



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de
enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1
Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Seclen Pozo, Indira Grettel Del Milagro (orcid.org/0000-0002-8487-9336)

ASESORES:

Dra. Chavarry Ysla, Patricia del Rocio (orcid.org/0000-0003-0575-3717)

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi madre Yannet Pozo Arroyo por cada consejo y por el apoyo constante para superarme en la vida académica y profesional.

A mi padre Román Seclen Barturén por el ejemplo de superación y perseverancia que lo caracterizan y que ha influenciado en mi para seguir adelante.

A mi esposo Emanuel por el apoyo espiritual que me brindó durante las dificultades que se presentaron en el camino.

A mi hija Madysson por ser el motivo y la fuerza que me impulsan a seguir cada día superándome en todo aspecto.

A mí, por el esfuerzo y la dedicación durante toda esta etapa a pesar de las adversidades.

Indira Grettel del Milagro

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado salud y vida para poder culminar mis estudios de maestría, por cada bendición y la fortaleza que me brinda siempre.

A mi familia por su comprensión y su apoyo incondicional a lo largo de este tiempo.

A mis amistades por su comprensión, apoyo moral y por compartir sus conocimientos a lo largo de nuestra formación durante esta etapa.

A mi asesora por su paciencia y acompañamiento constante.

La autora.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo", cuyo autor es SECLÉN POZO INDIRA GRETTEL DEL MILAGRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCIO DNI: 18658907 ORCID: 0000-0003-0575-3717	Firmado electrónicamente por: CHAVARRYP el 05- 08-2023 17:13:16

Código documento Trilce: TRI - 0632215



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SECLÉN POZO INDIRA GRETTEL DEL MILAGRO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SECLÉN POZO INDIRA GRETTEL DEL MILAGRO DNI: 72609406 ORCID: 0000-0002-8487-9336	Firmado electrónicamente por: DSECLÉNPO el 03-08- 2023 20:59:06

Código documento Trilce: INV - 1251579

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre la sobrecarga laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1.....	26
Tabla 2 Evaluar la sobrecarga laboral en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1	27
Tabla 3 Nivel de síndrome de Burnout en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1.	28
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de sobrecarga laboral con el síndrome de Burnout en relación a carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1.	29

Resumen

El desarrollo de la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo. Estudio cuantitativo, no experimental, correlacional transversal; la muestra estuvo conformada por 84 enfermeras, a quienes se aplicaron la escala adaptada de Maslach Burnout y un cuestionario de sobrecarga laboral validados por juicio de expertos y con una confiabilidad de 0.83 y 0.78 respectivamente. En los resultados se encontró una relación significativa (Sig. < 0.05) y positiva ($Rho=0.568$), entre la sobrecarga laboral y el síndrome de Burnout, además de un nivel alto (78.6%) de sobrecarga laboral y un nivel medio (77%) de síndrome de Burnout; por lo que se concluye que ante una mayor percepción de carga laboral existe mayor posibilidad de padecer síndrome de Burnout en este grupo de estudio.

Palabras clave: enfermeras, trabajo, hospital, agotamiento profesional, estrés laboral.

Abstract

The aim of this research was to determine the relationship between work overload and Burnout syndrome in nurses in the emergency area of a level III-1 hospital in Chiclayo. Quantitative, non-experimental, cross-sectional correlational study; the sample consisted of 84 nurses, to whom the adapted Maslach Burnout scale and a work overload questionnaire were applied, validated by expert judgment and with a reliability of 0.83 and 0.78 respectively. The results showed a significant (Sig. < 0.05) and positive (Rho=0.568) relationship between work overload and Burnout syndrome, in addition to a high level (78.6%) of work overload and a medium level (77%) of Burnout syndrome; therefore, it is concluded that with a greater perception of workload there is a greater possibility of suffering Burnout syndrome in this study group.

Keywords: nurses, work, hospital, professional burnout, job stress.

I. INTRODUCCIÓN

Para describir la problemática, en los últimos años el trabajo en el área de salud se ha intensificado y con ello la exigencia del personal de salud; la carga laboral puede ser determinante para el desempeño de los profesionales pudiendo llevarlos a un aumento de incidencias entre los pacientes.

Una de las importantes labores la cumplen los enfermeros que en el caso de pertenecer a la unidad de cuidados intensivos (UCI) según menciona Saltos et al. (2018) la ocurrencia de incidentes por carga laboral puede llevar a una menor vigilancia y supervisión de los pacientes, además de incrementar las transgresiones a las normas que podrían ocasionar otro tipo de problemas como infecciones intrahospitalarias.

En la atención se debe considerar el número mínimo de enfermeras a cargo de un grupo de pacientes, y con ello la carga laboral para la enfermera, es decir se debe considerar la falta de personal especializado, la calidad de atención, esto llevaría a una aproximación objetiva de la cantidad de trabajo y rendimiento real que lograría alcanzar un equipo de enfermeros ajustado a las necesidades de las personas hospitalizadas de acuerdo a su gravedad y con los recursos que cuente el hospital (Ramírez et al., 2015).

Este grupo está dentro de los grupos con mayor probabilidad de riesgo de presentar el síndrome de Burnout, evidenciando agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el contexto laboral, estando en constante exposición a estímulos estresores en su ambiente de trabajo, como la sobrecarga laboral, las condiciones laborales, la exposición a riesgos, jornadas largas, turnos rotatorios, cambios de turnos no programados, estrés por circunstancias demandantes con los usuarios, familiares, colegas o el equipo de trabajo; estas situaciones en corto o largo plazo afectarán la calidad de trabajo de profesional de enfermería (Salillas, 2017; Canales, et al., 2016).

México, en una de sus encuestas de ocupación y empleo indicó que para cada mil habitantes existía un promedio de 3.5 enfermeras, y que en el año 2021 el 70% de ellas trabajó entre 35 a 48 horas y un 14% más de 48 horas, esto debido a la

emergencia sanitaria, lo que exigió largas jornadas además del riesgo permanente de contagio (Calvillo, 2022).

Así mismo en Puerto Rico se reconoció la existencia de sobrecarga laboral y el trabajo bajo presión en enfermeras en estos últimos años además de las bajas condiciones salariales (Penchi, 2022). Convirtiéndose la jornada laboral en un factor que se suma al desgaste y sufrimiento de los trabajadores, y es aquí donde para defenderse se crean estrategias para enfrentar y controlar, pero que sin embargo aumentan los problemas en el trabajador llevándolo a la frustración, mayor agotamiento emocional, no permitiéndole realizarse (Canales et al., 2016).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Organización Panamericana de la Salud, s.f.) indican que entre los trabajadores es importante la salud ocupacional, con el cual se debe mantener un grado de bienestar físico, mental y social de los empleados, por lo que se debe considerar y prever los riesgos, además informó que 750.000 personas en el mundo mueren por enfermedad coronaria isquémica y apoplejía a causa de las largas horas de trabajo.

Por su parte la OMS (2020) exhortó a que se respete y se garantice la seguridad de los trabajadores de salud para poder preservar la atención de los pacientes, debido que se había detectado depresión, ansiedad e insomnio en uno de cada tres profesionales; con los años y ante la emergencia sanitaria estos profesionales han experimentado altos niveles de estrés al estar expuestos a demandantes y largas horas de trabajo, el temor a la exposición del virus, la separación de sus familias, el estigma social y las escenas de muertes en aumento, han podido generar cambios emocionales, conductuales y cognitivos en ellos y que estén afectando su desarrollo profesional como personal.

Esto es reafirmado por datos recopilados de largas jornadas laborales, con tiempos entre las 55 horas a más en la semana, encontrándose un impacto preocupante, debido que aumentaba los niveles de mortalidad en varios países; donde se tuvo en cuenta el género y el nivel socioeconómico; la sobrecarga laboral, el estrés crónico conllevaban a la hipertensión y elevación del colesterol, seguidas del cambio de comportamiento, poca actividad física, alimentación inadecuada,

recurrir a fumar y beber como métodos de soportes que empeoraron la situación; además las nuevas formas de trabajo desde casa, lugar que era espacio de descanso, alterando su sistema de vida (Ro, 2021).

En el año 2000 la OMS declaró al síndrome de Burnout o del quemado como un componente de afectación laboral, debido a que puede interferir en el estado de salud mental y poner en peligro al trabajador; en el 2022 se oficializó que este síndrome es una enfermedad ocasionada por el trabajo, que mantiene al organismo en un estado constante de activación en espera de dos respuestas luchar o huir, donde el estresor sería el medio laboral, en el que si no se logra una adaptación presentará una serie de alteraciones que vendrían a ser el síndrome de burnout, entre los principales se identifican: el agotamiento emocional, despersonalización, y baja en la realización personal, los mismo que conducen a otras consecuencias en la vida de las personas (Lovo, 2021).

Datos estadísticos indican que los trabajadores en salud son los más afectados, entre el 2016 un 25% y 33% de trabajadores de terapia intensiva en forma general padecían de este síndrome, pero en pandemia un 51% de ellos reportó agotamiento severo; además en los Estados Unidos un 13% de médicos de ambos sexos han tenido pensamientos suicidas; mientras que en México el 75% de trabajadores padecían de este síndrome superando a China (73%) y el mencionado Estado Unidos (Torres, 2022).

En el Perú esta realidad es amenazante, el personal de salud en este caso las enfermeras se enfrentan diariamente a experiencias que podrían afectar su bienestar psicosocial, en el que pensamientos y sentimientos negativos pueden interferir en su desempeño, Obando et al. (2020) encontraron que en un hospital los y las enfermeras tenían un 39% de ansiedad, 24.6% de depresión y 8.8% de estrés, y que estos se incrementan dependiendo de la edad, los años de servicio y el área de trabajo y la función que desempeñan.

En el contexto del problema a investigar en el hospital nivel III- 1, se puede mencionar que el déficit en recursos humanos genera un problema en poder cubrir la demanda de atención, generando una inadecuada atención, sobrecarga laboral y problemas físicos (dolores musculares, cefaleas, molestias gastrointestinales,

etc.) como emocionales en los trabajadores, en especial de enfermería quienes se encuentran en constante contacto con el usuario; es por ello que se ha observado a un personal estresado, cansado, irritado o que informa sobre algún problema de salud; trayendo como consecuencia el absentismo, menor dedicación al trabajo, bajo rendimiento y productividad.

El área de emergencia de este hospital casi siempre se encuentra sobresaturado de pacientes, los pasillos cumplen la función de salas de observación, generando incomodidad ante la falta de recursos humanos, materiales e infraestructura.

Frente a lo expuesto se plantea la siguiente pregunta ante el problema, ¿Cuál es la relación entre sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo?

También se exponen las preguntas específicas: ¿Cuál es el nivel de la sobrecarga laboral en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo?, ¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo?, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de sobrecarga laboral con el síndrome de Burnout en relación a carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo?

En cuanto a la justificación de la investigación, a nivel teórico se permitió a través de las fuentes teóricas respaldar a los objetivos y los hallazgos del estudio, basándose en datos, teorías y modelos representativos que aportaron a comprender y delimitar el problema. A nivel metodológico, con el uso de fuentes confiables como repositorios institucionales y revistas, se obtuvo la información pertinente, además del uso de instrumentos que permitieron demostrar la asociación de las variables. A nivel práctico, se generó nueva perspectiva de la demanda de mejoras en los servicios de emergencia, con el fin de implementar estrategias que permitan optimizar su calidad de vida, mejorando su desempeño y calidad de atención a los usuarios.

A partir de mencionado se establece el objetivo general de la investigación: Determinar la relación entre sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo.

Además de los objetivos específicos: Evaluar la sobrecarga laboral en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo. Identificar el nivel de síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo. Establecer la relación entre las dimensiones de sobrecarga laboral con el síndrome de Burnout en relación a carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo.

Así mismo se establece la hipótesis general: Existe relación entre sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo. Y la hipótesis nula: No existe relación entre sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se tiene sobre las variables sobrecarga laboral y el síndrome de Burnout, a Del Valle (2021) Ecuador, quien identificó un vínculo entre sobrecarga laboral y el tipo de cuidado del profesional de enfermería, teniendo en cuenta el número de pacientes atendidos en un total de 35. Se obtuvo que la sobrecarga se genera por la presión transitoria y el escaso personal durante los turnos, además del esfuerzo de los enfermeros por cumplir con sus actividades asignadas, sin embargo, la cantidad de pacientes en si no es determinante de la sobrecarga laboral, sino la complejidad y el nivel de situación en la que se encuentren los pacientes, lo que generaría estrés y cansancio.

Por su parte Calle et al. (2020) Bolivia, identificaron el nivel del Síndrome de Burnout frente al COVID-19 en enfermeros de la unidad de cuidados intensivos neonatales, mediante el enfoque cuantitativo, correlacional, de corte transversal; indican en su estudio que ante la presencia de COVID la carga de trabajo en 20 enfermeras de la unidad de UCI aumentó en un 60%, por lo que presentaba un nivel alto de agotamiento emocional, además se determinó que un 75% mostraron despersonalización, mientras un 25% manifiestan un alto nivel de falta de realización personal, concluyendo que la sobrecarga laboral se evidencia emocionalmente afectando su desempeño y proyecciones a futuro.

Mientras que para Membrive et al. (2020) Estados Unidos, mediante una revisión sistemática con metaanálisis, se identificaba que el nivel de predominio y factores de riesgo del síndrome de Burnout en 780 trabajadores de enfermería, generaron niveles de agotamiento emocional y despersonalización, además que estos tenían alguna relación con la edad de los trabajadores, el género y los factores ocupacionales como la sobrecarga laboral, concluyendo que la prevalencia aumenta con la presencia de factores de riesgo del trabajador.

Por su parte Manzano & Ayala (2020) en España, evaluaron si la amenaza percibida del Covid-19 influía en los recursos y demandas del personal, mediante modelos de regresión lineal jerárquica, se determinó que la presencia del Covid-19 se convirtió en una amenaza de agotamiento emocional para 771 enfermeras de 10 hospitales el cual interfirió en el desarrollo tanto laboral como personal de este

grupo de personas, y que además afectó el apoyo social en el trabajo y la presencia de agotamiento.

Es así que Souza et al. (2018) en Brasil, identificó las asociaciones entre Burnout y el ambiente laboral, en un estudio transversal, con la participación de 745 enfermeros de 40 instituciones de salud, mediante un análisis comparativo de prueba de Anova se encontró que existía una correlación moderada entre agotamiento emocional y autonomía, control sobre el ambiente y apoyo organizacional, reducción de la realización personal con autonomía y apoyo organizacional, y despersonalización con autonomía. Se concluyó que el agotamiento emocional dentro del síndrome de Burnout fue el rasgo más predominante y que asocia a las malas condiciones de trabajo.

Del mismo modo, Roberto et al. (2018) identificó la percepción que tenían 70 enfermeros sobre la sobrecarga laboral en los servicios de psiquiatría de un hospital de Brasil. Se recurrió a un estudio descriptivo, analítico y exploratorio en el que los datos fueron recogidos desde el 2013 en una escala de evaluación de servicios de salud mental. Se encontró que el principal factor que llevaba a la sobrecarga laboral fue la falta de recursos humanos y la relación que se desarrollaba entre los profesionales. Se concluyó que la falta de personal lleva a mayor trabajo en los enfermeros.

A nivel nacional, se tiene a Corcuera et al. (2022) identificó los factores psicosociales y el síndrome de burnout en enfermeros de un hospital de Lima; recurriendo a un estudio analítico, observacional. Se encontró la existencia de un vínculo entre las variables, además de un nivel de riesgo alto en las exigencias laborales (55%), mientras la sobrecarga de trabajo se mantuvo en un nivel medio (80%), por lo que solo un 3.4% del grupo presentó el síndrome y un 66% tenían una tendencia a desarrollar burnout; concluyendo que los factores psicosociales influyen en la presencia de burnout en el personal de enfermería.

En cuanto, Azabache et al. (2022) Trujillo, determinó un modelo logístico para aquellos factores asociados a las dimensiones del síndrome de burnout en trabajadores de salud durante la época de la pandemia Covid-19. Para lo cual se aplicó un diseño transversal correlacional, en 143 trabajadores de establecimientos

de ESSALUD, encontrándose que el 24.5% presentaban un alto nivel de agotamiento emocional al igual que despersonalización en un 27.3%, mientras realización personal mantuvo un nivel bajo de 39.9%; pero también se encontró que el estado civil, la carga familiar, la institución de trabajo, la edad y los hijos tienen implicancia en el desarrollo de agotamiento emocional. Mientras que el género, profesión, la institución, edad e hijos tienen relación con el nivel de despersonalización, por último, el lugar de trabajo y la edad tienen vínculo con el nivel de realización personal. Se concluyó que mediante el modelo logístico se identificó un 69.2% del éxito en agotamiento emocional, un 60.8% en despersonalización y 58.7% en realización personal.

Así mismo del Carpio-Toia (2022) en Arequipa, determinó la frecuencia y severidad del síndrome de burnout en el cuidado en 147 trabajadores de salud durante la pandemia Covid-19, mediante un estudio descriptivo transaccional. Se encontró que el 70.7% del personal presenta agotamiento emocional, entre los que destacan el tipo de atención a los pacientes covid, la falta de capacitación y los equipos de protección. Se concluyó en la existencia de un vínculo entre síndrome de burnout y la forma en que se debía dar la atención a los pacientes Covid-19.

Por su parte, Contreras et al. (2021) en Lima, determinó la autoestima del personal médico frente al síndrome de Burnout, en una muestra de 66 trabajadores, mediante un estudio analítico y correlacional. Se encontró que el 16.66% de ellos presentó cansancio emocional, el 29% despersonalización y el 26% baja realización personal; en cuanto al género las féminas alcanzaron una menor realización personal y los hombres mayor despersonalización. Además, el 26% evidencia baja autoestima, grupo en el cual el síndrome fue de tres a seis veces mayor. Por otro lado, se encontró relación negativa entre autoestima y cansancio emocional, y relación positiva entre autoestima y realización personal. Se concluye que una baja autoestima incrementa el síndrome de burnout.

Mientras que Muñoz, Arias & Rodríguez (2019) Arequipa, evaluaron la presencia del síndrome de burnout y analizaron comparativamente sus manifestaciones, en 87 profesionales de salud cuyas edades promedian los 35 años, pertenecientes a una localidad, quienes fueron seleccionados de forma no probabilística. Los resultados indicaron que el 6.9% de los individuos presentaban

altos niveles de burnout, no existiendo diferencias por sexo, ingresos económicos o tiempo de servicio, pero si por el lugar de trabajo y el estado civil. Se concluyó que un bajo grupo de profesionales tiene burnout, pero en un alto riesgo de padecer burnout.

Así mismo, Ramírez (2019) identificó la relación entre sobrecarga laboral y calidad de vida en 80 enfermeras del servicio de hospitalización de un hospital de Lima, mediante un estudio básico descriptivo. Se obtuvo que la sobrecarga laboral obtuvo un nivel medio (90%) y calidad de vida con un 85% en un nivel regular. Carga física (80%), carga mental (90%), trabajo de turnos (71%) obtuvieron niveles altos, mientras factores de organización (82%) fue medio. Se obtuvo que los trabajadores experimentan un alto nivel de sobrecarga laboral en tres de las dimensiones estudiadas.

En tal sentido, Ahumada (2018) en Lima, comparó el nivel de sobrecarga laboral en 78 enfermeras de dos centros de salud mediante un estudio básico descriptivo comparativo. Los resultados mostraron que el 37% de los individuos percibían una alta carga laboral, el 46% media y 16% baja, esto se reflejó en los registros que mantuvieron un nivel de cumplimiento bajo (46%). Se concluyó que a mayor carga laboral menor calidad en los registros.

A nivel local, se tiene a Tarrillo (2022) Chiclayo, identificó la existencia de un vínculo entre la actitud, carga laboral y el conocimiento del personal de enfermería sobre el informe de situaciones adversas en un hospital. Mediante un estudio básico - cuantitativo, no experimental, corte transversal y correlacional, en el que se encontró una relación entre cada una de las variables, con lo que se determinaría que la actitud se relaciona con el conocimiento en un nivel moderado, mientras que con la sobrecarga laboral mantuvo una relación negativa moderada con el conocimiento. Por lo que se concluye que debe mejorarse y desarrollar una adecuada cultura de notificación frente a adversidades, teniendo como fin que se notifique el error para una mejora futura.

Finalmente, Valera & Yafac (2022) en Chiclayo, propusieron un modelo de gestión ocupacional para minimizar la carga laboral de 30 enfermeras de emergencia de una clínica privada, mediante un estudio descriptivo propositivo

transversal. Se obtuvo que el 75% de las enfermeras presentaron sobrecarga laboral de acuerdo con sus actividades asignadas. Por lo que se concluye que de no implementarse una mejora en la gestión ocupacional se incrementará la presencia de sobrecarga laboral, afectando el desempeño y atención de los pacientes.

Para poder definir la primera variable sobrecarga laboral se debe tener en cuenta las diversas aportaciones de autores frente a este constructo:

Teniendo como autor principal al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, (1998, como se citó en Nieto & Lora, 2018), quienes mencionan que la sobrecarga laboral sobre la base que diferencia entre las capacidades del individuo y las demandas de la tarea; por lo que la carga mental se presenta debido a las tareas que exceden la capacidad de la persona. También se tiene a Gil-Monte, García & Caro (2008) quienes definían este constructo como una carga o volumen abundante en el trabajo el cual era soportado por los profesionales empleados, en los que se generaba sentimientos y fases de fatiga y estrés, debido a la sensación de incapacidad para poder cumplir con las tareas y demandas de sus servicios.

Por su parte De Arco, (2013, como se citó en Rivera, 2018) indicaba que la sobrecarga laboral era vista como la responsabilidad tanto cualitativa y cuantitativa, que se vinculaba al exceso de actividades, al desgaste psicológico y el esfuerzo constante de las habilidades, destrezas y conocimientos, que llevaban al agotamientos emocional y físico. Del mismo modo Guerra, (2013, como se citó en Susanibar, 2021) mencionaba que este hecho de pasar a la exigencia de las capacidades físicas y mentales ocasiona el malestar en el trabajador.

En lo que respecta a enfermería, Hoonakker, et al., (2011, como se citó en Arcos, 2017) hace referencia que este problema en los profesionales de enfermería genera estrés, además que interfiere en la seguridad de los pacientes, por la falta de tiempo para llevar a cabo una adecuada atención, lo que puede ocasionar complicaciones en los resultados y mortalidad en los pacientes. Además, genera conflictos e incrementa el deterioro de la salud física y psicológica, aumentando el ausentismo del personal médico, aumentando la problemática del sector salud, un grupo de profesionales que más se enfrenta a la sobrecarga laboral son los

trabajadores jóvenes quienes pueden producir mayores accidentes de trabajo (Arcos, 2017). La tecnología ha permitido que se obtenga una mejor preparación, siendo más diversa y amplia, pero también, la ha tornado más competitiva, disminución de puestos laborales; otro punto es que los nuevos modelos organizacionales buscan esquemas de trabajos más independientes en los que las relaciones laborales y el compromiso laboral tenga un fuerte impacto; es así que el compromiso organizacional permite la innovación, debido a que el trabajador se sentirá motivado para lograr los objetivos de la institución, lo que lo lleva a ser más productivo y a tener un mejor desempeño. De Arcos (2013, como se citó en Nieto, 2019).

Es así como el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (1998, como se citó en Nieto, 2019) toma en cuenta cuatro dimensiones para sobrecarga laboral, se tiene:

Carga física: Exigencia física sea estática o dinámica, en la que la repetitividad del movimiento, las posturas forzadas o la falta de pausas pueden generar lesiones óseas, musculares u otras. A su vez Zea (2016, como se citó en Tocto, 2018), identifica tres tipos de indicadores: a) Esfuerzos físicos, al ser estática requiere un trabajo sostenido de los músculos, ejemplo: estar de pie; y la dinámica se produce ante el desplazamiento, ejemplo: caminar. b) Postura de trabajo, las posturas inadecuadas en un periodo prolongado, sobre exigen al trabajador en su tarea afectando la espalda, piernas y hombros. c) Manipulación manual de cargas, se produce al transportar una carga sea por uno o varios trabajadores, de no ser tratado con precaución puede causar daños.

Carga mental: Exigencia que se le da a un individuo que posee las características y habilidades determinadas para alcanzar un nivel de rendimiento específico para las demandas de la tarea en un periodo de tiempo determinado. Actualmente es considerada una de las de mayor riesgo en el que la persona hace frente a sus demandas objetivas y subjetivas tratando de modificarlas para cumplir con la asignación. Ceballos et al., (2014, como se citó en Almudéver & Pérez, 2019). Se debe considerar cuidado, pausas, ritmo laboral, procesamiento de la información y experiencia. Hart & Staveland, (1988, como se citó en Tocto, 2018).

Trabajo a turnos: Tiene relación con el método de organización del trabajo entre los grupos los cuales se turnan para realizar la misma labor y así la empresa mantenga actividad durante el mayor tiempo según la jornada del trabajador, los tipos de turnos son: los discontinuos, se trabaja menos de 24 horas con una pausa diaria y una pausa de fin de semana, se dan turnos. El turno semi-continuo, trabaja las 24 horas, pero con pausa los fines de semana. Y los turnos continuos, funciona las 24 horas 7 días a la semana, sin pausa en fin de semana ni días festivos o no laborables, para ellos existen dos turnos: los fijos (asignado a un turno permanente) y rotativos (los turnos, mañana, tarde o noche). Melo, (2009, como se citó en Del Valle, 2021). Respecto al turno nocturno Zea (2016) menciona que los cambios constantes de turnos generan alteraciones en la salud del trabajador, debido a que el cuerpo se programa para descansar, afectando al reloj biológico.

Factores de organización: Se relaciona con la política y filosofía de la empresa (gestión de los recursos humanos, seguridad y salud, responsabilidad social, estrategia empresarial, trabajo y familia), la cultura de la empresa (relaciones laborales, información, comunicación y justicia organizacional, liderazgo y supervisión), y las relaciones industriales (clima laboral, representación sindical y convenios colectivos) (Camacho & Mayorga, 2017).

Gil-Monte (2016) menciona que la carga laboral es el nivel de requerimiento de la tarea y el grado de actividad de las capacidades del sujeto para cumplir con la tarea. Para Schnall et al., (2009, como se citó en Cárdenas et al.,2021), el nivel de carga elevada para un trabajador generará estrés y un riesgo psicológico, producto de la constante exigencia mental y física entre el trabajador y el puesto. Es así como los estresores ocupacionales que llevan al desequilibrio físico y mental deben ser tratados desde la protección, recuperación y rehabilitación de la salud a quienes desarrollan una labor de riesgo (Astres & Alves, 2020). En cuanto a las dimensiones Gil-Monte (2016) propone que la carga de trabajo es de tipo cuantitativa y cualitativa:

Identificando tipos de sobrecarga laboral, la de tipo cuantitativa, se presenta ante eventos en las que la presión temporal o el ritmo de trabajo apresurado impiden el desempeño de la labor; es decir el trabajador debe realizar su trabajo en un tiempo determinado el cual es poco ante su carga de trabajo, por lo que se ve

obligado a intensificar el tiempo o alargar las horas de la jornada laboral más allá de su horario, afectando su bienestar físico, psíquico y social (Díaz, Hernández & Rolo, 2012; López, 2013).

Sobrecarga laboral de tipo cualitativa, se produce ante situaciones en las que la exigencia mental es necesaria ante actividades complejas, requiriendo los conocimientos, habilidades y experiencia del trabajador, se tiene una percepción de ejecución difícil; en la que se requiere una demanda física (cargar objetos pesados, acciones que generan fatiga, excesos de jornadas sin descanso) mental (excesiva actividad cognitiva) y emocional (implicación alta con personas y toma de decisiones que afecten a los demás) (Díaz, Hernández & Rolo, 2012; López, 2013).

Dawis & Lofquist (1984, como se citó en Merino, 2011) propusieron la teoría de ajuste laboral en la que se indica que la persona y su ambiente laboral deben mantener una interacción, donde se tome en cuenta la disponibilidad y facilidad de acceder a las habilidades y destrezas para cubrir las demandas de su puesto y que se genere un “resultado satisfactorio”; otro punto es el grado de conexión con el contexto laboral, en el que se evalúa si la exigencia cumple con las necesidades y valores del trabajador.

Por su parte Farzaneh et al. (2014) indica que en una organización debe existir el ajuste de la persona al trabajo, debido a que favorece el desarrollo de la satisfacción, motivación, rendimiento y el compromiso pues el trabajador conocerá su ámbito de trabajo y las tareas asignadas; es por ello que Blanch et al. (2010) indica que una persona se siente satisfecha con su labor cuando está en relación a su conocimiento, características y habilidades, además de las condiciones laborales de la empresa. A partir de estos enunciados se contempla según Blanch las dimensiones:

Aceptación e integración social: referido a las necesidades afectivas de la persona por parte de otras personas, Reconocimiento social: búsqueda de aprobación social, y la estima de los de su entorno, Autoestima y autoconcepto: valoración y confianza del individuo a sí mismo, Autodesarrollo: búsqueda de desarrollar sus capacidades y habilidades personales, Poder: preocupación de

lograr prestigio o influencia sobre otros y Seguridad: búsqueda de estabilidad psíquica en su entorno laboral, familiar y social.

La tecnología ha logrado una mejor fuerza laboral en cuanto a preparación, siendo más diversa y amplia; pero también la ha tornado más competitiva, disminuyendo puestos laborales; otro punto es que los nuevos modelos organizacionales buscan esquemas de trabajos más independientes en los que las relaciones laborales y el compromiso laboral tenga un fuerte impacto; es así que el compromiso organizacional permite la innovación, debido a que el trabajador se sentirá motivado para lograr las metas de la organización, lo que lo lleva a ser más productivo y a tener un mejor desempeño (Arcos, 2017).

Pero este problema se extiende fuera del trabajo, debido a que también se relaciona con la sobrecarga de rol, que según la OMS en el conflicto del trabajo y la familia, es decir el tiempo y la demanda de las actividades laborales y los roles de la familia; pues si el horario se extiende esto genera problemas en la familia como dificultades en la crianza, supervisión y educación de los hijos, la que en muchas ocasiones se delega a manos de terceros, e incrementa los gastos del presupuesto familiar.

Para las mujeres es aún más complicado de manejar la sobrecarga de trabajo, debido a que ellas siguen siendo la prioridad en la crianza de los hijos, lo que las lleva por ejemplo a dejar la lactancia materna de forma precoz y otras han dejado de trabajar por cuidar a sus hijos, o cubren el mínimo de horas de trabajo; la otra cara de la moneda es que las parejas postergan la maternidad y de disminuya el número de hijos o se tome la decisión de no tener niños, lo que genera el envejecimiento de la población, esto es más notorio en los países desarrollados (Arizkuren et al., 2011).

Se debe tener en cuenta factores que llevan a la sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería, según Aquije (2016) serían:

El aumento de tareas, las acciones de enfermería están vinculadas al cuidado de los pacientes, por lo que su cualificación debe ser alta; el tiempo que pase con cada paciente y según su complejidad, la organización del tiempo para cada

cuidado requiere de mucha concentración y responsabilidad, lo cual genera desgaste físico y mental.

La intensidad del ritmo de trabajo, una de las labores de más desgaste y sobrecarga para el personal de enfermería es el traslado y movimiento de los pacientes; además de los tiempos de pie que suelen ser prolongados debido a las acciones que desempeñan, esto junto a la fuerza y desplazamiento puede llevarlos a afecciones lumbares y fatiga, disminuyendo el esfuerzo y ritmo de trabajo.

Extensión de las horas de trabajo, se debe considerar que estas en la actualidad son voluntarias y permiten cubrir la falta de personal de enfermería; pero el exceso de horas juega a desfavor por que podría llevar a inadecuados cuidados a los pacientes, porque se puede implicar el desgaste del profesional. Según los estándares de atención se debe considerar una enfermera por cada dos pacientes en UCI, a diferencia de los demás servicios en los que una enfermera es para seis pacientes según el grado de dependencia: otro punto a considerar es cubrir las licencias por salud, pasantías, vacaciones, falta de compromiso, etc.

A partir de lo mencionado se evalúan las consecuencias de la sobrecarga laboral, entendiendo que este problema lleva al estrés que puede ser percibido como objetivo o subjetivo, de acuerdo a la valoración del profesional, pero que provocan ansiedad, fatiga, irritabilidad, frustración, dificultad en la toma de decisiones, baja autoestima, taquicardia, colesterol, adicciones en especial para responder a la exigencia del trabajo, problemas en las relaciones interpersonales, accidentes laborales y ausentismo (Aquiye, 2016).

Referente a la segunda variable se tiene al Síndrome de Burnout, Freudenberg fue quien estableció el término, definiéndolo como frustrante, cansancio o desgaste, como resultado de un exceso de energía o esfuerzo que una persona hace para prestar servicio, lo que lleva a “quemarse” fracasando en lograr sus metas; con Maslach & Jackson (1981, como se citó en Pillco, 2017) como autores principales, se describió al síndrome del quemado como una respuesta inadecuada frente al estrés crónico, en el que se presenta cansancio emocional crónico, agotamiento físico y psicológico, actitud despersonalizada hacia los demás y a las labores. Es por ello por lo que se conoce al burnout como la pérdida progresiva de preocupación

y sentimientos emocionales hacia las personas con las que se trabaja mostrando deshumanización.

El síndrome de Burnout es un factor de riesgo en el personal de enfermería, diversos estudios en psicología y sociología laboral lo han reconocido, cuyas manifestaciones se presentan de forma gradual en los profesionales y de no ser identificadas o tratadas oportunamente puede progresar y agravarse afectando la vida y labor de los enfermeros, llevándolos a incapacidades, ausentismo e incluso la muerte laboral y social del trabajador a causa del exceso de trabajo (Balseiro, 2010).

Algunas de las causas asociadas serían: los turnos prolongados, inadecuadas remuneraciones, estrés mental, falta de capacitaciones, el trato laboral, clima laboral entre otros.

El síndrome de burnout es un proceso multicausal y complejo en el que además del estrés se involucran variantes como el aburrimiento, crisis en el progreso profesional, pobres condiciones laborales y orientación profesional, falta de estimulación y aislamiento; por lo que puede considerar algunos factores de riesgo: en el ámbito personal, la edad relacionada a la experiencia; el género, siendo las mujeres las que llevan mejor la situaciones de conflicto en el trabajo; la familia, un equilibrio en la familia conlleva a enfrentar mejor los problemas laborales; personalidad, los competitivos, impacientes, súper exigentes y perfeccionistas más propensos a desarrollar el síndrome (Saborío & Hidalgo, 2015).

Otro punto, la inadecuada formación profesional, excesivos conocimientos teóricos, pobre entrenamiento práctico y falta de técnicas de autocontrol emocional. También se tiene los factores laborales profesionales, deficiencias en las condiciones laborales en cuanto a mobiliario, equipos, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, pobre trabajo en equipo. Por último, factores sociales ambientales, necesidad de ser un profesional de prestigio a como dé lugar, tener en cuenta la consideración social y familiar, estatus económico y en ambiental, cambios en la vida como puede ser la muerte, matrimonio, hijos (Saborío & Hidalgo, 2015).

Modelo que sustentan el constructor del síndrome de burnout, modelo tridimensional del burnout de Maslach, quien estudió el comportamiento humano abriendo paso a una nueva perspectiva de los fenómenos psicosociales, en particular en ambientes laborales, donde se generan respuestas disfuncionales frente a la presión y tensión laboral.

La identificación de los síntomas es difícil debido a que existen más de 100 síntomas, sin embargo, se han podido asociar los efectos negativos a algunos grupos: afectos y emociones (agotamiento emocional, irritabilidad, odio, etc.), actitudes (apatía, hostilidad, etc.), cognitivas (desilusión laboral, dificultad de concentración, etc.), conductas (comportamientos paranoides, suspicaces, aislamiento, absentismo, etc.) y fisiológico (cansancio, insomnio, úlceras, cefaleas, hipertensión, etc.), por lo que es un síndrome tridimensional (Olivares, 2017).

Dimensiones que conforman el síndrome de Burnout Según Maslach & Jackson (1981, como se citó en Pillco, 2017):

Agotamiento emocional, el vínculo con el trabajo se encuentra sin energía y fatigada pudiendo ser física o psicológica, lo que se le dificulta brindar más de sí mismo, Despersonalización, se muestra actitudes frías, distantes y negativas de forma excesiva hacia el otro individuo en particular el destinatario del servicio, en el caso del personal de salud hacia los pacientes se muestra una insensibilidad y Realización personal, no se logra atender las necesidades de progreso y logro, viven desilusiones, existe actitud negativa hacia sí mismo y hacia el trabajo generando desmotivación y baja autoestima (Vega, 2020).

Otros autores que abordaron el tema de cansancio o fatiga laboral fueron Yoshitake, (1978, como se citó en Vega et al., 2019) en el que se menciona que la fatiga laboral es un sentimiento de agotamiento, cansancio y falta de energía que limita al individuo en el desempeño de sus tareas laborales.

Para Useche et al. (2017) implica cambios en los niveles de respuesta de la persona tales como la dificultad en prestar atención, errores en la toma de decisiones, dificultad para responder a actividades intelectuales y reducida ejecución de actividades. Mientras que Stasi et al. (2003) señala que este estado lleva a una reducción en la capacidad para trabajar originando deficiencias en la

eficacia de responder a los estímulos, y a nivel mental conlleva a cambios en las actitudes, orientación y ajuste de los trabajadores a sus tareas.

Las dimensiones propuestas por Yoshitake, (1978, como se citó en Vega et al., 2019), son: Síntomas generales de fatiga: estos síntomas afectan la productividad y la salud de los colaboradores, Fatiga física: representa los síntomas y signos que aquejan al trabajador y Fatiga mental: representa los síntomas que aquejan al trabajador, pero estos tienen índole cognitivo y comportamental.

Ahsberg et al. (1997) refiere que citado por refieren que la fatiga laboral tiene relación con las exigencias impuestas por la tarea y los recursos con los que cuenta el trabajador sean estos físicos o mentales, quienes movilizan al colaborador a llevar a cabo la tarea de modo exitoso, y estos dependerán a su vez de la carga de trabajo que tenga el individuo.

Para Sebastián (2008) el desequilibrio entre sobrecarga o infra carga generará una serie de consecuencias en las que se presenta la fatiga; Jansen (2003) la fatiga laboral ocurre cuando la cantidad de trabajo, las horas, el ritmo, las relaciones, el entorno físico, los problemas personales y otras implicancias se encuentran en desequilibrio originando estrés y desgaste profesional (Gonzales, 2005).

Si bien el síndrome del quemado y la fatiga son parecidos, es necesario aclarar que al hablarse de fatiga física esta difiere del síndrome por su tiempo de recuperación, es decir en la fatiga física el trabajador se recupera rápido mientras en el síndrome del quemado no es fácil, por ellos los que presentan burnout describen agotamiento físico.

Se describen las dimensiones según Ahsberg et al. (1997) estas serían: Fatiga fisiológica: Se produce una reducción de la capacidad física (agotado, cansado, extenuado, respira con dificultad, palpitaciones, bochornos, dolor, entumecido), Fatiga objetiva: Se presenta una disminución en el rendimiento del trabajador (falta de motivación, apático, pasivo, indiferente) y Fatiga subjetiva: Es la percepción de cansancio del colaborador.

Algunos modelos que explican el burnout serían la clasificación de los modelos etiológicos que realizaría Gil-Monte & Pieró (1997, como se citó en Menghi et al., 2019):

Modelo etiológico basado en la teoría sociocognitiva del yo, en los que la forma de cognición influye en la percepción de la realidad, y que producen cambios en los efectos y consecuencias observadas, también se toma en cuenta el empeño para obtener los objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones del individuo las que produjo a través desde su autoconfianza. Es así como uno de sus representantes mediante su modelo de competencia social, en las que menciona que si los trabajadores en su ambiente laboral tienen factores que los ayuden, su desempeño y altruismo con relación a atención de servicios será mayor, a que cuando existen factores que le impidan motivarse (Harrison, 1983).

Mientras que el modelo de Pines (1993) hace una diferenciación entre los trabajadores muy motivados y con altas expectativas, y los trabajadores con baja motivación; el primer grupo estará más propenso a experimentar burnout, mientras el segundo tendrá estrés, alineación, depresión, fatiga, pero no llegará a un burnout.

Modelos etiológicos basados en las teorías del intercambio social, basado en la comparación del individuo con otro, lleva a percibir falta de equidad o ganancias y padecer del síndrome. Entre los representantes: modelo de comparación social de Buunk & Schaufeli (1993) desarrollado desde el estudio a enfermeras, el primero relacionado con el intercambio social con los pacientes y el segundo con la comparación y filiación con los compañeros, en los que se experimenta incertidumbre (cómo actuar), percepción de equidad (recibir y dar) y la falta de control de los resultados según las acciones.

Modelo etiológico basado en la teoría organizacional, describen a los factores estresores en la organización y las estrategias de afrontamiento de los trabajadores ante el burnout. Según el modelo de fases de Golembiewski, et al., (1983, como se citó en Menghi et al., 2019), indica que existe el síndrome al haber una progresión en el tiempo, para la realización personal, y el aumento de agotamiento emocional; pero para el modelo de Cox, Kuk & Leiter, (1993, como se citó en Menghi, 2019) el agotamiento emocional sería el punto principal para el Burnout, mientras la despersonalización sería una estrategia de afrontamiento.

III. METODOLOGÍA

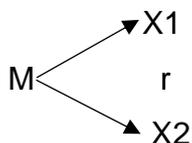
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, esta se caracteriza por que nace de un marco teórico, cuyo objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin influir en ningún cambio a través de la práctica (Hernández & Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Se tuvo un diseño no experimental, transversal correlacional; donde, al ser no experimental, se mantuvo la dinámica de las variables en su desarrollo natural, sin intervención limitándose solo a la observación; el ser transversal, indica temporalidad, por lo que el recojo de los datos fue en un tiempo determinado y una sola ocasión; y correlacional, porque se buscó determinar la relación entre las variables de estudio (Hernández & Mendoza, 2018). El esquema fue:



Donde:

M= Personal de enfermería del área de emergencia

X1= Sobrecarga laboral

X2= Síndrome de Burnout

r= Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Sobrecarga laboral

Definición conceptual: la sobrecarga laboral es percibida como la responsabilidad tanto cualitativa y cuantitativa, que se relacionada al exceso de actividades, al desgaste psicológico y el esfuerzo constante de las

habilidades, destrezas y conocimientos, que llevaban al agotamientos emocional y físico. De Arco, (2013, como se citó en Rivera, 2018).

Definición operacional: son los niveles obtenidos a través de las puntuaciones en las respuestas a un cuestionario que mide cuatro dimensiones: Carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de la organización.

Indicadores: Según cada dimensión se tiene: Carga física tiene los indicadores de: postura, desplazamiento, esfuerzo muscular. Carga mental: Atención, pausas, ritmo del trabajo, tratamiento de la información, experiencia. Trabajos a turnos: Turnos, calendarios, estabilidad, receso adecuado, evaluación de salud, respeto del ciclo del sueño, protección-seguridad y limitaciones. Factores organizacionales: Tareas, preparación, iniciativa, informes, toma de decisiones y relaciones interpersonales. Hart & Staveland, (1988, como se citó en Tocto, 2018).

Escala de medición: Mediante una escala nominal dicotómica en un total de 68 ítems

Variable 2: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: Respuesta inadecuada frente al estrés crónico, en el que se presenta cansancio emocional crónico, agotamiento físico y psicológico, actitud despersonalizada hacia los demás y a las labores. Maslach & Jackson, (1981, como se citó en Pillco, 2017).

Definición operacional: son los niveles obtenidos a través de las puntuaciones en las respuestas del cuestionario que evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Indicadores: Agotamiento, sentimientos emocionales exhaustos; despersonalización, relación distante entre su entorno laboral incluida la comunicación y hostilidad; y realización personal, sentimientos de eficacia y competencia en el trabajo.

Escala de medición: Mediante escala Likert, en un total de 22 ítems.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Según el autor Condori (2020) la población lo conforma todos aquellos elementos accesibles a ser medidos, o también son llamados unidad de análisis que corresponde al ámbito a desarrollarse el estímulo.

El presente estudio la población estuvo formada por personal de enfermería perteneciente al área de emergencia de un hospital de nivel III- 1, conformado por un total de 84 enfermeras entre las edades de 20 a 60 años quienes cubren turnos en las 24 horas de acuerdo con su horario laboral programado.

Criterios de inclusión:

- Todas aquellas enfermeras del área de emergencia.
- Aquellos que firmen el consentimiento informado.
- Quienes tengan un tiempo mayor a un año de labores en el área de emergencia.
- Se tomará en cuenta aquellos instrumentos que tengan la totalidad de resolución de preguntas.

Criterios de exclusión:

- Personal de enfermería que no desee participar.
- Que presente algún impedimento que no le permita llenar las encuestas.

3.3.2. Muestra

La muestra lo forma una parte representativa de la población, este grupo mantiene las mismas características de la población (Condori, 2020).

Estuvo compuesta por todo el personal de enfermería que trabaja en el área de emergencia, por lo cual se trabajó con un tipo de muestra censal, al considerarse la misma cantidad de individuos que la población.

3.3.3. Muestreo

Se recurrió al muestreo no probabilístico por conveniencia, en donde se seleccionó a quienes cumplen con las características de la investigación.

3.3.4. Unidad de análisis

Personal de enfermería que trabaja en el área de emergencia, en un total de 84 enfermeras entre las edades de 20 a 60 años quienes cubren turnos en las 24 horas de acuerdo con su horario laboral programado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta. Es una técnica cuantitativa en el que se recopila información mediante un cuestionario, con el cual no se puede modificar su entorno con la aplicación (Hernández & Mendoza, 2018).

A continuación, se describen los instrumentos: El primero, la escala de Maslach Burnout Inventory, cuyo origen es de Estados Unidos. Este instrumento puede ser aplicado de forma individual o colectiva con una duración entre los 10 a 15 minutos, pudiendo ser aplicada en adultos con ejercicio profesional, donde se evalúa a tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y relación personal. El instrumento se encuentra constituido por 22 ítems bajo una escala tipo Likert, donde las puntuaciones son de 0 a 6, cuyos enunciados van desde nunca a diario. Para su corrección cuenta con niveles: Nivel general, bajo (1 – 33), medio (34 – 66), alto (67– 99) y a nivel de dimensiones, Agotamiento (bajo <19, medio 19 – 26, alto >27), Despersonalización (bajo <6, medio 6– 9, alto >10), Realización personal (bajo 0 – 30, medio 34 – 39, alto >40). Es importante resaltar que este instrumento es abalado en diferentes países, y ha sido publicado en revistas científicas como sciencedirect tanto en estudios del Perú como internacionales.

En su adaptación y validación de propiedades psicométricas se tiene la de Vásquez en el 2018, que refiere que en cuanto a su validez de contenido este se obtuvo por medio del coeficiente de V de Aiken, donde se obtuvieron valores de 1.00 en todos los ítems, además en cuanto a su confiabilidad por consistencia interna, mediante el índice de Omega se obtuvo un rango aceptable entre los 70 a 90 de confiabilidad. Además, se realizó una validación adicional por juicio de 3 expertos y se obtuvo un nivel de confiabilidad a través de prueba piloto con 20 personas con un alfa de Cronbach de (0.78).

El segundo instrumento fue el cuestionario para medir sobrecarga laboral tiene como autores a Hart & Staveland (1988) pero fue adaptado por Gonzales en el 2017, este instrumento tiene como objetivo medir el nivel de la sobrecarga laboral en el personal de enfermería o aquellos profesionales de salud, cuya forma de administración es individual o grupal, con un tiempo de aplicación de 20 minutos. Además, cuenta con 68 ítems, distribuidos en las siguientes dimensiones: carga física, carga mental, trabajo a turnos, y factores de la organización. Para su interpretación cuenta con niveles: Nivel general, Alto (46-68), medio (23-45) y bajo (0-22). Nivel por dimensiones: carga física (alto (12-16), medio (6-11), bajo (0-5)), carga mental (alto (12-15), medio (6-11), bajo (0-5)), trabajo a turnos (alto (10-13), medio (5-9), bajo (0-4)), y factores de la organización (alto (18-24), medio (9-17), bajo (0-8)).

En cuanto a la validez, este fue sometido a juicio de 3 expertos, quienes estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad del instrumento; respecto a la confiabilidad, esta se obtuvo por alfa de Cronbach con un resultado de (0.83).

3.5. Procedimientos

Para el procedimiento de los datos se tomó en cuenta las coordinaciones oportunas y necesarias con las instituciones pertinentes quienes fueron el nexo para la realización del presente estudio, además se emitió las solicitudes respectivas. Por otro lado, se cumplió con los requerimientos de estandarización de los instrumentos, los cuales fueron aplicados a la muestra objetivo, misma que fue informada sobre el objetivo y se emitió un consentimiento informado como muestra a su disposición en participar de la encuesta, las cuales se realizaron por vía virtual a través de formularios de Google.

3.6. Método de análisis de datos

Para recopilar la información se recurrió a la encuesta mediante la escala de Maslach Burnout y el cuestionario para medir sobrecarga laboral, los cuales se encuentran estandarizados en la población peruana, mismos que fueron aplicados a la muestra del presente estudio, para luego ser procesados estadísticamente.

El procesamiento estadístico, indica el tratamiento de la información, para lo cual se recurrió a la hoja de cálculo de Microsoft office Excel, mediante el cual se

aplicó el procedimiento descriptivo de los datos y mediante Statistical Package for the Social (SPSS 27), se obtuvo el análisis inferencial, además para poder establecer la herramienta estadística a trabajar, se realizó previamente la prueba de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov, la cual estableció el grado de ajuste de las distribuciones de probabilidad entre sí; con los resultados obtenidos el paso siguiente fue la descripción de los resultados en Microsoff Word, donde se expuso las tablas respectivas.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró los principios y guías éticas del informe de Belmont (1979, como se citó en Bioética & Derecho, s.f.), los que sustentan la ética de toda decisión investigativa, indica:

Limites en la práctica e investigación: En la que debe asegurar la eficacia y adecuado tratamiento a los datos, en el que la práctica debe ser eficaz.

Principios éticos básicos: la investigación debe ser beneficio de la persona, por lo que no se busca perjudicar los intereses de los demás, también se toma en cuenta el respeto, la seguridad y el bienestar a través de la beneficencia y trato por igual.

El uso de las herramientas o aplicaciones: Se toma en consideración al consentimiento informado del participante frente a la investigación, también la valoración de los riesgos y el beneficio, en el que se evalúa si el diseño es adecuado, por último, la valoración de los sujetos para el estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre la sobrecarga laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1.

			Sobrecarga laboral	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Sobrecarga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	84	84
Síndrome de Burnout	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	84	84

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la tabla 1 mostraron una relación significativa (Sig. < 0.05) y positiva (Rho=0.568) entre la sobrecarga laboral y el síndrome de Burnout, lo que evidencia que ante la percepción de mayor carga laboral hay mayor posibilidad de padecer del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería.

Tabla 2

Evaluar la sobrecarga laboral en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1.

Nivel	Dimensiones de la Sobrecarga laboral									
	Sobrecarga laboral		Carga física		Carga mental		Trabajo a turnos		Factores de la organización	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	00	00.0%	1	1.2%	0	0%	5	6.0%	0	0%
Medio	18	21,4%	14	16.7%	51	60.7%	76	90.5%	35	41.7%
Alto	66	78,6%	69	82.1%	33	39.3%	3	3.6%	49	58.3%
Total	84	100%	84	100%	84	100%	84	100%	84	100%

Se pudo notar en función de los resultados que las enfermeras del área de emergencia perciben un alto nivel de sobrecarga laboral, siendo el 78.6% de ellas quienes devolvieron ese nivel, mientras que el 21.4% restante dieron evidencia de un nivel medio. Por otro lado, el análisis de las dimensiones permitió establecer que el nivel que la carga física (82.1%) y los factores de la organización (58.3%) se hallaron en el nivel alto, esto refirió que la labor física, el desplazarse, el esfuerzo y posturas que deben adoptar en su día a día generan una mayor carga laboral en el personal. Por otro lado, la carga mental (60.7%) y el trabajo a turnos (90.5%) generan a decir del personal de enfermería un nivel medio de sobrecarga laboral.

Ello estableció que si bien es cierto el trabajo a turnos es parte de las actividades de rutina en el personal, también tiene un impacto moderado en la sobrecarga laboral, así como la carga mental, dado el cuidado que deben prodigar a los pacientes para los cuales deben mantener niveles de atención altos.

Tabla 3

Nivel de síndrome de Burnout en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1.

Nivel	Dimensiones del Síndrome de Burnout							
	Síndrome de Burnout		Agotamiento		Despersonalización		Realización personal	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	7	8%	18	21.4%	9	10.7%	81	96.4%
Medio	65	77.0%	41	48.8%	46	54.8%	3	3.6%
Alto	12	15,0%	25	29.8%	29	34.5%	0	0.0%
Total	84	100,0%	84	100.0%	84	100.0%	84	100.0%

Al analizar el síndrome de Burnout en el personal de enfermería, se pudo hallar que el 77% presenta niveles medios de Burnout, y el 15% mostró signos de nivel alto de Burnout, lo que evidencia la carga de agotamiento a la que están sometidas en su labor diaria. En cuanto a las dimensiones se pudo notar que el personal refiere niveles medios de agotamiento (48.8%) y altos (29.8%) en mayor proporción, ello permite establecer que existe agotamiento asociado a la labor que realizan lo que aumenta la posibilidad de padecer de Burnout. Con relación a la despersonalización, se pudo notar que el 54.8% del personal de enfermería indicó estar medianamente despersonalizada, mientras que el 34.5% percibe niveles altos en esta dimensión, es decir, sienten que la labor que hacen genera en ellas actitudes que las llevan a un trato más duro e indiferente con sus pacientes. En cuanto a la realización personal fue notable observar que el 96.4% percibe niveles bajos de realización personal.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de sobrecarga laboral con el síndrome de Burnout en relación a carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1.

		Agotamiento	Despersonalización	Realización personal	
Rho de Spearman	Carga física	Coefficiente de correlación	,402**	,371**	-,385**
		Sig. (bilateral)	,005	,009	,009
	Carga mental	Coefficiente de correlación	,489**	,593**	-,406**
		Sig. (bilateral)	,007	,000	,005
	Trabajo a turnos	Coefficiente de correlación	,695**	,481**	-,125
		Sig. (bilateral)	,000	,006	,061
	Factores de la organización	Coefficiente de correlación	-,389**	-,434**	,369**
		Sig. (bilateral)	,007	,005	,008
	N		84	84	84

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4 se observó que la carga física estuvo correlacionada de manera positiva y significativa con el agotamiento ($Rho=0.402$) y la despersonalización ($Rho=0.371$), ello implica que, ante mayor carga física percibida en su trabajo, el personal de enfermería tiene mayor posibilidad de experimentar mayor agotamiento y despersonalización. Por otro lado, la relación entre la carga física y la realización personal fue significativa y negativa ($Rho=-0.385$), ello establece que mayores niveles de carga física experimentados generan menor percepción de realización personal.

Asimismo, se obtuvo en los resultados que la carga mental estuvo correlacionada de manera positiva y significativa con el agotamiento ($Rho=0.489$) y la despersonalización ($Rho=0.593$), ello implica que mientras mayor carga mental sienta el personal de enfermería eso las llevaría a mayor agotamiento y despersonalización. Por otro lado, la relación entre la carga mental y la realización personal fue significativa y negativa ($Rho=-0.406$), ello establece que mayores niveles de carga mental llevan a una menor percepción de realización personal.

Con relación al trabajo a turnos, se observó que estuvo correlacionado de manera positiva y significativa con el agotamiento ($Rho=0.695$) y la despersonalización ($Rho=0.481$), ello implica que mientras mayor carga mental sienta el personal de enfermería eso las llevaría a mayor agotamiento y despersonalización. Por otro lado, la relación entre el trabajo a turnos y la realización personal no fue significativa y negativa ($Rho=-0.125$).

Por último, los resultados en relación a los factores de la organización están relacionados de manera negativa y significativa con el agotamiento ($Rho=0.389$) y la despersonalización ($Rho=0.434$), por ello se puede establecer que mientras mejor se manejen los factores organizacionales en cuanto a la labor que desempeña el personal de enfermería, se tendría menor posibilidad de agotamiento y despersonalización, en tanto la realización personal tuvo una relación significativa y positiva ($Rho=0.369$), por lo cual, se pudo determinar que una mejor percepción de los factores organizaciones permitiría mayores niveles de realización personal en las enfermeras del área de emergencia.

V. DISCUSIÓN

Tras el análisis estadístico de los datos, se discuten los hallazgos encontrados:

En cuanto al objetivo general, en la tabla 1, se encontró una relación significativa (Sig. < 0.05) y positiva ($Rho=0.568$), entre la sobrecarga laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1, es decir que ante una mayor percepción de carga laboral existe mayor posibilidad de padecer síndrome de Burnout en este grupo de estudio. Por ello que ante un aumento de exigencia en las capacidades físicas y mentales ocasionaría malestar en el personal de salud. Resultado similar al Del Valle (2021) en el que se identificó que la sobrecarga laboral afecta el desempeño de las enfermeras, no dándose abasto para cumplir con todos los pacientes, pero que este no era directamente por la atención a los pacientes sino por cumplir con las actividades tomando en cuenta el nivel de complejidad de estos.

Hallazgo que reafirma Calle et al. (2020) tras indicar la existencia de altos índices de agotamiento emocional que dificultaban el poder ejecutar apropiadamente las acciones, mostrándose cambios de humor afectando el desempeño y aspiraciones del profesional en enfermería. Mientras para Contreras et al. (2021) la presencia de estas variables y una baja autoestima aumenta la intensidad del burnout de dos a tres veces, afectando la realización del profesional de enfermería. Aspectos que ya eran considerados por García & Caro (2008) quienes identificaban a este constructo como una carga abundante de trabajo, el cual tenía que ser soportado por los colaboradores, que a corto o largo plazo manifestaban sentimientos de incapacidad para cumplir con sus tareas, además de estrés y ansiedad.

En el ámbito de la enfermería interfiere en la seguridad de los pacientes, por la falta de tiempo para una adecuada atención ha ocasionado en oportunidades negativos resultados y mortalidad de los pacientes, además de conflictos y deterioro en la salud física y mental, conduciendo en muchos casos a ausentismo del personal (Arcos, 2017). Es así como esta progresiva afectación puede conllevar a una respuesta inadecuada de estrés crónico conduciendo al personal de enfermería

a una actitud despersonalizada hacia los demás y sus labores (Pillco, 2017), convirtiéndose en un peligroso factor de riesgo de presencia en forma gradual entre los profesionales, y de no ser identificadas o recibir atención induce a la incapacidad, ausentismo e incluso muerte laboral y social del trabajador.

Por otro lado, a nivel descriptivo se tiene a la tabla 2, en la que evalúa la sobrecarga laboral en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo. Se encontró un nivel alto (78.6%) de sobrecarga laboral, en cuanto a las dimensiones, la de mayor prevalencia fue carga física (82.1%) y los factores de la organización (58.3%), seguidos de un nivel medio en carga mental (60.7%) y el trabajo a turnos (90.5%), entendiéndose que la labor física, el desplazarse, el esfuerzo y posturas que deben adoptar en su día a día generan una mayor carga laboral en el personal y esto también se refleja en la exigencia mental para el cuidado y atención de los pacientes.

Resultados similares a Ahumada (2018) donde un 37% de enfermeros mantuvieron altos índices de sobrecarga laboral que afectó el cumplimiento de las tareas asignadas, por su parte, Roberto et al. (2018) indica que la percepción de su grupo de estudio frente a la sobrecarga laboral se relacionaba en su mayoría a la falta de recursos humanos y la relación profesional entre los trabajadores; datos distintos a los de Ramírez (2019) que refiere un nivel medio de sobrecarga laboral (90%), siendo la carga mental (90%), carga física (80%) y turnos (71%) los de mayor prevalencia.

Del mismo modo en la tabla 3, se describe el nivel de síndrome de Burnout en enfermeras del área de emergencia, en el que se encontró, que el 77% del personal presenta un nivel medio de síndrome de Burnout y un 15% un nivel alto. En cuanto a las dimensiones se encontró que en agotamiento tuvo nivel un nivel medio (48.8%) y un alto (29.8%) en mayor proporción; despersonalización tuvo un nivel medio (54.8%) y un nivel alto (34.5%), y realización personal un nivel bajo (96.4%). Indicando que el personal presenta medianamente agotamiento frente a la presión laboral diaria, mostrando falta de energía y fatiga, tanto física como psicológica, actitudes distantes, frías y negativas en la atención, además, de sentir que no logran compensar sus necesidades de progreso y logro.

Resultados similares a los de Calle et al. (2020) quien encontró un nivel alto de agotamiento (60%), despersonalización (75%) en el personal de enfermería durante la época de COVID, llegando a afectar el desempeño y atención a los pacientes; así mismo, Corcuera et al. (2022) encontró que un 3.4% presentaban el síndrome, mientras el 66% mantenían una tendencia a desarrollarlo. Mientras Azabache et al. (2022) indica que el nivel más alto en este síndrome está en el agotamiento emocional y despersonalización con un 25% y 27% respectivamente.

Así mismo, en cuanto a los resultados de las relaciones entre las dimensiones de las variables, tomando en cuenta carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización en personal, indican: que en la tabla 4, según carga física, existe una correlación positiva con agotamiento ($Rho=0.402$) y despersonalización ($Rho=0.371$) respectivamente, en cuanto a la relación entre carga física de sobrecarga laboral con las dimensiones de síndrome de Burnout, es decir, si el personal percibe que hay una mayor exigencia física o dinámica en la que se vea forzado repetidas veces a un sobre esfuerzo, también presentaría mayor posibilidad de agotamiento en el que la energía y fatiga podrían interferir en cumplir sus actividades, además de generar actitudes distantes o negativas en especial en el trato del paciente.

Mientras la relación entre carga física y la realización personal, indicaría una significancia negativa ($Rho=-0.385$) en el que a mayor esfuerzo físico existiría menor percepción de realización. Es decir, el agotamiento que experimenta el trabajador interfiere en que pueda atender sus necesidades de progreso por lo que la desilusión y desmotivación pueden hacerse presente.

Es importante considerar que la tecnología ha permitido disminuir la sobre exigencia física, pero a nivel cognitivo se requiere trabajadores con mayores competencias, generando un sentido de competitividad y comparación que de no ser satisfecho conlleva al trabajador a la insatisfacción. De Arcos, (2013, como se citó en Nieto, 2019). Por ello, se debe generar un equilibrio los requerimientos de la capacidades del trabajador tanto físico y como mental, y de ser necesario proveer protección, recuperación y rehabilitación de la salud a quienes se encuentran en riesgo de padecer burnout (Astres & Alves, 2020), por tanto, el trabajador debe realizar sus labores dentro de un tiempo que no lo conduzca a ser apresurado y por

ende no presente complicaciones, porque de lo contrario se verá obligado a extender o intensificar las horas de la jornada laboral y a la larga afectará su bienestar físico, psíquico, social y familiar (Díaz, Hernández & Rolo, 2012; López, 2013).

Así mismo, se determinó la existencia de una correlación positiva y significativa entre agotamiento ($Rho=0.489$) y despersonalización ($Rho=0.593$), entre carga mental y síndrome de Burnout. Entendiéndose que las enfermeras mientras perciban una sobre exigencia en cuanto al empleo de sus capacidades y habilidades podrían experimentar mayor agotamiento y actitudes no adecuadas contra sus colegas y pacientes siendo frías, distantes o negativas; en cuanto a la relación entre carga mental y realización personal fue negativa ($Rho=-0.406$), es decir, que al cumplir una demanda laboral sea objetiva o subjetiva en la que tuvo que modificar sus esfuerzos por largo periodos, el personal de salud no podría atender sus aspiraciones de progreso y logro generándole insatisfacción personal.

Resultados iguales encontró Membrive et al. (2020) en el que también identificó que el agotamiento emocional y la despersonalización estaban presentes en su grupo de investigación, pero que existía una diferencia en cuanto a la edad y factores ocupacionales que llevan a la sobre carga laboral; esto se constata con Obando (2020) al indicar que las enfermeras frente a la exigencia en sus acciones presentaban un 39% de ansiedad, 24.6% de depresión y 8.8% de estrés, en el que la edad, los años de servicio, el área de trabajo y la función que desempeñan son factores que incrementarían el malestar en el trabajador.

También, Azabache et al. (2022) indica que un 40% de su grupo de estudio presentó agotamiento emocional y un 27% despersonalización y que esto se asociaba a tanto a factores internos de la organización como aquellos propios de la persona, como la edad, los hijos, el género, tiempo de servicio. Es necesario indicar que Hernández & Rolo (2012) mencionaban que, ante la exigencia cualitativa para la resolución de actividades complejas o difíciles, el trabajador debe hacer uso de conocimientos, habilidades y experiencia que permitan cumplir con labor, pero que a su vez lo condicionan a excesos de demanda física como la movilización de objetos y ejecución de acciones propias de enfermería; y a nivel emocional el poder tomar decisiones acertadas para el trato y cuidado de las personas; y de hallarse

afectado se presentará dificultad en responder a las actividades intelectuales, en la reducción de la ejecución, falta de atención y concentración y errores al tomar decisiones, perjudicando su desempeño y el resultado hacia el paciente.

Por otro lado, es necesario que todo trabajador reciba cubrir sus necesidades afectivas, obteniendo un reconocimiento social, la valoración y confianza a sí mismo, y sentirse seguro y con estabilidad en su entorno laboral, social y familiar.

Además, que la relación entre trabajo a turnos de sobrecarga laboral con las dimensiones de síndrome de Burnout en enfermeras obtuvo un vínculo positivo y significativo con el agotamiento ($Rho=0.695$) y la despersonalización ($Rho=0.481$), que implica que a mayor cantidad de turnos o el cambio constante en ellos llevaría a la pérdida de energía y fatiga tanto física como mental, como a comportamientos de insensibilidad ante el paciente.

De otro lado, se encontró que los turnos no interfieren en la realización de las enfermeras, manteniendo una relación negativa ($Rho=-0.125$). Indicando que pesar de la distribución de las horas de trabajo, el personal si puede tener las expectativas para progresar tanto personal como profesional. Hallazgos similares a los de Ramírez (2019) en el que registró un 71% de malestar provenía del trabajo de turnos por lo que los trabajadores experimentaron dificultad en poder cumplir con las demandas de sus servicios; llevando a poder tener una tendencia a desarrollar síndrome de Burnout en un 66%, en el que se toma en cuenta los factores psicosociales que intervienen en el personal de enfermería (Corcuera et al., 2022).

Algunos de los factores que genera más sobrecarga laboral en el personal de enfermería es el aumento de tareas, el ritmo de trabajo en el que el traslado de pacientes es el más desgastante y la extensión de horas laborales (Aquiye, 2016); por su parte, Arizkuren et al. (2011) mencionaba que para una mujer es complicado el manejar la sobrecarga laboral debido al rol de madre y el sentimiento de prioridad hacia sus hijos, por lo que en muchos casos han tenido que acortar el tiempo de lactancia, cubren el mínimo de horas, o dejar de trabajar, y en otros postergan la maternidad o disminuyen el número de hijos. Acciones que afectan su equilibrio emocional y físico al tener que cumplir con todas sus responsabilidades en un

tiempo corto, lo que ocasiona en ellas angustia, desesperación, falta de concentración y preocupación.

Por último, la relación entre factores de la organización de sobrecarga laboral con las dimensiones de síndrome de Burnout en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1. Se relaciona de manera negativa y significativa con el agotamiento ($Rho=0.389$) y la despersonalización ($Rho=0.434$), es decir que ante un adecuado manejo de organización menor será el agotamiento y despersonalización, permitiendo una mayor realización personal ($Rho=0.369$). hallazgos que responden a lo que mencionaba Tarillo (2022) que, a una mejor información de la organización al personal, permite que la actitud de este ante algún problema o la sobrecarga laboral sean abordadas de forma adecuada siendo esto de beneficio para la organización de salud; además ayudaría a la mejora de los registros de atención (Ahumada, 2018).

Roberto et al. (2018) refiere que la falta de recursos humanos y la relación entre las profesiones es un factor determinante para percibir sobrecarga laboral; por ello, Souza et al. (2018) destaca que el ambiente laboral y el apoyo de la organización permite que el profesional sea más autónomo, reduciendo las malas condiciones de trabajo y con ella la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout.

Farzaneh et al. (2014) menciona que una organización debe brindar a trabajador un adecuado ajuste a los requerimientos laborales, debido a que ello favorecerá la satisfacción, motivación, rendimiento y compromiso del colaborador a la empresa y a las tareas delegadas; pero también se debe considerar que dichas tareas deben estar en relación a los conocimientos, habilidades y con las condiciones laborales adecuadas para la ejecución de las mismas, de lo contrario se producirá que la demanda sea mayor que la capacidad y herramientas con la que cuenta el trabajador.

La OMS (2020) recalca la importancia de la salud ocupacional para los trabajadores de salud, en que se debe considerar y prever los riesgos, debido a que muchos trabajadores mueren por enfermedad coronaria isquémica y apoplejía a causa de largas horas de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró una relación significativa y positiva entre la sobrecarga laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1, por lo que ante una mayor percepción de carga laboral existe mayor posibilidad de padecer síndrome de Burnout en este grupo de estudio.
2. A nivel descriptivo, se encontró un nivel alto (78.6%) de sobrecarga laboral, con mayor prevalencia de carga física (82.1%) y los factores de la organización (58.3%), seguidos de carga mental (60.7%) y el trabajo a turnos (90.5%) en un nivel medio, entendiéndose que la labor física, el esfuerzo y posturas generan una mayor carga laboral en el personal.
3. Existe entre las enfermeras del área de emergencia un nivel medio (77%) de síndrome de Burnout. Donde agotamiento y despersonalización obtuvieron un nivel medio (48.8% y 54.8%, respectivamente; mientras realización personal un nivel bajo (96.4%). Indicando falta de energía y fatiga, tanto física como psicológica, actitudes distantes, frías y negativas en la atención, además, de sentir que no logran compensar sus necesidades de progreso y logro.
4. Existe entre las dimensiones de sobrecarga laboral con las dimensiones de síndrome de Burnout una correlación positiva. En cuanto a carga física, carga mental y trabajo a turnos, se relacionan con agotamiento y despersonalización, por lo que el personal percibe un sobreesfuerzo físico que con lleva a un agotamiento que interfiere en cumplir sus actividades, además de generar actitudes insensibles o negativas en especial en el trato del paciente. Por otro lado, la relación entre carga mental y realización personal fue negativa, es decir, que, al modificar sus esfuerzos por largo periodos, este no afectaría la atención a sus aspiraciones de progreso y logro generándole insatisfacción personal; además, se encontró que los turnos no interfieren en la realización de las enfermeras, manteniendo una relación negativa. Y en cuanto a factores de la organización obtuvo un vínculo negativo y significativo con el agotamiento y la despersonalización, es decir que ante un adecuado manejo de organización menor será el agotamiento y mala actitud del colaborador, permitiendo una mayor realización personal.

VII. RECOMENDACIONES

A los coordinadores de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1:

1. En base a los resultados encontrados, diseñar planes de mejora para optimizar la calidad de trabajo en el personal de enfermería.
2. Capacitar al personal para el manejo y control de factores que puedan generar el síndrome de burnout y así generar una mejor dinámica laboral y atención a los pacientes.
3. Propiciar a partir de los resultados una evaluación del área para determinar los puntos vulnerables y de sobre saturación que puedan ser el factor para la presencia de sobrecarga laboral, y así poder gestionar acciones acordes a la disponibilidad del área.
4. Promover investigaciones a partir de los cambios que se puedan ejecutar para evaluar la efectividad de estos.

REFERENCIAS

- Ahumada, L. (2018). *Carga laboral y la calidad de los registros de enfermería en los Centros de Salud Villa los Reyes y Mi Perú, Ventanilla-2017*. [Tesis de maestría, universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28265/Rivera_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almudever, L. y Pérez, I. (2019). La carga mental de los profesionales de Enfermería en relación con su turno laboral. *Ene*.13(1). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000100005
- Aquije, E. (2016). *Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del hospital Hugo Pesce Pescetto De Andahuaylas*. [Tesis de doctorado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/935/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_31187150_AQU IJE_CAMPOS_EMMA%20BERTHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Astres, M. y Alves, A. (2020). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. *Rev Cuid*, 11(2). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732020000200701
- Azabache, I, Diaz-Ortega, J., Alvarado, K. y Aguirre, L. (2022). Modelo logístico de factores asociados a agotamiento Síndrome en salud personal. *Mundial de enfermería*; 21(4), 158 – 171.

- Balseiro, L. (2010). *El síndrome de Burnout como factor de riesgo laboral en el personal de enfermería*. México: Trillas. <http://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/458>
- Bezerra da Rocha, A., Cartaxo, A., Cavalcanti, C., Caxias, M., Cassia, L., Beserra, I., Melo, J., Sena, D., Feitosa, L., Siqueira, M., Costa, J., Alves, J., De Oliveira, R., Costa, S. y Lima, F. (2017). Sobrecarga de trabajo de los profesionales de enfermería que actúan en el centro quirúrgico y las repercusiones en la calidad de vida. *International archives de medicine Salud Pública y Gestión Sanitaria*; 10. <https://doi.org/10.3823/2300>
- Bioética y Derecho (s.f). *El informe Belmont- Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento*. www.bioeticayderecho.ub.es - www.bioeticaidret.ca
- Blanch, J., Sahagún, M. y Cervantes, G. (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), p. 175-189.
- BUUNK, A.P. y SCHAUFELI, W.B. (1993): “*Burnout: a perspective from social comparison theory*”, en WB. Schaufeli, C. Maslach Y T. Marek (Eds). *Professional Burnout Recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.
- Calle C. (2020). *Nivel del síndrome de burnout durante la pandemia COVID-19 en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Municipal Boliviano Holandés*. [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24846>
- Calvillo, P. (2022). *Enfermeras potosinas mal pagadas y con exceso de trabajo*. Diario El Sol de San Luis. <https://www.elsoldesanluis.com.mx/local/enfermeras-potosinas-mal-pagadas-y-con-exceso-de-trabajo-8273691.html>
- Camacho, A., y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>

- Canales-Vergara, M., Valenzuela-Suazo, S., Paravic-Klijn, T. (2016). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería Universitaria*;13(3):178-86
- Cárdenas, L., Montoya, D. y Aguirre, D. (2021). Funciones frontales, condiciones laborales y estrés laboral: ¿mediación, moderación o efecto? *Psicología desde el Caribe*. 36 (2). <https://doi.org/10.14482/psdc.36.2.155.9>
- Cardona, M., Castillo, S. y Villanueva, M. (2017). *Diagnóstico del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador*. Universidad del Salvador Facultad de Ciencias y Humanidades Departamento de Psicología. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/15241/1/14103250.pdf>
- Castro, Daniel, Fernando Martinez, Damaris Robledo, y Eduardo Sierra. Compromiso Organizacional en trabajadores del rubro minero. Viña del Mar: *Revista de Psicología - Universidad Viña del Mar*, 2014.
- Ceballos, P., Valenzuela, S., y Paravic, T. (2014). Factores de riesgo psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Avenferm*, 32 (2): 271-279.
- Colegio de enfermeros del Perú (2008). *Código de ética y deontología*. https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo_etica_deontologia.pdf
- Condori-Ojeda, Porfirio (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Contreras, C., Lira, H. y Benito, B. (2021). Autoestima y síndrome de burnout en médicos de unidades críticas. Estudio correlacional. Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima-Perú. *Horiz Med*, 21. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n2.06>
- Corcuera, G., Espiritu, A., Peña, L., Almeida, I., Bustamante, W., Carlos, J., Guerra, E. y Ñaña, D. (2022). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de cuidados intensivos neonatal del Instituto Nacional Materno Perinatal en época de pandemia COVID 19, Lima.

Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal, 11(1).
<https://doi.org/10.33421/111>

Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). *Burnout, Health, Work Stress and Organizational Healthiness*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek. (Eds.), *Professional Burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.

Cremades, J., Maciá, L., López, M., Pedraz, A. y Gonzáles, V. (2017). Una nueva aportación de clasificar factores estresantes que afectan a los profesionales de enfermería. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*; 25 (e2895). DOI: 10.1590/1518-8345.1240.2895

De Arco, O. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012*. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Colombia].

Del Carpio-Toia, A., Zevallos, J., Arias, W., Terrazas, J., Chuquipalla, M., Alarcón, X., Velazco, J. y Salazar, M. (2022). Burnout syndrome in health care workers of the Hospital Arequipa (Peru) during the pandemic. [Síndrome de Burnout en trabajadores de salud del Hospital de Arequipa (Perú) durante la pandemia]. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*; 60 (3), Pag. 262 – 272. Doi: 10.4067/s0717-92272022000300262

Del Valle, K. (2021). La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *Revista San Gregorio*, 1(47). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1966>

Díaz, D., Hernández, E., y Rolo, G. (2012). *Carga mental de trabajo*. España: Síntesis.

Farzaneh, J., Dehghanpour, A., Kazemi, M. (2014). The impact of person-job fit and person-organization fit on OCB: The mediating and moderating effects of organizational commitment and psychological empowerment. *Personnel review*, 43(5), p. 672-691.

Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

- Gil-Monte. P., García-Juesas. J., y Caro. M (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en Profesionales de enfermería. *Revista Interamericana de Psicología*, 42 (1), 113-118.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site co-variants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behaviour Science*, 19(4), 461- 481
- Gonzales, E. M. (2018). *Sobrecarga Laboral del Personal de Enfermería en los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28265/Rivera_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, J. L., Moreno, B. y Garrosa, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral. Teoría y evaluación*. Madrid: Pirámide.
- Guerra, M. (2013). *Afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Diteca S.A.* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil, Ecuador].
- Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (pp. 29-39). New York: Pergamon Press
- Hart, S. G., y Staveland, L. E. (1988). Development of Nasa-Tlx (Task Load Index): Results Of Empirical And Theoretical Research. En Hancock, P.A. y Meshkati, N. (Eds.), *Human Mental Workload*. North-Holland, Amsterdam. 139-183.
- Jansen, N., Van Amelsvoort, L. (2003). Work schedules and fatigue: a prospective cohort study. *Occupational and Environmental Medicine*. 60:47-53.
- López, V. (2013). *Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout*. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense Madrid, España].

- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*, 70, pp. 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Manzano, G. y Ayala, J. (2020). La amenaza del COVID-19 y su influencia en el desgaste del personal de enfermería. *Revista de Enfermería Avanzada*; 77(2), págs. 832-844. <https://doi.org/10.1111/jan.14642>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. 112. <http://www.ucm.es/info/vivatoca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1981): MBI: *Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Melo, J. L. (2009). *Ergonomía práctica. Guía para la evaluación ergonómica de un puesto de trabajo*. Fundación MAPFRE.
- Menghi, M., Rodríguez, L. y Oñate, M. (2019). Diferencias en los valores de las dimensiones del burnout en educadores con y sin síntomas o problemas de salud. *Propósitos y Representaciones*, 7(3). <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.338>
- Membrive, M., Pradas, L., Suleiman, N., Vargas, K., Cañadas, G., Gómez, J. & De la Fuente, E. (2020). Burnout in Nursing Managers: A Systematic Review and Meta-Analysis of Related Factors, Levels and Prevalence. *International Journal of Environmental Research and Public Health*; 17(3983). doi:10.3390/ijerph17113983
- Merino, E. (2011). Teoría del ajuste laboral y orientación vocacional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 5 (1), pp. 529-535. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832343057.pdf>
- Muñoz, A., Arias, W. y Rodríguez, T. (2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Rev. chil. neuro-psiquiátrico*; 57(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272019000200139>
- Nieto, P. y Lora, M. (2019). *Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31075/nieto_p_s.pdf?sequence=1

- Obando, R., Arévalo, J., Aliaga, R. y Obando, M. (2020). Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. *INDEX de Enfermería*, 29(4). <http://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e13056>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Cienc Trab.* 19(58). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). *OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes*. <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS, s.f.). *Salud de los Trabajadores: Recursos - Preguntas Frecuentes*. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es
- Peiró, J. M. (1994). *Intervención psicosocial en Psicología del trabajo y de las organizaciones*. En J. M. Peiró y J. Ramos (Eds.), *Intervención psicosocial en las organizaciones* (pp. 1-65). Barcelona: PPU
- Penchi, L. (2022). *Asociación de Hospitales admite sobre carga de trabajo para enfermeras. Medicina y Salud Pública*. <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/asociacion-de-hospitales-admite-sobre-carga-de-trabajo-para-enfermeras/12538>
- Pillco, L. (2017). *Burnout y bienestar psicológico en enfermería intensiva de un hospital de Lima Metropolitana – 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8699/Pillco_QLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- PINES, A. (1993): “*Burnout: An Existential Perspective*”, in W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (eds.). *Professional burnout: recent develop and research* (pp.35-51). London: Taylor & Francis

- Ramírez, C., Durán YADA, D., Romero, K., Zúñiga, L. (2017). *Recurso humano de enfermería según grado de dependencia de los pacientes*. *RFS*;7(1):39-5. <https://www.journalusco.edu.co/index.php/rfs/article/view/178>
- Ramírez, J. (2019). *Sobrecarga de Trabajo y la Calidad de Vida laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Hospitalización de un Hospital Público, Lima -2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41608/Ram%c3%a9dr ez_CJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, D. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28265/Rivera_TD.pdf?seq
- Ro, Ch. (2021). *Cómo el trabajo excesivo nos está matando (literalmente)*. BBC Worklife. <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-57204229>
- Roberto, S., Passoni, R., Gusmão, R. y Ueda, M. (2018). Mental health services: perception of nursing in relation to overload and working conditions. *Rev Fund Care Online*; 10(1):25-29. DOI: <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2018.v10i1.25-29>
- Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Med. leg. Costa Rica*, 32 (1). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20fue,poner%20en%20riesgo%20la%20vida.&text=arrojado%20porcentajes%20que%20van%20desde%20el%2020%25%20hasta%20el%2070%25.
- Salillas R. (2017). Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario: un estudio descriptivo. *Revista Enfermería del Trabajo*, 7(3): 65-69. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112224>
- Saltos, M., Pérez, C., Suárez, R. y Linares, S. (2018). Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(2). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. In *Mycological Research*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sebastián, M. L.; Cárdenas, S. T. y Llano, M. (2008). *Sistema de Análisis Triangular del Acoso en el Trabajo (SATA): un enfoque preventivo del mobbing*. En Mondelo, P; Mattila, M.; Karwowski, W.; Hale, A. "Proceedings of the Sixth International Conference on Occupational Risk Prevention". ISBN 84-933328-9-5.
- Souza, L., Cardoso, R., Souza, E., Alvina, M., Teresa, R. y Lopes, D. (2018). Burnout y el ambiente de trabajo de los enfermeros en instituciones públicas de salud. *Rev. Bras. Enferm.* 71 (2). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0524>
- Susanibar, K. (2021). *Carga laboral y el estrés del personal de la gerencia de desarrollo humano de la municipalidad provincial de Huaura - Huacho, año 2020*. [Tesis de grado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4794/SUSANIBAR%20DIAZ%20KATHIA%20STEFANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Stasi, R., Abriani, L., Beccaglia, P., Terzoli, E. & Amadori S. (2003) Cancer-related to fatigue: Evolving concepts in evaluation and treatment. *Cancer*, 98(9), 1786-1801. doi: 10.1002/cncr.11742
- Tarrillo, F. (2022). *Actitud, carga laboral y conocimiento del personal de enfermería sobre notificación de eventos adversos en un hospital público de Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106472>
- Torres, Y. (2022). *OMS oficializa el Síndrome de Burnout como una enfermedad de trabajo*. *Medicina y Salud Publica*. <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
- Useche, S. L. (1992). Fatiga Laboral. *Avances en Enfermería*, 10(1), 89-103.

- Valera, R. y Yafac, I. (2022). *Modelo de gestión ocupacional para disminuir la carga laboral del personal de enfermería de emergencia de una clínica Privada, Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34549>
- Vega, C. (2020). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de Hospitalización – Covid-19, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2020*. Tesis: Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/861/1/Cecilia%20Pamela%20Vega%20Povis.pdf>
- Vega, C., Ruiz, D. y Nava, C. (2019). Una propuesta de Adaptación del Cuestionario de Síntomas de Fatiga Laboral. *Juríd. y Sociales*, 10 (1). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-18332019000100074
- Zea, R. A. (2016). *Riesgos asociados a la carga de trabajo en paramédicos de una unidad de atención médica prehospitalaria, estado de México*. [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional. Distrito Federal, México].

¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo?	Identificar el nivel de síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo.	Trabajo a turnos	Turnos	
			Calendarios,	32, 33,
			Estabilidad,	34,35,
			Receso adecuado	36,
			Evaluación de salud	37,
			Respeto del ciclo del sueño	38,39,40,41
			Protección-seguridad Limitaciones.	42,43 44

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de sobrecarga laboral con el síndrome de Burnout en relación a carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo?	Establecer la relación entre las dimensiones de sobrecarga laboral con el síndrome de Burnout en relación a carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de organización en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo.	Factores de la organización.	Tarea	
			Preparación	
			Iniciativa	45,46,47,
			Informes	48,49,50,51
			Toma de decisiones	52,53,54,55,56 57,58 59
			Relaciones interpersonales	60,61,62,63,64 ,65, 66,67,68

Variable 2: Síndrome de burnout

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Agotamiento emocional	Cansancio	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Ordinal Likert	Bajo
	Fatiga			
	Desgaste físico			
	Desgaste mental			
Despersonalización	Trato personal	10,11,12,13,14		Medio
	Indiferencia			
	Maltrato			
	Tolerancia			
Realización personal	Comprensión	15,16,17,18,19,20,21,22		Alto
	Eficacia			
	Positividad			
	Relación Interpersonal			

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Sobrecarga laboral	La sobrecarga laboral es percibida como la responsabilidad tanto cualitativa y cuantitativa, que se relacionada al exceso de actividades, al desgaste psicológico y el esfuerzo constante de las habilidades, destrezas y conocimientos, que llevaban al agotamientos emocional y físico (De Arco, 2013; citado en Rivera, 2018).	Son los niveles obtenidos a través de las puntuaciones en las respuestas a un cuestionario que mide cuatro dimensiones: Carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de la organización.	Carga física	Postura	Nominal Dicotómica Sí (1) No (0)
			Desplazamiento		
			Esfuerzo muscular		
			Carga mental	Atención	
			Pausas		
			Ritmo del trabajo		
			Tratamiento de información		
			Experiencia		
			Trabajos a turnos	Turnos	
			Calendarios		
Estabilidad					
Receso adecuado					
Evaluación de salud					
Respeto del ciclo del sueño					
Protección y seguridad					

			Limitaciones.		
			Factores organizacionales	Tareas	
				Preparación	
				Iniciativa	
				Informes	
				Toma de decisiones	
				Relaciones interpersonales	
Síndrome de burnout	Respuesta inadecuada frente al estrés crónico, en el que se presenta cansancio emocional crónico, agotamiento físico y psicológico, actitud despersonalizada hacia los demás y a las labores (Maslach y Jackson, 1981) citado Pillco (2017).	Son los niveles obtenidos a través de las puntuaciones en las respuestas del cuestionario que evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento emocional	Cansancio	Ordinal Likert
				Fatiga	
				Desgaste físico	
				Desgaste mental	
			Despersonalización	Trato personal	
				Indiferencia	
				Maltrato	
				Tolerancia	
			Realización personal	Comprensión	
				Eficacia	
				Positividad	
				Relación Interpersonal	

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE MEDICION DE SOBRECARGA LABORAL

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: _____ Sexo: _____

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

No=0

Si=1

	ITEMS	No	Si
N°	Dimensión 1: Carga física		
	Postura		
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.		
	Desplazamiento		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.		
	Esfuerzo Muscular		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.		
15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.		
	Dimensión 2: Carga mental	No	Si
	Atención		
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.		

18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.		
Pausas			
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.		
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.		
Ritmo de trabajo			
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.		
Tratamiento			
23	El trabajo se basa en los procesos de información.		
24	La información se percibe correctamente.		
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.		
Información			
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.		
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.		
Experiencias			
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.		
Dimensión 3: Trabajo a turnos		No	Si
Turnos			
32	El trabajo que se realiza es a turnos.		
Calendario			
33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.		
Estabilidad			
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.		
35	Los equipos de trabajo son estables.		
Registro adecuado			
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.		

	Evaluación de la salud		
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de iniciar la jornada laboral.		
	Respeto al ciclo de vida		
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.		
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.		
	Protección y seguridad		
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.		
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche.		
	Limitaciones		
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.		
	Dimensión 4: Factores de la organización	No	Si
	Tareas		
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.		
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.		
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión)		
	Preparación		
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.		
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.		
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.		
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.		
	Iniciativa		
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.		
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.		
54	Puede elegir el método de trabajo.		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.		

56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.		
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.		
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.		
	Informes		
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.		
	Toma de decisiones		
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.		
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.		
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.		
	Relaciones interpersonales		
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.		
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.		
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.		
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe un conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.		
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.		

Fuente: Hart y Staveland. (1988) adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar Apéndice. (2017)

FICHA TÉCNICA

1. **Nombre del instrumento** : Instrumento de medición de Sobrecarga Laboral.
2. **Autores** : Hart y Staveland. (1988)
3. **Adaptado al Perú:** Edith Margot Gonzales Salazar (2017)
4. **Duración** : 20 minutos
5. **Aplicación** : 20 profesionales de la salud de un establecimiento de salud.
6. **Administración y Calificación** : Se administró utilizando los siguientes materiales:
- Formulario de Google.

7. Consigna

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos, Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores: No = 0 Si = 1

8. Baremos:

<i>Escalas y baremos de la variable sobrecarga laboral</i>					
General	Cuantitativo				Cualitativo
	D1	D3	D3	D4	
46-68	12-16	12-15	10-13	18-24	Alto
23-45	6-11	6-11	5-9	9-17	Medio
0-22	0-5	0-5	0-4	0-8	Bajo

9. Validez:

El instrumento de medición de la variable sobrecarga laboral fue sometido a criterio de un grupo de jueces de expertos, integrado por 3 especialistas, quienes estuvieron de acuerdo que el instrumento de investigación era aplicable.

Validez de contenido del instrumento sobrecarga laboral por juicio de expertos.

Experto	Nombre y apellidos	Aplicable
1	Ms. Lucinda Bobadilla Mehan	Aplicable
2	Ms. Yessica Liliana Acosta Farfan	Aplicable
3	Ms. Fiorella del Milagro Tarrillo Ruiz	Aplicable

10. Confiabilidad:

Para la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a 20 profesionales de un establecimiento de salud. El valor de alfa de Cronbach fue de 0.83 lo cual indica que la prueba de sobrecarga laboral tiene una confiabilidad alta.

Estadística de fiabilidad del instrumento de sobrecarga laboral

Alfa de Cronbach	N° elementos
0,83	20

ANEXO 4: INVENTARIO DE MASLACH BURNOUT

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces por semana	5
Todos los días	6

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 0 1 2 3 4 5 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado. 0 1 2 3 4 5 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 0 1 2 3 4 5 6
4. Me tensa trabajar todo el día. 0 1 2 3 4 5 6
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia. 0 1 2 3 4 5 6
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí. 0 1 2 3 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros. 0 1 2 3 4 5 6
8. Me siento agotado por el trabajo. 0 1 2 3 4 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros. 0 1 2 3 4 5 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo. 0 1 2 3 4 5 6

- | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11. | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. | Me encuentro con mucha vitalidad. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. | Me siento frustrado por mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. | Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. | Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. | Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17. | Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18. | Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19. | He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20. | En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21. | Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 22. | Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Fuente: Escala de Maslach Burnout Inventory, Adaptado y validado por Vásquez (2017).

FICHA TÉCNICA

- 1. Nombre del instrumento :** INVENTARIO DE MASLACH BURNOUT (MBI)
- 2. Autores :** Maslach (1981-1986)
- 3. Adaptado al Perú:** Vásquez (2018)
- 4. Duración :** 15 minutos
- 5. Aplicación :** 20 profesionales de la salud de un establecimiento de salud.
- 6. Administración y Calificación :** Se administró utilizando los siguientes materiales:
- Formulario de Google.

7. Consigna

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces por semana	5
Todos los días	6

8. Baremos:

Nivel	General	Agotamiento	Despersonalización	Realización personal
Bajo	1 – 33	<19	<6	0 – 30
Medio	34 – 66	19 - 26	6 – 9	34 – 39
Alto	67– 99	>27	>10	>40

9. Validez:

La validez de este instrumento se dio a través del juicio de 3 expertos.

Validez de contenido del instrumento MBI por juicio de expertos.

Experto	Nombre y apellidos	Aplicable
1	Ms. Lucinda Bobadilla Mechan	Aplicable
2	Ms. Yessica Liliana Acosta Farfan	Aplicable
3	Ms. Fiorella del Milagro Tarrillo Ruiz	Aplicable

Además, cabe resaltar que la prueba tiene origen inglés y una traducción española, la cual en el estudio de Vásquez (2018) se procedió a evaluar la equivalencia conceptual de los ítems y la equivalencia lingüística utilizando para ello el criterio de jueces a fin de garantizar que el instrumento corresponda al contexto peruano, obteniendo la validez de contenido del coeficiente Aiken por la técnica de juicio de 9 peritos: presentan coherencia 0.97% y 1.00%, claridad 0.94% y 1.00% y relevancia 1. %.

10. Confiabilidad:

Para la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a 20 profesionales de un establecimiento de salud. El valor de alfa de Cronbach fue de (0.78) lo cual indica que el cuestionario tiene una confiabilidad alta.

Estadística de fiabilidad del instrumento MBI

Alfa de Cronbach	N° elementos
0,78	20

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo

Investigadora: Seclen Pozo Indira Grettel del Milagro

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo”, cuyo objetivo es determinar la relación entre sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Este estudio permitirá generar nueva perspectiva de la demanda de mejoras en los servicios de emergencia, con el fin de implementar estrategias que permitan optimizar su calidad de vida, mejorando su desempeño y calidad de atención a los usuarios.

Procedimiento Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizarán dos cuestionarios donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo”
2. Estos cuestionarios tendrán un tiempo aproximado de 35 minutos en total y se realizará a través de cuestionario virtual. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Seclen Pozo Indira Grettel del Milagro, email: seclenpozo@gmail.com y docente asesora Chávarry Ysla Patricia del Rocío, email: chavarryp@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO 6: PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Sobrecarga laboral	,793	84	,009
Síndrome de Burnout	,695	84	,006

La prueba de normalidad estableció que los datos obtenidos en ambas variables no estaban normalmente distribuidos (Sig. < 0.05), por tanto, para probar las correlaciones entre las variables y sus dimensiones se optó por utilizar el Coeficiente Rho de Spearman.

ANEXO 7: OTRAS TABLAS OBTENIDAS A TRAVES DE LA INVESTIGACIÓN.

Distribución de la muestra

		Recuento	%
Edad	20 - 25 años	9	10,7%
	26 - 45 años	71	84,5%
	46 - 60 años	4	4,8%
Sexo	Femenino	77	91,7%
	Masculino	7	8,3%
Tiempo de Servicio	2 – 5 años	42	50,0%
	6 – 10 años	26	31,0%
	Más de 10 años	16	19,0%
	Total	84	100,0%

En esta tabla se observa el porcentaje de enfermeros entre las edades de 20 a 25 (10,7%), 26 a 45 años (84,5%) y de 46 a 60 años (4.8%); según el género la población femenina es más alta (91,7%) y el más bajo el masculino con (8,3%); por último, la población según su tiempo de servicio está distribuida por: 2 a 5 años (50%), 6 a 10 años (31%) y más de 10 años (19%).

Nivel de sobrecarga laboral en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1 según sexo

		Masculino		Femenino	
		Recuento	%	Recuento	%
Nivel de Alto		5	71,4%	70	90,9%
Sobrecarga laboral	Medio	2	28,6%	7	9,1%
	Total	7	100%	77	100%

De la tabla anterior se infiere que la sobrecarga laboral se presenta con mayor nivel en el sexo femenino con 90.9%.

Nivel de sobrecarga laboral en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1 según edad

		20 – 25 años		26 – 45 años		46 – 60 años	
		n	%	n	%	n	%
Nivel de Alto		6	67%	56	79%	2	50%
Sobrecarga	Medio	3	33%	15	21%	2	50%
laboral	Total	9	100%	71	100%	4	100%

En esta tabla se evidencia que el nivel de sobrecarga laboral es más alto entre las edades de 26 a 45 años con un 79%.

Nivel de sobrecarga laboral en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1 según tiempo de servicio

		2 – 5 años		6 – 10 años		Más de 10 años	
		n	%	n	%	n	%
Nivel de	Alto	32	76%	15	58%	9	56%
Sobrecarga	Medio	12	24%	11	42%	7	44%
laboral	Total	42	100%	26	100%	16	100%

En esta tabla se observa que el mayor nivel de sobrecarga laboral lo tiene la población que tiene menor tiempo de servicio, entre los 2 a 5 años con un 76%.

Nivel de síndrome de Burnout en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1 según sexo

		Masculino		Femenino	
		Recuento	%	Recuento	%
Nivel de Síndrome	Alto	1	14,3%	22	28,5%
de burnout	Medio	5	71,4%	50	64,9%
	Bajo	1	14,3%	12	15,6%
	Total	7	100%	77	100%

El nivel de síndrome de burnout en enfermeros según el género que se evidencia en la tabla es medio, con más énfasis en el sexo masculino (5) con un 71.4% y el femenino (50) con 64.9%.

Nivel de síndrome de Burnout en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1 según edad

		20 – 25 años		26 – 45 años		46 – 60 años	
		n	%	n	%	n	%
Nivel de	Alto	3	33,4%	15	21%	1	25%
Síndrome de	Medio	5	55,5%	52	73%	2	50%
Burnout	Bajo	1	11,1%	4	6%	1	25%
Total		9	100%	71	100%	4	100%

El nivel de síndrome de burnout en enfermeros según edad que se evidencia en la tabla es medio, con mayor énfasis en la población con edades entre los 26 a 45 años con un 73%.

Nivel de síndrome de Burnout en enfermeras del área de emergencia de un hospital nivel III-1 según tiempo de servicio

		2 – 5 años		6 – 10 años		Más de 10 años	
		n	%	n	%	n	%
Nivel de	Alto	5	12%	5	19%	2	12,5%
Síndrome de	Medio	31	75%	13	50%	9	56,3%
Burnout	Bajo	6	13%	8	21%	5	31,2%
Total		42	100%	26	100%	16	100%

El nivel de síndrome de burnout en enfermeros según el tiempo de servicio que se evidencia en la tabla es medio, con mayor énfasis en la población con tiempo de servicio entre los 2 a 5 años con un 75%.

ANEXO 8: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ms. LUCINDA BOBADILLA MECHAN DE ARROYO

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de posgrado de la **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** en la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, con el fin de recoger la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación, requiero validar el presente instrumento para medir la sobrecarga laboral.

El título del proyecto de investigación es: “**Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de validación del instrumento como también de salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



INDIRA GRETTEL DEL MILAGRO SECLLEN POZO

DNI 72609406

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Instrumento para medir la sobrecarga laboral” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lucinda Bobadilla Mehan De Arroyo
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Ex jefa del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo
Institución donde labora:	Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	2 a más investigaciones

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir: sobrecarga laboral
Autores:	Hart y Staveland (1988) - Adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar (2017)
Procedencia:	Perú
Administración:	Para administrar el instrumento se preparará el cuestionario en formato electrónico y se responderá de manera individual.

Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Está diseñado para medir el nivel de la sobrecarga laboral en el personal de enfermería o profesionales de la salud.
Significación:	Tiene una escala de medición dicotómica que permitirá obtener un puntaje para medir el nivel de sobrecarga laboral a través de 68 ítems. El instrumento cuenta con 68 ítems, distribuidos en las siguientes dimensiones: carga física, carga mental, trabajo a turnos, y factores de la organización.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Sobrecarga laboral	Carga física	Exigencia física sea estática o dinámica, en la que la repetitividad del movimiento, las posturas forzadas o la falta de pausas pueden generar lesiones óseas, musculares u otras.	Nominal Dicotómica Sí (1) No (0)
	Carga mental	Exigencia que se le da a un individuo que posee las características y habilidades determinadas para alcanzar un nivel de rendimiento específico para las demandas de la tarea en un periodo de tiempo determinado.	
	Trabajo a turnos	Tiene relación con el método de organización del trabajo entre los grupos los cuales se turnan para realizar la misma labor y así la empresa mantenga actividad durante el mayor tiempo según la jornada del trabajador, los tipos de turnos son: los discontinuos, se trabaja menos de 24 horas con una pausa diaria y una pausa de fin de semana, se dan turnos. El turno semi-continuo, trabaja las 24 horas, pero con pausa los fines de semana. Y los turnos continuos, funciona las 24 horas 7 días a la semana, sin pausa en fin de semana ni días festivos o no laborables, para ellos existen dos turnos: los fijos (asignado a un turno permanente) y rotativos (los turnos, mañana, tarde o noche).	

	Factores de la organización	Se relaciona con la política y filosofía de la empresa (gestión de los recursos humanos, seguridad y salud, responsabilidad social, estrategia empresarial, trabajo y familia), la cultura de la empresa (relaciones laborales, información, comunicación y justicia organizacional, liderazgo y supervisión), y las relaciones industriales (clima laboral, representación sindical y convenios colectivos)	
--	-----------------------------	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir: sobrecarga laboral elaborado Hart y Staveland. (1988) adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar en el año 2017. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición			
Sobrecarga laboral	La sobrecarga laboral es percibida como la responsabilidad tanto cualitativa y cuantitativa, que se relacionada al exceso de actividades, al desgaste psicológico y el esfuerzo constante de las habilidades, destrezas y conocimientos, que llevaban al agotamientos emocional y físico (De Arco, 2013; citado en Rivera, 2018).	Son los niveles obtenidos a través de las puntuaciones en las respuestas a un cuestionario que mide cuatro dimensiones: Carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de la organización.	Carga física	Postura	1,2,3 4,5,6	Nominal Dicotómica			
				Desplazamiento	7,8,9,10,11, 12,13				
				Esfuerzo muscular	14,15,16				
			Carga mental	Atención	17,18 19,20, 21,22, 23,24,25,26, 27,28 29,30, 31				
				Pausas					
				Ritmo del trabajo					
				Tratamiento de información					
			Experiencia						
			Trabajos a turnos	Turnos	32, 33, 34,35, 36, 37, 38,39,40,41				
				Calendarios					
				Estabilidad					
				Receso adecuado					
				Evaluación de salud					
									Sí (1) No (0)



				Respeto del ciclo del sueño	42,43	
				Protección y seguridad	44	
				Limitaciones.		
			Factores organizacionales	Tareas		
				Preparación	45,46,47,	
				Iniciativa	48,49,50,51	
				Informes	52,53,54,55,56	
				Toma de decisiones	57,58 59	
				Relaciones interpersonales	60,61,62,63,64 ,65, 66,67,68	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

	DIMENSIONES/ITEMS	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	Dimensión 1: Carga física													
	Postura													
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.				X				X				X	
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.				X				X				X	
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.				X				X				X	
	Desplazamiento													
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.				X				X				X	
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.				X				X				X	
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.				X				X				X	
	Esfuerzo Muscular													
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.				X				X				X	
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.				X				X				X	
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.				X				X				X	
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.				X				X				X	
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.				X				X				X	
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.				X				X				X	
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.				X				X				X	
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.				X				X				X	
15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.				X				X				X	

16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.				X				X				X	
Dimensión 2: Carga mental														
Atención														
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.				X				X				X	
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.				X				X				X	
Pausas														
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.				X				X				X	
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.				X				X				X	
Ritmo de trabajo														
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.				X				X				X	
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.													
Tratamiento														
23	El trabajo se basa en los procesos de información.				X				X				X	
24	La información se percibe correctamente.				X				X				X	
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.				X				X				X	
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.				X				X				X	
Información														
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.				X				X				X	
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.				X				X				X	
Experiencias														
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.				X				X				X	

30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.				X				X				X	
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.				X				X				X	
Dimensión 3: Trabajo a turnos														
Turnos														
32	El trabajo que se realiza es a turnos.				X				X				X	
Calendario														
33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.				X				X				X	
Estabilidad														
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.				X				X				X	
35	Los equipos de trabajo son estables.				X				X				X	
Registro adecuado														
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.				X				X				X	
Evaluación de la salud														
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de iniciar la jornada laboral.				X				X				X	
Respeto al ciclo de vida														
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.				X				X				X	
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.				X				X				X	
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.				X				X				X	
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.				X				X				X	
Protección y seguridad														
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.				X				X				X	
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche.				X				X				X	
Limitaciones														

44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.				X				X				X	
Dimensión 4: Factores de la organización														
Tareas														
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.				X				X				X	
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.				X				X				X	
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión)				X				X				X	
Preparación														
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.				X				X				X	
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.				X				X				X	
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.				X				X				X	
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.				X				X				X	
Iniciativa														
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.				X				X				X	
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.				X				X				X	
54	Puede elegir el método de trabajo.				X				X				X	
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.				X				X				X	
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.				X				X				X	
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.				X				X				X	
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.				X				X				X	

Informes														
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.				X					X				X
Toma de decisiones														
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.				X					X				X
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.				X					X				X
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.				X					X				X
Relaciones interpersonales														
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.				X					X				X
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.				X					X				X
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.				X					X				X
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe un conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.				X					X				X
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).				X					X				X
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.				X					X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **HAY SUFICIENCIA** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: LUCINDA BOBADILLA MECHAN DE ARROYO DNI: 16410995

Especialidad del validador (a): Maestra ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Sábado 24 de junio del 2023



Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ms. YESSICA LILIANA ACOSTA FARFAN

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de posgrado de la **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** en la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, con el fin de recoger la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación, requiero validar el presente instrumento para medir la sobrecarga laboral.

El título del proyecto de investigación es: “**Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de validación del instrumento como también de salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



INDIRA GRETTEL DEL MILAGRO SECLLEN POZO

DNI 72609406

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Instrumento para medir la sobrecarga laboral” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yessica Liliana Acosta Farfan
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Ex coordinadora de enfermería del servicio UCIN-HRL
Institución donde labora:	Hospital Regional Lambayeque
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	2 a más investigaciones

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir: sobrecarga laboral
Autores:	Hart y Staveland (1988) - Adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar (2017)
Procedencia:	Perú
Administración:	Para administrar el instrumento se preparará el cuestionario en formato electrónico y se responderá de manera individual.

Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Está diseñado para medir el nivel de la sobrecarga laboral en el personal de enfermería o profesionales de la salud.
Significación:	Tiene una escala de medición dicotómica que permitirá obtener un puntaje para medir el nivel de sobrecarga laboral a través de 68 ítems. El instrumento cuenta con 68 ítems, distribuidos en las siguientes dimensiones: carga física, carga mental, trabajo a turnos, y factores de la organización.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Sobrecarga laboral	Carga física	Exigencia física sea estática o dinámica, en la que la repetitividad del movimiento, las posturas forzadas o la falta de pausas pueden generar lesiones óseas, musculares u otras.	Nominal Dicotómica Sí (1) No (0)
	Carga mental	Exigencia que se le da a un individuo que posee las características y habilidades determinadas para alcanzar un nivel de rendimiento específico para las demandas de la tarea en un periodo de tiempo determinado.	
	Trabajo a turnos	Tiene relación con el método de organización del trabajo entre los grupos los cuales se turnan para realizar la misma labor y así la empresa mantenga actividad durante el mayor tiempo según la jornada del trabajador, los tipos de turnos son: los discontinuos, se trabaja menos de 24 horas con una pausa diaria y una pausa de fin de semana, se dan turnos. El turno semi-continuo, trabaja las 24 horas, pero con pausa los fines de semana. Y los turnos continuos, funciona las 24 horas 7 días a la semana, sin pausa en fin de semana ni días festivos o no laborables, para ellos existen dos turnos: los fijos (asignado a un turno permanente) y rotativos (los turnos, mañana, tarde o noche).	

	Factores de la organización	Se relaciona con la política y filosofía de la empresa (gestión de los recursos humanos, seguridad y salud, responsabilidad social, estrategia empresarial, trabajo y familia), la cultura de la empresa (relaciones laborales, información, comunicación y justicia organizacional, liderazgo y supervisión), y las relaciones industriales (clima laboral, representación sindical y convenios colectivos)	
--	-----------------------------	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir: sobrecarga laboral elaborado Hart y Staveland. (1988) adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar en el año 2017. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición			
Sobrecarga laboral	La sobrecarga laboral es percibida como la responsabilidad tanto cualitativa y cuantitativa, que se relacionada al exceso de actividades, al desgaste psicológico y el esfuerzo constante de las habilidades, destrezas y conocimientos, que llevaban al agotamientos emocional y físico (De Arco, 2013; citado en Rivera, 2018).	Son los niveles obtenidos a través de las puntuaciones en las respuestas a un cuestionario que mide cuatro dimensiones: Carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de la organización.	Carga física	Postura	1,2,3 4,5,6	Nominal Dicotómica			
				Desplazamiento	7,8,9,10,11, 12,13				
				Esfuerzo muscular	14,15,16				
			Carga mental	Atención	17,18 19,20, 21,22, 23,24,25,26, 27,28 29,30, 31				
				Pausas					
				Ritmo del trabajo					
				Tratamiento de información					
			Experiencia						
			Trabajos a turnos	Turnos	32, 33, 34,35, 36, 37, 38,39,40,41				
				Calendarios					
				Estabilidad					
				Receso adecuado					
				Evaluación de salud					
									Sí (1) No (0)



				Respeto del ciclo del sueño	42,43	
				Protección y seguridad	44	
				Limitaciones.		
			Factores organizacionales	Tareas		
				Preparación	45,46,47,	
				Iniciativa	48,49,50,51	
				Informes	52,53,54,55,56	
				Toma de decisiones	57,58 59	
				Relaciones interpersonales	60,61,62,63,64 ,65, 66,67,68	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

	DIMENSIONES/ITEMS	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	Dimensión 1: Carga física													
	Postura													
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.				X				X				X	
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.				X				X				X	
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.				X				X				X	
	Desplazamiento													
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.				X				X				X	
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.				X				X				X	
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.				X				X				X	
	Esfuerzo Muscular													
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.				X				X				X	
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.				X				X				X	
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.				X				X				X	
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.				X				X				X	
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.				X				X				X	
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.				X				X				X	
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.				X				X				X	
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.				X				X				X	
15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.				X				X				X	

16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.				X				X				X	
Dimensión 2: Carga mental														
Atención														
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.				X				X				X	
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.				X				X				X	
Pausas														
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.				X				X				X	
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.				X				X				X	
Ritmo de trabajo														
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.				X				X				X	
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.													
Tratamiento														
23	El trabajo se basa en los procesos de información.				X				X				X	
24	La información se percibe correctamente.				X				X				X	
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.				X				X				X	
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.				X				X				X	
Información														
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.				X				X				X	
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.				X				X				X	
Experiencias														
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.				X				X				X	

30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.				X				X				X	
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.				X				X				X	
Dimensión 3: Trabajo a turnos														
Turnos														
32	El trabajo que se realiza es a turnos.				X				X				X	
Calendario														
33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.				X				X				X	
Estabilidad														
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.				X				X				X	
35	Los equipos de trabajo son estables.				X				X				X	
Registro adecuado														
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.				X				X				X	
Evaluación de la salud														
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de iniciar la jornada laboral.				X				X				X	
Respeto al ciclo de vida														
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.				X				X				X	
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.				X				X				X	
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.				X				X				X	
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.				X				X				X	
Protección y seguridad														
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.				X				X				X	
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche.				X				X				X	
Limitaciones														

44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.				X				X				X	
Dimensión 4: Factores de la organización														
Tareas														
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.				X				X				X	
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.				X				X				X	
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión)				X				X				X	
Preparación														
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.				X				X				X	
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.				X				X				X	
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.				X				X				X	
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.				X				X				X	
Iniciativa														
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.				X				X				X	
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.				X				X				X	
54	Puede elegir el método de trabajo.				X				X				X	
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.				X				X				X	
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.				X				X				X	
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.				X				X				X	
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.				X				X				X	

Informes														
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.				X					X				X
Toma de decisiones														
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.				X					X				X
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.				X					X				X
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.				X					X				X
Relaciones interpersonales														
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.				X					X				X
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.				X					X				X
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.				X					X				X
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe un conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.				X					X				X
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).				X					X				X
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.				X					X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **HAY SUFICIENCIA** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: YESSICA LILIANA ACOSTA FARFAN DNI: 40403531

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Sábado 24 de junio del 2023



Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ms. FIORELLA DEL MILAGRO TARRILLO RUIZ

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de posgrado de la **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** en la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, con el fin de recoger la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación, requiero validar el presente instrumento para medir la sobrecarga laboral.

El título del proyecto de investigación es: “**Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de validación del instrumento como también de salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



INDIRA GRETTEL DEL MILAGRO SECLLEN POZO

DNI 72609406

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Instrumento para medir la sobrecarga laboral” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Fiorella del Milagro Tarrillo Ruiz
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Ex coordinadora del servicio de emergencia - HRL
Institución donde labora:	Hospital Regional Lambayeque
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	2 a más investigaciones

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir: sobrecarga laboral
Autores:	Hart y Staveland (1988) - Adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar (2017)
Procedencia:	Perú
Administración:	Para administrar el instrumento se preparará el cuestionario en formato electrónico y se responderá de manera individual.

Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Está diseñado para medir el nivel de la sobrecarga laboral en el personal de enfermería o profesionales de la salud.
Significación:	Tiene una escala de medición dicotómica que permitirá obtener un puntaje para medir el nivel de sobrecarga laboral a través de 68 ítems. El instrumento cuenta con 68 ítems, distribuidos en las siguientes dimensiones: carga física, carga mental, trabajo a turnos, y factores de la organización.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Sobrecarga laboral	Carga física	Exigencia física sea estática o dinámica, en la que la repetitividad del movimiento, las posturas forzadas o la falta de pausas pueden generar lesiones óseas, musculares u otras.	Nominal Dicotómica Sí (1) No (0)
	Carga mental	Exigencia que se le da a un individuo que posee las características y habilidades determinadas para alcanzar un nivel de rendimiento específico para las demandas de la tarea en un periodo de tiempo determinado.	
	Trabajo a turnos	Tiene relación con el método de organización del trabajo entre los grupos los cuales se turnan para realizar la misma labor y así la empresa mantenga actividad durante el mayor tiempo según la jornada del trabajador, los tipos de turnos son: los discontinuos, se trabaja menos de 24 horas con una pausa diaria y una pausa de fin de semana, se dan turnos. El turno semi-continuo, trabaja las 24 horas, pero con pausa los fines de semana. Y los turnos continuos, funciona las 24 horas 7 días a la semana, sin pausa en fin de semana ni días festivos o no laborables, para ellos existen dos turnos: los fijos (asignado a un turno permanente) y rotativos (los turnos, mañana, tarde o noche).	

	Factores de la organización	Se relaciona con la política y filosofía de la empresa (gestión de los recursos humanos, seguridad y salud, responsabilidad social, estrategia empresarial, trabajo y familia), la cultura de la empresa (relaciones laborales, información, comunicación y justicia organizacional, liderazgo y supervisión), y las relaciones industriales (clima laboral, representación sindical y convenios colectivos)	
--	-----------------------------	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir: sobrecarga laboral elaborado Hart y Staveland. (1988) adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar en el año 2017. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición			
Sobrecarga laboral	La sobrecarga laboral es percibida como la responsabilidad tanto cualitativa y cuantitativa, que se relacionada al exceso de actividades, al desgaste psicológico y el esfuerzo constante de las habilidades, destrezas y conocimientos, que llevaban al agotamientos emocional y físico (De Arco, 2013; citado en Rivera, 2018).	Son los niveles obtenidos a través de las puntuaciones en las respuestas a un cuestionario que mide cuatro dimensiones: Carga física, carga mental, trabajo a turnos y factores de la organización.	Carga física	Postura	1,2,3 4,5,6	Nominal Dicotómica			
				Desplazamiento	7,8,9,10,11, 12,13				
				Esfuerzo muscular	14,15,16				
			Carga mental	Atención	17,18 19,20, 21,22, 23,24,25,26, 27,28 29,30, 31				
				Pausas					
				Ritmo del trabajo					
				Tratamiento de información					
			Experiencia						
			Trabajos a turnos	Turnos	32, 33, 34,35, 36, 37, 38,39,40,41				
				Calendarios					
				Estabilidad					
				Receso adecuado					
				Evaluación de salud					
									Sí (1) No (0)



				Respeto del ciclo del sueño	42,43	
				Protección y seguridad	44	
				Limitaciones.		
			Factores organizacionales	Tareas		
				Preparación	45,46,47,	
				Iniciativa	48,49,50,51	
				Informes	52,53,54,55,56	
				Toma de decisiones	57,58 59	
				Relaciones interpersonales	60,61,62,63,64 ,65, 66,67,68	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

	DIMENSIONES/ITEMS	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	Dimensión 1: Carga física													
	Postura													
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.				X				X				X	
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.				X				X				X	
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.				X				X				X	
	Desplazamiento													
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.				X				X				X	
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.				X				X				X	
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.				X				X				X	
	Esfuerzo Muscular													
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.				X				X				X	
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.				X				X				X	
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.				X				X				X	
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.				X				X				X	
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.				X				X				X	
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.				X				X				X	
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.				X				X				X	
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.				X				X				X	
15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.				X				X				X	

16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.				X				X				X	
Dimensión 2: Carga mental														
Atención														
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.				X				X				X	
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.				X				X				X	
Pausas														
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.				X				X				X	
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.				X				X				X	
Ritmo de trabajo														
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.				X				X				X	
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.													
Tratamiento														
23	El trabajo se basa en los procesos de información.				X				X				X	
24	La información se percibe correctamente.				X				X				X	
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.				X				X				X	
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.				X				X				X	
Información														
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.				X				X				X	
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.				X				X				X	
Experiencias														
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.				X				X				X	

30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.				X				X				X	
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.				X				X				X	
Dimensión 3: Trabajo a turnos														
Turnos														
32	El trabajo que se realiza es a turnos.				X				X				X	
Calendario														
33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.				X				X				X	
Estabilidad														
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.				X				X				X	
35	Los equipos de trabajo son estables.				X				X				X	
Registro adecuado														
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.				X				X				X	
Evaluación de la salud														
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de iniciar la jornada laboral.				X				X				X	
Respeto al ciclo de vida														
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.				X				X				X	
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.				X				X				X	
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.				X				X				X	
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.				X				X				X	
Protección y seguridad														
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.				X				X				X	
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche.				X				X				X	
Limitaciones														

44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.				X				X				X	
Dimensión 4: Factores de la organización														
Tareas														
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.				X				X				X	
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.				X				X				X	
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión)				X				X				X	
Preparación														
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.				X				X				X	
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.				X				X				X	
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.				X				X				X	
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.				X				X				X	
Iniciativa														
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.				X				X				X	
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.				X				X				X	
54	Puede elegir el método de trabajo.				X				X				X	
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.				X				X				X	
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.				X				X				X	
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.				X				X				X	
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.				X				X				X	

Informes														
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.				X					X				X
Toma de decisiones														
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.				X					X				X
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.				X					X				X
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.				X					X				X
Relaciones interpersonales														
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.				X					X				X
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.				X					X				X
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.				X					X				X
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe un conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.				X					X				X
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).				X					X				X
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.				X					X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **HAY SUFICIENCIA** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: FIORELLA DEL MILAGRO TARRILLO RUIZ **DNI:** 42795839

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Segunda especialidad enfermería en cuidados críticos y emergencia.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Sábado 24 de junio del 2023



Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ms. LUCINDA BOBADILLA MECHAN DE ARROYO

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de posgrado de la **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** en la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, con el fin de recoger la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación, requiero validar el presente instrumento para medir la sobrecarga laboral.

El título del proyecto de investigación es: “**Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de validación del instrumento como también de salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



INDIRA GRETTEL DEL MILAGRO SECLLEN POZO

DNI 72609406

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Instrumento para medir la sobrecarga laboral” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lucinda Bobadilla Mehan De Arroyo
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Ex jefa del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo
Institución donde labora:	Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	2 a más investigaciones

6. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

7. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	INVENTARIO MASLACH BURNOUT (MBI)
Autores:	Maslach (1981-1986).
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Para administrar el instrumento se preparará el cuestionario en formato electrónico y se responderá de manera individual.
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente

Ámbito de aplicación:	Está diseñado para medir el nivel de síndrome de burnout en las personas.
Significación:	Tiene una escala de medición tipo Likert que permite medir el nivel de burnout a través de 22 ítems.

8. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	El vínculo con el trabajo se encuentra sin energía y fatigada pudiendo ser física o psicológica, lo que se le dificulta brindar más de sí mismo.	Escala Likert
	Despersonalización	Se muestra actitudes frías, distantes y negativas de forma excesiva hacia el otro individuo en particular el destinatario del servicio, en el caso del personal de salud hacia los pacientes se muestra una insensibilidad.	
	Realización personal	No se logra atender las necesidades de progreso y logro, viven desilusiones, existe actitud negativa hacia sí mismo y hacia el trabajo generando desmotivación y baja autoestima.	

9. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Inventario de Maslach Burnout (MBI) elaborado por Maslach (1981-1986) adaptado por Vásquez en 2018. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo

semántica son adecuadas.		con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de burnout	Respuesta inadecuada frente al estrés crónico, en el que se presenta cansancio emocional crónico, agotamiento físico y psicológico, actitud despersonalizada hacia los demás y a las labores (Maslach y Jackson, 1981) citado Pillco (2017).	Son los niveles obtenidos a través de las puntuaciones en las respuestas del cuestionario que evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento emocional	Cansancio	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Escala Likert
				Fatiga		
				Desgaste físico		
				Desgaste mental		
			Despersonalización	Trato personal	10,11,12,13,14	
				Indiferencia		
				Maltrato		
				Tolerancia		
			Realización personal	Comprensión	15,16,17,18,19,20,21,22	
				Eficacia		
				Positividad		
				Relación		
				Interpersonal		

15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.				X				X				X	
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.				X				X				X	
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.				X				X				X	
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.				X				X				X	
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.				X				X				X	
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.				X				X				X	
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.				X				X				X	
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **HAY SUFICIENCIA** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: LUCINDA BOBADILLA MECHAN DE ARROYO DNI: 16410995

Especialidad del validador (a): Maestra ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud.

Sábado 24 de junio del 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ms. YESSICA LILIANA ACOSTA FARFAN

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de posgrado de la **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** en la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, con el fin de recoger la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación, requiero validar el presente instrumento para medir la sobrecarga laboral.

El título del proyecto de investigación es: “**Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de validación del instrumento como también de salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



INDIRA GRETTEL DEL MILAGRO SECLLEN POZO

DNI 72609406

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Instrumento para medir la sobrecarga laboral” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yessica Liliana Acosta Farfan
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Ex coordinadora de enfermeras del servicio de UCIN – HRL.
Institución donde labora:	Hospital Regional Lambayeque
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	2 a más investigaciones

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	INVENTARIO MASLACH BURNOUT (MBI)
Autores:	Maslach (1981-1986).
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Para administrar el instrumento se preparará el cuestionario en formato electrónico y se responderá de manera individual.
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente

Ámbito de aplicación:	Está diseñado para medir el nivel de síndrome de burnout en las personas.
Significación:	Tiene una escala de medición tipo Likert que permite medir el nivel de burnout a través de 22 ítems.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	El vínculo con el trabajo se encuentra sin energía y fatigada pudiendo ser física o psicológica, lo que se le dificulta brindar más de sí mismo.	Escala Likert
	Despersonalización	Se muestra actitudes frías, distantes y negativas de forma excesiva hacia el otro individuo en particular el destinatario del servicio, en el caso del personal de salud hacia los pacientes se muestra una insensibilidad.	
	Realización personal	No se logra atender las necesidades de progreso y logro, viven desilusiones, existe actitud negativa hacia sí mismo y hacia el trabajo generando desmotivación y baja autoestima.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Inventario de Maslach Burnout (MBI) elaborado por Maslach (1981-1986) adaptado por Vásquez en 2018. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo

semántica son adecuadas.		con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de burnout	Respuesta inadecuada frente al estrés crónico, en el que se presenta cansancio emocional crónico, agotamiento físico y psicológico, actitud despersonalizada hacia los demás y a las labores (Maslach y Jackson, 1981) citado Pillco (2017).	Son los niveles obtenidos a través de las puntuaciones en las respuestas del cuestionario que evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento emocional	Cansancio	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Escala Likert
				Fatiga		
				Desgaste físico		
				Desgaste mental		
			Despersonalización	Trato personal	10,11,12,13,14	
				Indiferencia		
				Maltrato		
				Tolerancia		
			Realización personal	Comprensión	15,16,17,18,19,20,21,22	
				Eficacia		
				Positividad		
				Relación		
Interpersonal						

15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.				X				X				X	
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.				X				X				X	
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.				X				X				X	
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.				X				X				X	
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.				X				X				X	
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.				X				X				X	
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.				X				X				X	
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **HAY SUFICIENCIA** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: YESSICA LILIANA ACOSTA FARFAN DNI: 40403531

Especialidad del validador (a): Maestra en Gerencia de Servicios de Salud.

Sábado 24 de junio del 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ms. FIORELLA DEL MILAGRO TARRILLO RUIZ

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de posgrado de la **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** en la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, con el fin de recoger la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación, requiero validar el presente instrumento para medir la sobrecarga laboral.

El título del proyecto de investigación es: “**Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nivel III-1 Chiclayo**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de validación del instrumento como también de salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



INDIRA GRETTEL DEL MILAGRO SECLLEN POZO

DNI 72609406

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Instrumento para medir la sobrecarga laboral” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Fiorella del Milagro Tarrillo Ruiz
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Ex coordinadora de enfermeras del servicio de emergencia – HRL.
Institución donde labora:	Hospital Regional Lambayeque
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	2 a más investigaciones

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	INVENTARIO MASLACH BURNOUT (MBI)
Autores:	Maslach (1981-1986).
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Para administrar el instrumento se preparará el cuestionario en formato electrónico y se responderá de manera individual.
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente

Ámbito de aplicación:	Está diseñado para medir el nivel de síndrome de burnout en las personas.
Significación:	Tiene una escala de medición tipo Likert que permite medir el nivel de burnout a través de 22 ítems.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	El vínculo con el trabajo se encuentra sin energía y fatigada pudiendo ser física o psicológica, lo que se le dificulta brindar más de sí mismo.	Escala Likert
	Despersonalización	Se muestra actitudes frías, distantes y negativas de forma excesiva hacia el otro individuo en particular el destinatario del servicio, en el caso del personal de salud hacia los pacientes se muestra una insensibilidad.	
	Realización personal	No se logra atender las necesidades de progreso y logro, viven desilusiones, existe actitud negativa hacia sí mismo y hacia el trabajo generando desmotivación y baja autoestima.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Inventario de Maslach Burnout (MBI) elaborado por Maslach (1981-1986) adaptado por Vásquez en 2018. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo

semántica son adecuadas.		con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de burnout	Respuesta inadecuada frente al estrés crónico, en el que se presenta cansancio emocional crónico, agotamiento físico y psicológico, actitud despersonalizada hacia los demás y a las labores (Maslach y Jackson, 1981) citado Pillco (2017).	Son los niveles obtenidos a través de las puntuaciones en las respuestas del cuestionario que evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento emocional	Cansancio	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Escala Likert
				Fatiga		
				Desgaste físico		
				Desgaste mental		
			Despersonalización	Trato personal	10,11,12,13,14	
				Indiferencia		
				Maltrato		
				Tolerancia		
			Realización personal	Comprensión	15,16,17,18,19,20,21,22	
				Eficacia		
				Positividad		
				Relación		
Interpersonal						

15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.				X				X				X	
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.				X				X				X	
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.				X				X				X	
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.				X				X				X	
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.				X				X				X	
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.				X				X				X	
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.				X				X				X	
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **HAY SUFICIENCIA** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: FIORELLA DEL MILAGRO TARRILLO RUIZ DNI: 42795839

Especialidad del validador (a): Maestra en Gerencia de Servicios de la Salud.

Sábado 24 de junio del 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BOBADILLA MECHAN
Nombres	LUCINDA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16410995

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ
Secretario General	RAFAEL ANTONIO GUERRERO DELGADO
Director	NILO RAMIREZ RODAS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Fecha de Expedición	10/07/2008
Resolución/Acta	063-2008-R-GYT
Diploma	A929417
Fecha Matrícula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001385421

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 27/07/2023 23:36:25-0500



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ACOSTA FARFAN**
Nombres **YESSICA LILIANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40403531**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **19/07/21**
Resolución/Acta **0432-2021-UCV**
Diploma **052-120160**
Fecha Matrícula **02/09/2019**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001385424

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 27/07/2023 23:40:0000



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	TARRILLO RUIZ
Nombres	FIGRELLA DEL MILAGRO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42795839

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud
Fecha de Expedición	21/03/2023
Resolución/Acta	0155-2023-UCV
Diploma	052-197958
Fecha Matrícula	31/08/2021
Fecha Egreso	31/01/2023

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001385423

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 27/07/2023 23:40:31-0500

ANEXO 9: REPORTE TURNITIN

Tesis - final Seclen Pozo

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %

INDICE DE SIMILITUD

15 %

FUENTES DE INTERNET

3 %

PUBLICACIONES

8 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
6	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %