes por la enseñanza y experiencias brindadas para continuar con el perfeccionamiento profesional y un especial agradecimiento al Dr. Roberto Marroquín Peña, por toda la paciencia, apoyo y orientación, durante el desarrollo de la investigación.

Jacqueline

Declaración jurada de autenticidad

Yo, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) Sonia Cristina Montalvo Peña con DNI N° 09985212, con la tesis titulada “Burnout y desempeño laboral de las enfermeras de áreas de cuidados críticos del Hospital “Carlos Lanfranco la Hoz”, Puente Piedra, 2015”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría compartida con Jacqueline Huerta Rojas
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, agosto 2015

.....

Sonia Cristina Montalvo Peña

DNI: 09985212

Declaración jurada de autenticidad

Yo, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) Jacqueline Huerta Rojas con DNI N° 40431362, con la tesis titulada “Burnout y desempeño laboral de las enfermeras de áreas de cuidados críticos del Hospital “Carlos Lanfranco la Hoz”, Puente Piedra, 2015”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría compartida con Sonia Cristina Montalvo Peña
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, agosto 2015

.....

Jacqueline Huerta Rojas

DNI: 40431362

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de la escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima Norte, para elaborar la tesis de Maestría con mención en Gestión de los servicios salud, presentamos el trabajo de investigación denominado: “Burnout y el desempeño laboral de las enfermeras de áreas de cuidados críticos del Hospital “Carlos Lanfranco la Hoz”, Puente Piedra, 2015”

La tesis realizada consigna los siguientes capítulos desarrollados: El estudio consta de siete capítulos:

Introducción se informa los antecedentes, justificación, marco teórico, planeamiento del problema, formulación del problema, las hipótesis y los objetivos. Así mismo, en capítulo II consta del marco metodológico la cual incluye definición de las variables, la operacionalización, la metodología, tipo de estudio, diseño estudio, población y muestra, las técnica e instrumentos, finalmente la validez del instrumento. En el capítulo III los resultados, capítulo IV se realiza la discusión, las respectivas conclusiones, de igual manera las recomendaciones y por último las referencias bibliográficas complementando con los anexos.

Esta investigación se presenta con el propósito de establecer la relación positiva entre las dos variables de Burnout y el desempeño laboral.

Esperamos señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes	15
1.2 Fundamentación Teórico	18
1.3. Justificación	46
1.4 Problema	47
1.5. Formulación del Problema	49
1.5.1. Problema General	49
1.5.2. Problema Específico	50
1.6. Hipótesis	50
1.6.1. Hipótesis General	50
1.6.2. Hipótesis Específicas	50
1.7. Objetivos	51
1.7.1. Objetivo General	51
1.7.2. Objetivos Específicos	51
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	51
2.2.1. Definición conceptual	52
2.2 Operacionalización de variables	53
2.3. Metodología (Método de investigación)	54

2.3.1 Tipo de Investigación	54
2.4 Método de Estudio	54
2.5 Diseño de Investigación	54
2.6. Población, muestra y muestreo	56
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	57
2.7.1. Validez y confiabilidad del instrumento	59
2.8. Métodos de análisis de datos	61
III. RESULTADOS	62
IV. DISCUSIÓN	80
V. CONCLUSIONES	83
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	86
ANEXOS	

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable burnout	53
Tabla 2	Operacionalización de variable desempeño laboral	53
Tabla 3	Población de las enfermeras	56
Tabla 4	Escala de Likert	57
Tabla 5	Baremos de burnout	58
Tabla 6	Baremos de las variable desempeño laboral	58
Tabla 7	Validación de expertos	59
Tabla 8	Niveles de confiabilidad	60
Tabla 9	Fiabilidad del instrumento	61
Tabla 10	Descripción de Burnout en las enfermeras	62
Tabla 11	Descripción de Cansancio Emocional en las enfermeras	63
Tabla 12	Descripción de Despersonalización en las enfermeras	64
Tabla 13	Descripción de Falta de realización personal en las enfermeras	65
Tabla 14	Descripción del desempeño laboral en las enfermeras	66
Tabla 15	Descripción de Conocimiento en las enfermeras	67
Tabla 16	Descripción de Trabajo en equipo en las enfermeras	68
Tabla 17	Descripción de responsabilidad en las enfermeras	69
Tabla 18	Contingencia de Burnout y Desempeño Laboral	70
Tabla19	Contingencia Cansancio Emocional y el Desempeño laboral	71
Tabla20	Contingencia Despersonalización y el Desempeño laboral	72
Tabla21	Contingencia Falta de realización personal y Desempeño	73
Tabla22	Prueba de Kolmogorov-Smirnov(a) para una muestra	74
Tabla23	Correlación de Rho de Spearman: Burnout y Desempeño laboral	76
Tabla24	Correlación de Rho de Spearman: Cansancio emocional y desempeño laboral	77
Tabla25	Correlación de Rho de Spearman: Despersonalización y el desempeño laboral	78
Tabla26	Correlación de Rho de Spearman: Falta de realización personal y el desempeño laboral.	79

Lista de figuras

<i>Figura 01</i>	Burnout en las enfermeras de las áreas de cuidados críticos del hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, Puente Piedra	62
<i>Figura 02</i>	Cansancio Emocional en las enfermeras de las áreas de cuidados críticos del hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, Puente Piedra.	63
<i>Figura 03</i>	Despersonalización en las enfermeras de las áreas de cuidados críticos del hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, Puente Piedra	64
<i>Figura 04</i>	Falta de realización personal en las enfermeras de las áreas de cuidados críticos del hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, Puente Piedra.	65
<i>Figura 05</i>	El desempeño laboral en las enfermeras de las áreas de cuidados críticos del hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, Puente Piedra	66
<i>Figura 06</i>	Conocimiento en las enfermeras de las áreas de cuidados críticos del hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, Puente Piedra.	67
<i>Figura 07</i>	Trabajo en equipo en las enfermeras de las áreas de cuidados críticos del hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, Puente Piedra	68
<i>Figura 08</i>	Responsabilidad en las enfermeras de las áreas de cuidados críticos del hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, Puente Piedra	69
<i>Figura 09</i>	Contingencia de Burnout y Desempeño Laboral	70
<i>Figura 10</i>	Contingencia Cansancio Emocional y el Desempeño laboral	71
<i>Figura 11</i>	Contingencia Despersonalización y el Desempeño laboral	72
<i>Figura 12</i>	Contingencia Falta de realización personal y Desempeño	73

Resumen

La investigación titulada: "Burnout y desempeño laboral de las enfermeras de áreas de cuidados críticos del Hospital "Carlos Lanfranco la Hoz", Puente Piedra, 2015. El objetivo fue determinar la relación del Burnout y el desempeño laboral de las enfermeras de áreas de cuidados críticos en el Hospital "Carlos Lanfranco La Hoz", Puente Piedra, 2015.

La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, porque se determinó la relación entre las variables de estudio, apoyándose en el método hipotético deductivo (enfoque cuantitativo), la muestra fue probabilística conformado por 60 enfermeras de áreas de cuidados críticos en el Hospital "Carlos Lanfranco La Hoz. Para recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta y la observación a través de los cuestionarios, previamente validados que se demostró la validez y la confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y el Alfa de Cronbach, dando un resultado de 0.960. Para variable Burnout; el instrumento fue de encuesta graduado en Escala de Likert y de igual manera; para variable desempeño laboral. Asimismo para la comprobación de hipótesis se realizó con la correlación de Rho Spearman.

En la presente investigación se halló afirmar que si existe relación significativa entre Burnout y el desempeño laboral en las enfermeras de las áreas de cuidados críticos del hospital "Carlos Lanfranco La Hoz", Puente Piedra, 2015 ($p < 0.05$, Rho de Spearman = 0.851 correlación positiva considerable).

Palabras claves: Burnout y desempeño laboral.

Summary

The research titled "Burnout and job performance of critical care nurses in the hospital" Carlos Lanfranco la Hoz "Puente Piedra, 2015. The aim was to determine the relationship between Burnout and job performance of critical care nurses in the hospital" Carlos Lanfranco la Hoz "Puente Piedra, 2015.

The research was conducted on non experimental, descriptive correlational design, because the relationship between the study variables was determined, based on the hypothetical deductive method (quantitative approach), the sample was probabilistic composed of 60 nurses in critical care areas in the "Carlos Lanfranco La Hoz. Hospital for data collection the survey technique and observation through questionnaires, previously validated the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and the Cronbach's alpha was used. To varying Burnout; the instrument was graded Likert scale survey and likewise; for varying job performance. Likewise for hypothesis testing it was performed with Spearman Rho correlation.

In the present investigation was found to say that if there is significant relationship between burnout and job performance of critical care nurses in the hospital" Carlos Lanfranco la Hoz "Puente Piedra, 2015. ($p < 0.05$, Spearman rho = 0.851 significant positive correlation).

Keywords: burnout and job performance.