



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño  
laboral del personal de enfermería del tercer piso  
Este Adolescentes del Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas  
Surquillo –2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Laura Antonieta Urrunaga Linares

**ASESOR:**

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2018**

---

Dra. Irma Carhuancho Mendoza  
Presidente

---

Dra. Teresa Campana Añasco  
Secretario

---

Dra. Lidia Neyra Huamaní  
Vocal

**Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a Dios, a mi madre que está en el cielo, a mi esposo, a mis hijos y a toda mi familia. A Dios porque él es quien guía cada paso que doy, dándome fortaleza para continuar, a mi madre que fue mi apoyo en todo momento de mi vida, sé que desde allá estás feliz porque voy a lograr lo que siempre soñé, a mi esposo Jorge, quien es mi más grande fortaleza, a mis hijos por todo su amor y comprensión, a mi familia, sin quienes no hubiera sido posible culminar este gran reto, y que a lo largo de mi carrera han sido mi apoyo incondicional,

### **Agradecimiento**

A Dios que es la guía en mi camino, a mis padres, a mi esposo, a mis hijos por ayudarme a perseverar en el logro de mis metas, al maestro Daniel Córdova Sotomayor, por los conocimientos brindados para el desarrollo de este trabajo, al doctor Joaquín Vertiz Osoreo, por proporcionarme las herramientas para el logro de mis objetivos; a mis colegas y compañeras, quienes me han brindado su apoyo para lograr la culminación de la presente investigación.

### **Declaración de autoría**

Yo, Laura Antonieta Urrunaga Linares, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo 2017”, presentada, en 125 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, Diciembre del 2017

---

Br. Laura Antonieta Urrunaga Linares

DNI: 26616970

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017”, con la finalidad de identificar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I Introducción</b>	
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Antecedentes	18
1.3. Teorías relacionados al tema	25
1.4. Problema	43
1.5. Justificación	44
1.6. Hipótesis	45
1.7. Objetivos	46
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1 Diseño de investigación	49
2.2 Operacionalización de variables	50
2.3. Población, muestra y muestreo	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.5 Método de Análisis	60
2.6 Aspectos éticos	60
<b>III: Resultados</b>	
3.1. Descripción de resultados	63
3.2. Contrastación de hipótesis	70
<b>IV: Discusión</b>	75
<b>V: Conclusiones</b>	81
<b>VI: Recomendaciones</b>	83
<b>VII: Referencias</b>	85

**Anexos**

93

Anexo A	Matriz de consistencia
Anexo B	Instrumento de medición de la variable Síndrome de Burnout
Anexo C	Instrumento de medición de la variable desempeño laboral
Anexo D	Base de datos
Anexo E	Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Síndrome de Burnout
Anexo F	Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Desempeño laboral
Anexo G	Consentimiento informado
Anexo H	Artículo Científico

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Síndrome de Burnout	52
Tabla 2	Desempeño laboral	53
Tabla 3	Población	53
Tabla 4	Escalas y Baremos de la variable Síndrome de Burnout	57
Tabla 5	Escalas y Baremos de la variables Desempeño laboral	59
Tabla 6	Validez del contenido: Juicio de expertos	59
Tabla 7	Confiabilidad de las variables	60
Tabla 8	Nivel del Síndrome de Burnout	63
Tabla 9	Nivel de Agotamiento Emocional	64
Tabla 10	Nivel de Despersonalización	65
Tabla 11	Nivel de Falta de realización personal	66
Tabla 12	Nivel de Desempeño laboral	67
Tabla 13	Nivel de Relaciones interpersonales	68
Tabla 14	Nivel de Experiencia o habilidad práctica	69
Tabla 15	Prueba de Independencia de Chi cuadrado $X^2$ (S. Burnout)	70
Tabla 16	Prueba de independencia de Chi cuadrado $X^2$ (A. emocional)	71
Tabla 17	Prueba de independencia de Chi cuadrado $X^2$ (Despersonalización)	72
Tabla 18	Prueba de independencia de Chi cuadrado $X^2$ (Falta de Realización personal)	73
Tabla 19	Prueba estadística Eta (n)	74

## Índice de figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería	63
Figura 2	Nivel de Agotamiento Emocional, en el personal de enfermería	64
Figura 3	Nivel de Despersonalización, en el personal de enfermería	65
Figura 4	Nivel de Falta de Realización Personal, en el personal de enfermería	66
Figura 5	Nivel de Desempeño Laboral del personal de enfermería	67
Figura 6	Nivel de Relaciones Interpersonales del personal de enfermería	68
Figura 7	Nivel de Experiencia o Habilidad Práctica del personal de enfermería	69

## Resumen

En la investigación titulada: “Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo 2017”, el objetivo general de la investigación fue establecer la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, surquillo –2017.

El tipo de investigación fue básica (transversal), el nivel de investigación es explicativo, correlacional causal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 46 trabajadores de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó el alfa de Crombach. Para el análisis de las hipótesis se empleó la prueba de independencia de Chi Cuadrado ( $X^2$ ) con un 95% de confianza, añadiéndose el estadístico Eta ( $\eta$ ) para medir los niveles de influencia.

Con referencia al objetivo general: El objetivo general de la investigación fue establecer la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, surquillo –2017, se concluye que no existe influencia significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, lo que se demuestra con la prueba de independencia de Chi Cuadrado ( $X^2$ ) añadiéndose el estadístico Eta ( $\eta$ )

**Palabras Clave:** Síndrome de Burnout y desempeño laboral

## Abstract

In the research entitled "Influence of burnout syndrome on the performance of nursing staff on the third floor, adolescents of the National Institute of Neoplastic Diseases, Surquillo 2017", the general objective of the research was to establish the influence of the syndrome Burnout in the work performance of nurses on the third floor this adolescents of the national institute of neoplastic diseases, surquillo -2017.

The type of research was basic (transversal), the level of research is explanatory, correlational causal and the approach was quantitative. The sample consisted of 46 nursing workers from the third floor, of adolescents from the national institute of neoplastic diseases. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to workers. Expert judgment was used for the validity of the instruments and Cronbach's alpha was used for reliability. For the analysis of the hypotheses the Chi square independence test ( $\chi^2$ ) with a 95% confidence was used, adding the coefficient Eta ( $\eta$ ) to measure the levels of influence.

With reference to the general objective: The general objective of the investigation was to establish the influence of the Burnout Syndrome on the work performance of the nurses of the third floor, this, adolescents of the national institute of neoplastic diseases, surquillo -2017, it is concluded that no exists significant influence between the Burnout Syndrome and the work performance of the nurses of the third floor, this, adolescents of the national institute of neoplastic diseases, what is demonstrated with the test of independence of Chi square ( $\chi^2$ ) adding the statistic Eta ( $\eta$ )

**Keywords:** Burnout syndrome and work performance

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad Problemática

Durante décadas se ha venido investigando y analizando las características del síndrome de Burnout, en el personal que se dedica al cuidado de la salud de diferentes países tanto de habla inglesa como hispana. La mayor parte se evidencia en el personal de la salud y su desempeño laboral en las diferentes áreas, en el último siglo se está manifestando en los diferentes trabajadores de manera más constante, en algunas oportunidades puede ser patología que debe ser mencionada según su escritura en la literatura, sin embargo muchas personas no reciben el diagnóstico adecuado.

Hoy en día se manifiesta que cada una de las personas lleva un ritmo de vida muy agitada en el ámbito profesional, donde se verá perjudicado su desempeño laboral y repercutirá en sus diferentes actividades que realizan. El objetivo más trascendental del personal de salud, no sólo es cumplir la jornada laboral, sino también ser eficaces y proactivos en el desarrollo de sus actividades; para ello, se requiere ser consciente del trabajo que realiza y desenvolverse de la mejor manera dentro del centro de labores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2008) manifestó que:

Internacionalmente sólo entre el 5 y 10% de empleados en los países en desarrollo y entre el 20 y 50% de los empleados en países industrializados, gozan de los beneficios de salud ocupacional adecuados (OMS, 2003). Existen dificultades en el aspecto psicosocial y en el centro laboral se atienden solo en algunas oportunidades y si existen servicios utilizables. (p. 3)

Respecto a ello la Organización Internacional del Trabajo (OIT), mencionó que:

En Finlandia, más de la mitad que es un 50% de los empleados tienen síntomas de similares con el estrés, tales como angustia, emociones melancólicas, dolores físicos, repudio social y alteraciones del sueño; el 7% de los obreros finlandeses sufre un cansancio severo, el cual conlleva a que los empleados presenten

fatiga e inadecuada disposición para el trabajo, reduciendo así su productividad laboral; en el Reino Unido de 10 empleados casi 3 tienen molestias en la salud cada año y múltiples publicaciones revelan que la tensión manifestado en el lugar donde se desempeñan y las diferentes enfermedades traen como consecuencias la depresión. En la documentación emitida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se puede evidenciar los diferentes avances sobre las incógnitas de salud mental en Finlandia, donde se ha comenzado a realizar los diferentes estudios de la salud mental. En países como Alemania y Reino Unido cuentan con redes institucionales y ministeriales para la atención de salud mental, cumpliendo una función activa en dicha actividad el cual es saludable para los trabajadores. Se evidencia que ya existen planes de trabajo diseñados sobre la salud mental. (Organización Internacional del Trabajo, 200). En la actualidad según las estadísticas de la OMS se demuestra y afirma que: El 15% de la carga de enfermedad corresponde a las enfermedades mentales que se presentan cada vez con mayor incidencia representada en discapacidad y muerte, según la OMS; manifiesta que el agotamiento laboral repercute de manera negativa en la salud espiritual y somático de los empleados así mismo afecta el nivel de resultados en las empresas en las que labora. (OMS, 2008, p. 5)

La definición de Burnout es un término reciente y la interpretación más usual es el estar quemado por la actividad laboral, aludiendo a estar agotado, extenuado, consumido, sin motivo o sin energía. Y según la OMS lo define como un tipo de estrés laboral. El término Burnout fue definido por Freudenberger en 1974, para describir a la “extenuación físico y espiritual donde se ve interrumpida la función ejercida por los obreros”. (Barona, 2005, p. 28).

Según, Maslach y Jackson (1981) manifestaron que “se puede apreciar el cansancio laboral que sufren los empleados que desarrollan un trabajo de ayuda a los demás y que despliega sus actividades laborales donde existe una

demanda social” (Terejo, 2010. p. 364). Manifestó que las actividades se juntan una tras otras y afectan a los trabajadores.

Según, Pines y Aaronson (1988) manifestaron que se debe entender a burnout como un síndrome tridimensional que:

Se manifiesta con una condición de debilidad física, intelectual y afectiva, provocado por un prolongado tiempo de exposición a circunstancias sensibles de demanda, que se presenta en cualquier ambiente, y no es de exclusividad laboral. Por consiguiente se elaboró en forma unidimensional del Burnout: el Tedium Measure (TM), que al inicio diferencia profesiones de servicios de las restantes, posteriormente elimina estas diferencias y aparece el Burnout Measure (BM) (Pines, 2000, p. 56)

En Perú, existen diferentes situaciones que comprueban que la forma de cuidado a los clientes en un servicio asistencial crítico, genera un aumento en el nivel de estrés, ya que el personal se salud diariamente afronta condiciones de angustia y estrés al momento de estabilizar a un paciente que se encuentra al borde de la muerte. Estudios recientes reflejan que el estrés y factores psicosociales del trabajo está cada día más acrecentándose, los cuales van a afectar el bienestar físico y emocional de los empleados del área de la salud. Como toda entidad prestadora de servicios, el desempeño de las personas juega un rol fundamental, ya que es considerado un indicador de calidad, donde el paciente contribuye una perspectiva individual en las particularidades del cuidado; convirtiendo a la enfermera en un producto indispensable y cuantificable mediante el trabajo otorgado.

Según Castillo (2013), definió que:

La supervivencia del Síndrome de Burnout en niveles moderados en un 71%, igualmente en las 3 dimensiones se obtuvieron escalas moderadas: se estima que el 61.6% presenta Agotamiento Emocional, 57.2% en Despersonalización y 97.1% en Realización Personal; con relación a la segunda variable el 52.2% poseen un desempeño laboral inadecuado, y en sus dimensiones resultó que el

75.4% gozan de relaciones interpersonales adecuadas, 52.9% consideran tener Experiencia o Habilidad Practica inadecuada y el 60.1% tienen Satisfacción Laboral inadecuada. (p. 65).

No sólo son los profesionales que laboran años, los que presentan el Síndrome de Burnout, se agrava la situación ya que los estudiantes de último año presentan también signos de agotamiento como lo demostró Jaime (2014) que:

La totalidad de internos con debilidad emocional medio (103) el 51.5% y alto (70) el 35.7% competen al grupo de internos que han finalizado el año. En relación a la realización personal, se obtuvieron escalas de valor medio (64) el 50%. Además en la dimensión despersonalización los resultados mostraron que (102) el 59.8% es alta y el 34.5% media se relaciona al grupo del total de internos que han concluido el año. Se pudo concluir que del total de internos que han culminado el año, resulto que el 47.3%(186) tenían Síndrome de Burnout medio mientras; que 75%(8) con Síndrome de Burnout alto. (p. 21).

La Revista de Enfermería Herediana (2008), señaló que:

El Síndrome de Burnout se ha vinculado en áreas críticas, como las unidades de emergencia, quemados y cirugía en el cual se origina un acontecimiento continuo y de inseguridad permanente, sin embargo, no se debe restringir solo en este campo donde se puede manifestar este Síndrome, puede ser de mayor preponderancia el acrecentamiento en el área de salud psicológica, debido a que se presenten circunstancias que alteren la conducta, el conocimiento y el bienestar físico al momento de brindar el cuidado al paciente; ocasionando alteraciones tanto para la persona como a la institución en el que presta sus servicios.(p.14)

Cada día la enfermera se enfrenta a situaciones extremas, desgaste físico y mental que en ocasiones se ve afectado aún más con el déficit de la dotación del personal, situación que aumenta más la exposición al estrés, en el

personal que atiende ese tipo de pacientes; todo esto debido a las numerosas circunstancias potencialmente estresantes a las que deben afrontar en el curso de la enfermedad; amenaza para la vida, procedimientos invasivos y dolorosos, importantes efectos secundarios resultados de los tratamientos complicados e intensos, cambios físicos y funcionales, alteración de la rutina cotidiana, de la dinámica familiar, social y escolar, de los pacientes; afectando al personal de enfermería en su desempeño laboral.

La realidad narrada y estudiada no es ajena al servicio del tercer piso este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, ya que el adolescente está en una etapa en la cual lucha por mantener su independencia, las reacciones que pueda tener durante el tratamiento con experiencias estresantes y traumáticas son el efecto del proceso de adaptación a los inconvenientes de la enfermedad y las variaciones que compromete el tratamiento en su vida, por ello el recurso humano es clave en este proceso. Las exigencias del cuidado que se necesita para este grupo etéreo conlleva al personal de enfermería a situaciones de estrés, cansancio afectivo, despersonalización y realización personal. Al interactuar con los profesionales de enfermería ellas refieren: “me siento agotada”, “los tratamientos que se indican son cada vez más complejos”, “se trabaja el doble, cuando alguien falta”, “no todas las compañeras se identifican con el servicio y el trabajo”, “cuando hay mucha carga laboral no se puede dar atención integral al paciente”, entre otras expresiones.

## **1.2. Trabajos previos**

De la revisión bibliográfica revisada en relación al estudio, se describirán los más resaltantes:

### **Antecedentes Internacionales**

Palma y Vinces (2014) en su tesis titulada, *El burnout y sus efectos en el desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Quirófano del Hospital “Dr. Verdi Cevallos Balda” de Portoviejo*, Ecuador. Su objeto de estudio fue investigar el burnout y sus efectos en el desempeño laboral del

personal de Enfermeras en el Quirófano del Hospital “Dr. Verdi Cevallos Balda” de Portoviejo, Este estudio fue de tipo prospectivo, a una población de 5 licenciadas y 12 auxiliares de enfermería mediante la técnica de encuestas. Los resultados fueron: se identificó la población del área de Quirófano que presenta signos y síntomas de burnout, resultando que el 100% fue femenino. El 82.35% de enfermeras siempre han conseguido muchas cosas útiles en su profesión sin embargo, 64.71% trata eficazmente los problemas de los pacientes y se sienten muy activo/a, 47.06% influyen positivamente con su trabajo en la vida de las personas; 41.18% siempre pueden crear fácilmente una atmósfera relajada con los pacientes; 35.29% en su trabajo siempre tratan sus problemas emocionales con mucha calma; y, 29.41% se sienten siempre estimulados después de trabajar con sus pacientes. El 76.47% de enfermeras indican que nunca tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales; 70.59% nunca realmente les preocupa lo que le ocurra a sus pacientes; 64.71% eventualmente se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión; y, 52.94% eventualmente el trabajar con personas directamente le produce estrés, que nunca les preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente y que nunca sienten que los pacientes le culpan por algunos de sus problemas. Se concluye que la presente investigación fue importante ya que el síndrome de burnout es una realidad que sienten algunos profesionales, principalmente del área de la salud, entre ellos las enfermeras quienes son personas que afrontan día a día las emergencias con el único propósito de salvar vidas, por lo tanto es esencial que mantengan un perfecto estado de salud tanto físico como mental, de no ser así probablemente producirían daños a sus pacientes y familiares como también a la organización que representan. (p. 61).

Olaya (2015), con su tesis titulada *el síndrome de burnout o síndrome de agotamiento profesional (SAP) en el trabajo de los docentes distritales de la localidad de USME, Colombia*, su objetivo fue identificar las variables intervinientes para la presentación del Síndrome de Burnout, el diseño fue de tipo exploratorio de enfoque cuantitativo. El objeto de estudio estuvo constituido por 200 profesores. El instrumento que se utilizó integró dos cuestionarios. Los resultados fueron que el 12% padecen este síndrome, por el contrario el 88%

no sufren este padecimiento. Se evidenció que el 10% de los docentes está en riesgo de padecer el síndrome. La conclusión es que el Síndrome de Burnout recientemente se viene manifestando en los últimos años, se manifiesta por un estrés crónico por tener mucha carga laboral dentro de sus actividades. También se puede manifestar porque existe un clima laboral desfavorable o inadecuado.

Muños (2014), con su tesis titulada *síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia*, cuyo objetivo de estudio fue determinar la prevalencia del SB en el personal de enfermería y su relación con variables sociodemográficas. Su estudio fue de corte transversal, con una muestra aleatoria y representativa de 174 enfermeras(os). Se aplicó el instrumento la escala validada en Colombia del MBI (Maslach Burnout Inventory). Los resultados mostraron la prevalencia de Burnout en 20.1% y el 52,3% a punto de presentarlo. Los profesionales que presentan variables sociodemográficas como estado civil, número de hijos, sexo, área de trabajo, tipo de contrato fueron los que mostraron indicadores superiores al 20,1%. El autor llegó a la conclusión: Que se evidenció disconformidad marcadas en los puntajes de las 3 dimensiones considerados Cansancio Emocional (9.3), Despersonalización (4.9) y Realización Personal (8.1). La población objeto de estudio que no tienen una relación formal y las que tienen un vínculo diferente demostraron mayor índice de Síndrome de Burnout.

Gonzales (2014), en su tesis titulada *estrés y desempeño laboral en Serviteca altensede Quetzaltenango, Guatemala*, su objetivo de estudio fue establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral. El tipo de estudio fue descriptivo, el instrumento fue la prueba psicométrica, la muestra fue de 50 trabajadores. Los resultados demostraron que la escala de estimación del estrés general y socio laboral es de -0.56 y la evaluación de desempeño de -0.16 en donde se pudo verificar el resultado de 0.35 el cual fue mayor al mínimo de significancia de 0.05 igual a 0.28. Se observa que el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa se ve afectada por el estrés que hay dentro del ámbito laboral. La autora concluyo que el estrés provocado por múltiples causas en el ámbito laboral daña el desempeño de los empleados,

siendo distintos de una unidad a otro interviniendo en los resultados; aceptándose entonces la hipótesis alterna la cual refiere que si existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores.

Mérida (2014), su investigación titulada *relación de sobrecarga laboral y desempeño de los trabajadores en una empresa dedicada a la fabricación de productos varios – Guatemala*. El objetivo fue determinar cuál es la relación entre sobrecarga laboral y el desempeño de los empleados de una empresa que trabaja en fabricación de artículos variados, el tipo de estudio utilizado fue descriptivo correlacional, el instrumento utilizado fue un cuestionario el que mide la escala tipo Likert. Los resultados fueron por parte de los empleados del indicador sobre las demandas del trabajo, manifestó una media de 20.76 constituida con la media ideal de 12.5, existe una diferencia de 8.26, sin embargo obtener la media que por parámetros es ideal. Se alcanzó la cúspide que es de 25 con el parámetro de 25 y un diminuto de 17 con la mínima global de 1. Se llegó a la conclusión que las variables no tienen relación entre sí, entonces la empresa no se encuentra en riesgo está firme y su producción tiene que ir mejorando. (p.50)

Ceballos (2013), en su tesis titulada *el síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, Ecuador*, el objetivo de estudio fue caracterizar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño de los empleados, fue de tipo cuantitativo, el primer instrumento en aplicar fue el MBI. El segundo instrumento en aplicar fue el cuestionario de Escala Sintomática de Estrés (E.S.E.) de Seppo Aro. La población consta de 91 trabajadores a quienes se les aplico el instrumento. Los resultados fueron el 22% presentan Agotamiento Emocional, 9.75% Despersonalización, 25.44%. Realización personal, se llegó a la conclusión que la gran mayoría del personal se siente agotado porque tienen sobrecarga laboral y el horario de trabajo también es muy extenso, donde el contacto con cada uno de los clientes muchas veces es agotador; la fatiga, el cansancio tiende a causar malestar en el centro laboral y también puede causar un clima laboral inadecuado (p. 37)

### **Antecedentes Nacionales**

Salvador (2016), en su tesis titulada *síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de el Porvenir de la ciudad de Trujillo*, su objetivo de estudio fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en los trabajadores, el tipo de estudio fue descriptivo – correlacional, la muestra fue conformado por 100 trabajadores. Los instrumentos que se aplicaron para la medición de las variables fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES). Los resultados fueron del total de trabajadores evaluados, se puede reconocer que el nivel predominante en las tres dimensiones de Síndrome de Burnout: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, es el nivel bajo con porcentajes respectivos de 39.0%, 55.0% y 35.0%; Se percibe también que con nivel alto en las dimensiones Agotamiento emocional y Realización personal se identifica al 33.0% de los docentes ; en tanto que con nivel alto de despersonalización se identifica al 14.0% de los referidos docentes. El autor llegó a la conclusión que las variables tienen relación con cada una de las dimensiones, existe correlación altamente significativa, y de grado medio entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout y el clima laboral, se debe medir y tomar prevenciones adecuadas para mejorar el clima laboral. (p. 80)

Chávez, (2015), en su tesis titulada *el estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur S.A. Tacna*, su objetivo de estudio fue determinar el efecto que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados. El tipo de investigación fue básica o pura, descriptiva. La población fue conformada por los 32 empleados. Se aplicó la encuesta como instrumento. Los resultados fueron que 14 trabajadores representan al 43,8% mencionan que existe poco tiempo libre ya que la demanda de trabajo es abundante; sin embargo 2 empleados que equivalen a un 6,3% comentaron que hay en demasía abundancia de trabajo en la organización. Se dice que el estrés laboral de los empleados administrativos del sector comercial; 19 trabajadores representan el 59,4% manifestaron que el estrés laboral es bastante, por el contrario 6 trabajadores entrevistados corresponden al 18,8% mencionan que existe

mucho estrés laboral. Se concluye que el estrés laboral afecta a los trabajadores, y éste se manifiesta por la sobre carga laboral en la actividad que realizan los trabajadores (p. 109)

Larico (2015), en su tesis titulada *síndrome de Burnout en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca,* cuyo objetivo de estudio fue determinar la diferencia significativa en el nivel de Síndrome de Burnout entre enfermeras. El diseño fue no experimental de tipo transversal descriptivo – comparativo, se aplicó el cuestionario a los trabajadores. La población de estudio fueron los profesionales de salud en la especialidad de enfermería (26) que labora en el Centro de Salud Santa Adriana, así mismo el grupo poblacional en comparación fueron los profesionales docentes (36) de las áreas de comunicación, matemáticas, ciencias sociales, ciencia tecnología y ambiente y áreas formativas (educación física, educación para el trabajo, educación religiosa, computación e inglés). Los resultados fueron que las enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana, obtuvieron un mayor porcentaje en el nivel alto (46,2%), seguido del nivel medio (42,3%), y con menor porcentaje el nivel bajo (11,5%) de Síndrome de Burnout a comparación de los trabajadores que representan un mayor porcentaje en el nivel bajo (63,9%), seguido de un nivel medio (25,0%) y por ultimo con un porcentaje menor en el nivel alto (11,1%), lo que comprueba que las enfermeras padecen un mayor nivel del Síndrome de Burnout. La autora concluye que si existe diferencia significativa en la dimensión de despersonalización entre enfermeras que cada una de ellas tienen una reacción diferente ante un determinado acontecimiento (p. 109)

Jaime (2014), en su tesis titulada *síndrome de Burnout en Internos de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo,* su objetivo fue determinar las diferencias en el nivel de Burnout según la Escala del Maslach Burnout Inventory (MBI) entre los estudiantes de medicina que han concluido el internado respecto a los estudiantes que lo inician en el Hospital Nacional Dos de Mayo (2014), el estudio fue de tipo descriptivo, comparativo, de corte transversal. La población fueron todos los Internos de Medicina, los resultados fueron en el agotamiento emocional, de manera bajo (27), que viene hacer el

81.5% los cuales son los Internos que han concluido el año; sin embargo con agotamiento emocional alto (70), que representa el 64.3% pertenecen a los internos que inician el año. Con respecto a Despersonalización, se manifiesta los que tiene baja son (14), quiere decir es el 71.4% pertenecen al grupo de Internos que han concluido el año. Se concluye que existen diferencias significativas en el nivel de Burnout y sus dimensiones entre cada uno de los grupos de internos, donde se puede ver una clara ventaja por aquellos trabajadores que terminaron al comparar con los trabajadores que están comenzando en sus diferentes dimensiones (p. 34)

Velásquez (2014), en su tesis titulada *síndrome de burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la Micro red de Salud de San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo*, su objeto de estudio fue conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en enfermeras, la presente investigación fue de tipo no experimental, correlacional desde un enfoque cuantitativo, la población fue de 120 enfermeras con edades entre los 24 y 55 años de una Micro red de Salud. La recolección de datos se basó en el uso de escalas o listas de cotejo para evaluar los componentes de las variables Síndrome de Burnout y Bienestar psicológico. Se obtuvo que las características del síndrome de burnout en este grupo de enfermeras de la Micro red de Salud de SJM-VMT, están constituidas por una mayoría que logra calificar con el síndrome, vale decir un 93,3% percibe tener el síndrome, seguido de un 6,7% indica percibir una tendencia y nadie se encuentra en riesgo. La autora concluye que existe relación negativa entre la variable Síndrome de Burnout en sus componentes: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal con el Bienestar psicológico en sus dimensiones: auto aceptación, relación positiva, autonomía, dominio del entorno y propósito de vida. (p. 57)

Castillo (2013) su tesis fue titulada *síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera*, su objetivo de estudio fue determinar el nivel del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Su enfoque fue cuantitativo de diseño descriptivo, la población de estudio fue 138 trabajadores; el instrumento fue MBI para la recolección de

datos. Los resultados fueron el 71% de los trabajadores manifiestan un estrés moderado; el 23.9% mostraron estrés grave. Se determinó la existencia del Síndrome de Burnout en niveles moderados en un 71%, asimismo sus tres dimensiones resultaron también tener niveles moderados: 61.6% en agotamiento emocional, 57.2% en despersonalización y 97.1% en falta de realización personal; con respecto a la segunda variable el 52.2% tienen desempeño laboral inadecuado, y en sus dimensiones resultó que el 75.4% tiene relaciones interpersonales adecuadas, 52.9% tienen experiencia o habilidad práctica inadecuada y el 60.1% tienen satisfacción laboral inadecuada. Se llegó a la conclusión que la satisfacción laboral tiene influencia a moderada en los trabajadores los cuales se puede dar una amenaza en la salud de los diferentes trabajadores de una empresa (p. 79).

### **1.3. Teorías relacionados al tema**

En los diferentes estudios realizados a las personas donde manifiestan sus emociones psicológicas, y estudió que cada trabajador brinda una respuesta que ayudan a personas. Da a conocer en forma elegante las manifestaciones que realizaban los abogados de California en forma coloquial, donde se manifestaban de una manera inadecuada sobre sus diferentes compañeros. La autora manifiesta las mismas expresiones, para los que padecían este síndrome los cuales son evidentes para identificar y describirlos. (p. 16)

#### **Síndrome Burnout**

El "Burnout" ha sido definido de diversas formas. Tal vez, la definición más aceptada es la que ofrecen Maslach y Jackson (1982, p. 122), que lo conceptualizan como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Según estas autoras, el "burnout" se manifiesta por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Maslach (1976) comentó que:

Freudenberger (1974), nos manifestó que en el ámbito científico, es complicado determinar el síndrome como "en momentos de fracaso

y un hábito extenuante que manifieste que un incremento por costumbre agote la energía, y por requerimientos individuales" (p.161).

Los trabajadores no deben sentirse agotados, debe ser todo lo contrario, un empleado activo satisfecho con lo que realiza en cada una de sus actividades.

Freudenberger (1974), afirmó que: "el cansancio o frustración que se puede manifestar por una determinada acción, puede ser por la forma de vida que se está llevando o es el ahínco que se manifiesta en cada acción realizada" (p. 159). Cada ser humano manifiesta sus energías de acuerdo a las actividades que realiza pero debe ser consiente que también tiene que tener el descanso adecuado, después de un esfuerzo en las actividades realizadas.

Brill (1984), dice sobre Burnout que:

Es una manifestación inadecuada que se relaciona con un empleado en su puesto de trabajo con leves alteraciones mentales, más aun en su centro de trabajo que anteriormente se desarrolló adecuadamente, cada uno de los trabajadores deben de estar satisfechos con la actividad que están realizando cumpliendo su objetivos. Muchas veces se desarrolla por las diferentes condiciones de trabajo o también por el sueldo que no satisface las expectativas del trabajador porque no cubre sus necesidades básicas, ineficacia en el desarrollo de su capacidad, o se manifiesta otra alteración intelectual autentica (p. 6).

Se debe de tener en cuenta las capacidades que tienen los trabajadores, donde cada trabajador cubra las expectativas que se requiere en un determinado puesto de trabajo y con una remuneración justa.

### **Causas del síndrome de burnout**

Forbes (2011), mencionó que:

El síndrome de Burnout influye en el emprendimiento de la organización. Existen diferentes causas, es complicado disponer un ser único de causas para la enfermedad, por lo tanto, en los diferentes estudios se manifiesta en la forma psicológica de manera organizada con diferentes factores que deben tener el cuidado especial, lo más importante del trabajador es su desempeño laboral y la atención a los clientes de manera adecuada. (p. 2). Donde se manifiesta que puede existir en diferentes profesiones u otros oficios donde se puede desarrollar en diferentes aspectos. Es importante tener en cuenta el riesgo que puede tener en las diferentes actividades que se realiza, pero las cualidades y manifestaciones de los empleados deben ser las mejores y sentirse satisfechos y no agobiados.

### **Relación del trastorno con el estrés**

Bromley (2000) señaló que:

Las diferentes alteraciones que se manifiesta en el siglo XXI tienen relación directa con el agotamiento. En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. Argumentando que la salud se puede sentir quebrantada por condiciones nefastas dentro del trabajo donde se va a manifestar evidencias de las alteraciones psicológicas, como es el estrés, se dará una inadecuada labor en las actividades del trabajo. Constituye una de las causa fundamentales de la ineffectividad en el trabajo, el cual se siente las habilidades del ser humano vulnerables; en los aspectos psicológicos, biológicos, sociales o espirituales, por lo cual, en muchas oportunidades se puede manifestar en diferentes ciudades o continentes (p. 59)

### **El proceso de adaptación de burnout**

Cherniss (1982) manifestó que:

En el proceso de adaptación psicológica entre el trabajador estresado y un centro laboral estresante, es donde se puede

evidenciar la desorientación hacia su actividad. El desarrollo lo detalla en 3 dimensiones: de estrés, de agotamiento y de afrontamiento defensivo. La fase de estrés es una inestabilidad entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para poder enfrentar esos sucesos. Es donde cada uno de los trabajadores presenta una manifestación de estrés los cuales tienen un cambio en la actitud de cada uno de los empleados de manera personal que repercutirá en el trato con los clientes (p. 67)

Según, Leiter y Maslach (1988) indicaron que:

Una manifestación donde los diferentes procedimientos estén relacionados adecuadamente dentro de las organizaciones individuales de cada uno de los empleados, el exceso de carga laboral repercutirá en forma negativa en el trabajador, de manera que puede despersonalizar como una técnica para poder afrontar, donde se verá evidenciado y afectado el rendimiento en sus actividades que realiza, cada uno de sus compromisos y las faces demuestra el desarrollo del síndrome, el agotamiento emocional es fundamental y se refiere a la fatiga, pérdida progresiva de energía, etc. En muchas oportunidades se puede evidenciar que los clientes estresan a los trabajadores y terminan agotándolo en otras oportunidades las conductas inadecuadas o inoportunas influyen en la actitud del personal que labora en la organización. Si un empleado no se siente cómodo y está con una actitud negativa esto puede determinar en la forma que realiza su trabajo incluso se puede dudar de sus diferentes habilidades en su desempeño. (p. 297)

Schwartzmann (2004) señalo que: El Síndrome de Burnout como una alteración sobre las exigencias laborales, los cuales modifican la conducta del trabajador en una actividad, con múltiples síntomas, predominando el agotamiento emocional. (p. 174)

Se manifiesta en desacuerdo entre las diferentes relaciones que afectan la naturaleza del factor laboral y también pueden sufrir malestar en su vida personal. (p. 174)

### **Burnout y el estrés laboral.**

Ferrer (2002), nos dijo que:

El Síndrome de Burnout es una respuesta inoportuna al estrés laboral arraigado, es cuando te agobian y diferentes técnicas no funcionan, entonces la fatiga es angustiante y genera una actitud negativa en cada uno de los empleados los cuales pueden repercutir en sus compañeros y también en su actividad que están realizando. Existen técnicas que en algunas veces no ayudan a mejorar el desarrollo de las diferentes tareas asignadas y se afronta día a día con una actitud diferente se debe tener cuidado con que no repercutan en los demás trabajadores, los diferentes profesionales se pueden sentir afectados y la empresa también puede tener dificultades en su producción, las cuales buscan cada vez más su progreso (p. 495)

### **Burnout y el estado emocional.**

Sánchez (2004), manifestó que:

Cuando los sentimientos están desequilibrados y existen desgastes en cada una de las acciones que se realiza pueden influir en forma negativa en la actividad de los demás empleados, donde la autoestima y los sentimientos pueden llegar a perjudicar a la empresa. Como hemos visto, no hay definición del Síndrome de desgaste profesional o Burnout, siempre el estrés estará presente en connotaciones negativas pero el individuo no se encuentra bien o satisfecho con las actividades que realiza y muchas veces la empresa es quien sufre diferentes pérdidas en su producción. (p. 13).

## **Síntomas asociados al síndrome de Burnout.**

Gómez (2008), nos dijo que:

El Síndrome de Burnout son aquellas dificultades físicas tanto en el ámbito de los comportamientos y de las actitudes que repercuten en nuestras labores y sociedad, los síntomas son múltiples por lo cual se agrupan en diferentes áreas:

**Psicosomáticos:** Algias significa dolor a diferentes partes del cuerpo del ser humano, neurovegetativos son aquellos que sufren una hipertensión, fenómenos psicosomáticos tipificados son daños al estómago en forma interna. Estas son algunas dolencias o manifestaciones que se pueden presentar con frecuencia, y tendrán consecuencias negativas dentro de cada uno de los trabajadores sin importar el sexo cada uno tendrá reacciones diferentes.

**Conductuales:** cada una de las acciones negativas serán manifestadas de manera constante donde se sienta la deshumanización, lo más afectado será su rentabilidad por su actitudes violentas y relaciones conflictivas con cada uno de sus compañeros, tendrá diferentes actitudes en sus actividades que realiza, y comenzará a manifestar un desbalance dentro de su vida personal y en su centro laboral. Corriendo el riesgo sin seguir un método o estrategia los cambios significativos en sus actividades realizando desgastes en la calidad de vida que lleva el trabajador dentro y fuera del trabajo.

**Emocionales:** Son momentos críticos que pasa el personal de servicio y se siente desalentado una autoestima baja donde prefiere dejar todo de lado e incluso el trabajo y comienza a desordenarse afectándose en su vida cotidiana y afectando su capacidad y actitud.

**Defensivos:** es cuando existe un sarcasmo acerca de nuestros sentimientos, pero debe de tenerse en cuenta las emociones que presenta cada trabajador. (p. 5)

## **Factores que intervienen en el desarrollo del Burnout.**

Existen múltiples factores donde se puede manifestar el Síndrome de Burnout diferentes escritos e investigaciones, pero el más adecuado para las variables

es el siguiente:

Farber (2001) nos dijo que Burnout se manifiesta en forma de “U” invertida, en su gran mayoría los jóvenes poseen un nivel de estrés alto, todo lo contrario cuando ya llevan un cierto tiempo laborando comienzan a sufrir los estragos de Burnout, y los síntomas son más frecuentes cada vez más determinan sus actividades emocionales. La edad se manifestó que cuando adquieres destreza y seguridad son menos frágiles ante una arremetida de Burnout, pero los jóvenes son más frágiles y tienen mayor índice de contraer a Burnout, porque el estrés los afecta más. (p. 68)

Sexo: Maslach y Jackson (1981) manifiestan que las más afectadas en estos casos viene a ser las mujeres, las emociones son más susceptibles porque presentan mayor riesgo de estar en condiciones frágiles, los varones están también en cambios de despersonalización su actitud muchas veces determinará las cosas en forma negativa incluso repercuten en sus actividades laborales. Las características de esta variable se manifiestan de forma general porque la labor influye especialmente en la mujer que va a manifestar el Síndrome de Burnout donde se manifiesta un mayor desorden de rol, sintomatología depresiva, enfrentamientos de familia y en el centro laboral, pero se puede manifestar de diferentes formas que se encuentra ligado a la parte biológica. (p. 358).

Estado civil: Atance (1997) Se manifestó según diferentes estudios que el síndrome afecta más a las personas solteras donde sus sentimientos son más alterados y también se puede manifestar en personas que llevan una pareja estable, incluso cuando existen niños los individuos se vuelven más resistentes al síndrome porque tienen mayor responsabilidad y afrontan problemáticas de poder vivir en armonía, tener la suficiente calidad, habilidad y capacidad para poder desarrollar sus problemas. (p. 293)

### **Factores de riesgo para el desarrollo del Síndrome de Burnout.**

Ourcilleón, Abarca, Puentes, y Rodríguez (2007), señalaron que:

Las diferentes causas que generan estrés en los trabajadores de

enfermería son condiciones físicas, psicológicas y sociales, donde se da a conocer la sobrecarga laboral, las diferentes actividades que se realizará repercuten en su estado de ánimo, sus funciones que tiene que realizar en su trabajo, donde tal vez una de sus grandes deficiencias sea el avance tecnológico el cual puede ser un inconveniente y afecta en su realización.

Individual: Cada una de las personas tienen sus propias reacciones y nos manifiestan de manera adecuada o errónea, pero cuando sus diferentes problemas lo conllevan a tener un estrés crónico, lo que podría llevarlos a dejar el trabajo donde está laborando. Porque podría tener un aumento del agotamiento emocional.

Relaciones Interpersonales: No va a existir un clima laboral adecuado y se manifestarán diferentes tensiones entre compañeros las cuales no van a ser beneficiosas para la empresa y la producción que realizan, es allí que los supervisores y los administradores tienen que tomar las medidas correspondientes según sus capacidades y actitudes de cada uno de ellos de acuerdo a como se manifiesten.

Social: Se manifiestan los diferentes cambios en las profesiones, el avance tecnológico repercute en las carreras profesionales, según los nuevos estándares existen cambios en la curricular y también las características de las personas de un país, por lo que necesitan profesionales de un nivel muy avanzado y justo dentro del servicio de salud para la población.

Organizacional: Existen diferentes rubros donde el profesional de la salud tiene que desempeñar ciertas actividades en una institución, algunas veces puede existir un clima organizacional desfavorable por diversas razones o actitudes que no se encuentren dentro del contexto, éstas pueden ser mal interpretadas las cuales tendrán consecuencias inadecuadas para el personal y la empresa (p. 83).

### **El agotamiento de las enfermeras.**

SATSE Salud Laboral (1997) manifestó que:

Las diferentes maneras de ver al sector salud observado desde España por ejemplo; Ser enfermera es vivir grandes emociones

donde a cada momento se enfrenta con una sobrecarga laboral en las actividades que tiene que realizar en el centro de trabajo en turnos y guardias nocturnas, por eso es necesario tener presente el recurso humano con que se cuenta, que nivel de responsabilidad tiene en las diferentes intervenciones y alteraciones, donde se puede evidenciar diferentes reacciones físicas, emocionales, etc. El estrés laboral es un síntoma que puede dañar mucho a las personas y perjudicar a las empresas de manera que puedan tener una gran pérdida, llevarla a la quiebra o que sus clientes rechacen sus productos. Pero los riesgos físicos, químicos y biológicos que se pueden manifestar entre los mismos colegas en el centro laboral pueden ser perjudiciales para la empresa. (p. 1)

### **Estrés laboral de las enfermeras.**

Blanco (2004) dijo que:

El estrés laboral de las enfermeras, se manifiesta porque están a cargo de los pacientes con sus diferentes conocimientos científico-teóricos y prácticos en la búsqueda de mantener la estabilidad emocional con sus múltiples actividades y los cuidados que realiza con mucho respeto y responsabilidad, en muchas oportunidades se brinda comunicación pero no es adecuada ni suficiente, porque existe una gran cantidad de público por atender los cuales necesitan ser atendidos con mucha responsabilidad, dedicarse a ellos y mantener una actividad de control mental y emocional de cada uno de los pacientes (p. 68).

González (2013), refirió que:

La fatiga del trabajo se manifiesta por diferentes maneras y se mantiene gracias a diversos factores estrés laboral porque están expuestos en forma permanente a factores estresantes. La fatiga en sus diversos síntomas causan alteraciones en la conducta la que se manifiesta de manera inadecuada perjudicando a la empresa y su productividad, por estas y otras razones se dice que los diferentes escenarios donde se labora deben ser los más adecuados para el

desenvolvimiento correcto del personal y que pueda desarrollar sus actividades, la mayoría de las personas que mantienen un estrés crónico se debe a la sobrecarga laboral, malestar en su trabajo, baja autoestima, desmotivación, declive emocional en general. Los signos e indicadores del estrés están dados por la sensación general de desagrado ante la vida. (p. 71).

### **La enfermera y la salud mental del paciente.**

Henderson (1979), comentó que:

El personal de enfermería atiende adecuadamente a los pacientes y se puede observar una gran consideración con cada paciente y sus familiares, quien les enseña cómo cuidarlos, darles su medicamento administrarlo adecuadamente y que cada uno de los familiares tengan en cuenta la forma como van a realizar los cuidados necesarios, actúan con mucha responsabilidad y capacidad. Los enfermeros tienen que velar por la salud mental de cada uno de sus pacientes, el personal de enfermería son personas preparadas y profesionales quienes nos ayudaran y facilitaran en los diferentes cuidados de los pacientes, todo el personal ayuda al enfermo a enfrentar sus problemas. La mayoría de los pacientes se sienten abandonados y con un estado emocional muy bajo para poder solucionar sus problemas y dificultades que tengan. (p. 134)

Henderson (1979) dijo que las enfermeras de psiquiatría se ocupan del sufrimiento del ser humano, son las encargadas de aliviar el dolor del alma, el dolor psíquico y reconforta a las que sufren traumas. “También nos ayudan a tener una adecuada forma de facilitar y adquirir aptitudes adecuadas para apoyar en el proceso de la recuperación de su salud, donde cada pacientes se desenvuelve de manera diferente con síntomas y características individuales”. (p. 3)

Henderson (1979) comentó que la tarea de los enfermeros es que cada uno de los pacientes tengan la capacidad de lograr su objetivo, es “apoyar a sus pacientes diversificando sus habilidades para que

cada uno de ellos tengan armonía y puedan sobrevivir en este mundo globalizado donde existe muchas dificultades” (p. 13).

## **Dimensiones del síndrome de burnout.**

### **Agotamiento emocional**

Maslach Psicóloga social (1976, p. 22) quien, sustancialmente, comenzó a reflexionar sobre este fenómeno, utilizando el término “burnout” para describir un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento que se observaba entre los profesionales de la salud mental.

Según Maslach (1997, p. 22) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo. Pese a que en un comienzo se define el síntoma en términos puramente emocionales, en 1997, Maslach y Leiter, amplían su definición, incluyendo el agotamiento físico al emocional, dado que se ha observado que se manifiesta tanto en la salud mental como física del individuo.

El agotamiento no es simplemente experimentado, sino que acrecienta en las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo, presumiblemente como una forma de lidiar con la sobrecarga. En el caso de trabajos que tienen que ver con el servicio a personas, las demandas emocionales pueden minar la capacidad de la persona para involucrarse y responder a las necesidades particulares de las personas que atiende (Maslach y otros, 2001, p. 57).

El agotamiento emocional se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. Es un componente fundamental del "burnout" que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas.

El Agotamiento Emocional se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la

medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, p. 422).

### **Despersonalización**

Maslach (1976), citado por Aguilar (2009), señaló que:

Es un cambio permanente en el comportamiento y manifiesta de forma negativa no tener consideraciones dentro de un servicio, se necesita una motivación para que el autoestima de cada uno de los trabajadores se sienta reconfortado y mejore el crecimiento de la organización, existen personas deshumanizadas y cada vez más se va endureciendo y creando una barrera de los diferentes trabajadores. (p. 9)

Maslach, (1996) ha propuesto, sustituir a la despersonalización, donde se desarrolla la mentira cada uno con diferente porcentaje.

“Cada uno de los seres humanos sufren diferentes desgastes, estereotipos que nos manifiestan la despersonalización. El maltrato que se da a los trabajadores, que en muchas oportunidades se le brindó confianza hace que desarrollen actitudes negativas, pero hasta la actualidad en las empresas no se ha conseguido minimizar estas actitudes para tener la iniciativa en las acciones que realizamos”. (p. 99)

(Cordes y Dougherty, 1993;

La dimensión de Despersonalización o Cinismo da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante.

Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner

distancia entre sí misma y al que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas (p. 153).

Maslach y Leiter (1997, p. 24) agregan que esto se debe a que la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un trabajo que percibe como muy demandante, sacrificando sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión. Por ejemplo, puede usar un lenguaje denigrante o descalificador para referirse a los clientes e intelectualizaciones recurrentes de la situación. Así mismo, desarrollan actitudes rígidas y burocráticas, es decir, se guían “estrictamente por las reglas”, aunque no aporten a la solución del problema, de modo que evitan involucrarse personalmente con las dificultades de las personas con las que trabaja. Posteriormente los autores agregan que las demandas son más manejables cuando las personas a las que atienden son consideradas como objetos impersonales del trabajo (Maslach y otros, 2001).

### **Falta de realización personal**

Maslach (1976), citado por Aguilar (2009), dijo que la mayoría de los trabajadores no son conscientes al momento de autoevaluar el rendimiento profesional del empleado. Cuando cada uno de los trabajadores no es consciente para autoevaluarse y tienen defensas bajas por diferentes factores que pueden intervenir, se puede recaer en una deshumanización de los seres humanos.

Cuando existen cambios en el trabajador es que algunos de sus conocimientos fundamentales están en desacuerdo, evolucionando la patología, la que se presenta en diferentes niveles:

**Leve:** se manifiesta de diferentes maneras donde se van a ir observando cada una de las acciones y los diferentes síntomas que se van a presentar en el trabajador y uno de los primeros síntomas es el comportamiento inadecuado que desarrolla el ser humano.

**Moderada:** En este nivel se puede manifestar como insomnio, en gran porcentaje acciones negativas progresivamente que van afectando cada día más hasta llegar a una incompetencia o incapacidad para desarrollar una actividad adecuadamente.

**Grave:** Se vuelve una costumbre inadecuada y en gran porcentaje la mentira, diferentes procesos sobre el alcohol y los fármacos.

**Extrema:** A cada instante va a rondar la muerte, el ser humano pierde dignidad y en algunas oportunidades se olvida de su razonamiento lógico. (pp 9- 10)

## **Desempeño laboral**

Existen diferentes teorías y estudios relacionados al desempeño laboral pero tenemos un contexto específico donde se va a desarrollar las diferentes capacidades y actitudes que tiene cada trabajador.

## **Evaluación de desempeño**

Chiavenato (2009), dijo que:

Valorar un sistema o estrategias que desarrolla cada uno de los trabajadores en sus diferentes actividades para lograr los objetivos de la empresa, se debe potenciar adecuadamente para tener objetivos claros y así de esta manera cumplir con nuestras metas pero también se puede mejorar las diferentes acciones o recomendaciones sobre la empresa (p. 198).

Mathis y Jackson (2003). Dijo que: “la valoración de acción y estrategias son una serie de diseños siguiendo pautas específicas pero cumpliendo diferentes objetivos que la empresa está interesado” (p. 93)

Davis y Werther, (2007) señalo que: “es donde se puede ir conociendo sobre los diferentes aspectos que manifiestan cada uno de los trabajadores y saber cuál es la función ejemplar para el buen funcionamiento y que cada empresa tendrá puntos específicos que

evaluar". (p. 295)

Arias y Heredia (2007), expusieron que:

En gran porcentaje es decir la mayoría de las empresas evalúan el desempeño a su personal para saber al momento de realizar un censo o en otras oportunidades hacer un reconocimiento sobre sus diferentes contribuciones que realiza con la organización. Se tiene que recoger toda la información posible para tener la veracidad de cada uno de los empleados dar a conocer y concretar diferentes tipos de motivación de lo más mínimo hasta lo más extenso o pulcro. (p. 41)

### **Pasos para un buen desempeño**

Alles, Martha, (2008), expone los métodos a seguir en el desempeño.

Definir el puesto: confirmar en que ambas partes estén de acuerdo los diferentes puntos tratados, para ello se debe de conocer el puesto de trabajo que se está desarrollando.

Función del puesto: es una manifiesta directa el cual se observara y será evaluado según lo definido.

Retroalimentación: comentar el desempeño y los avances del colaborador". (p. 42)

### **Proceso de desempeño**

Alles (2006) señalo que "todo proceso evaluativo va a dar a conocer las diferentes capacidades y habilidades de los trabajadores, donde se puede evidenciar que cada uno de los empleados se sienten satisfechos en el puesto donde se está desempeñando y la organización tendrá objetivos claros que se debe cumplir" (p. 116)

Cuesta (2005), planteó que:

El desempeño laboral es fundamental en la Gestión de Recursos Humanos, que se basa en diferentes desarrollos donde se observara la valoración del rendimiento de cada uno de los

trabajadores dentro de las empresas y que se desarrollan con mucho valor y compromiso para tener mejor calidad de vida y que exista identificación con el trabajo que desempeñan. (p. 4)

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Las dimensiones del desempeño laboral son:

#### **Relaciones interpersonales**

(Chiavenato, 1992, pp. 47, 54)

También denominada escuela humanística de la administración, surgió en la década de los treinta, en los Estados Unidos debido a la necesidad de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo surgida con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían forzosamente someterse, conflicto significa la existencia de ideas, sentimientos, actitudes, intereses antagónicos y enfrentados que pueden chocar. Siempre que se habla de acuerdo, aprobación, coordinación, resolución, unidad, consentimiento, consistencia, armonía, se debe recordar que esas palabras presuponen la existencia o la inminencia de sus opuestos, como desacuerdo, desaprobación, disensión, disentimiento, incongruencia, discordancia, inconsistencia, oposición; lo que significa conflicto.

Estos aspectos como lo manifiesta Chiavenato en el año (2009, p. 86), son generadores de motivación, ya que cuando la comunicación orienta lo que debe hacer una persona, se evalúa su desempeño y se le orienta sobre las metas y resultados que debe alcanzar, se retroalimenta), se logran relaciones interpersonales adecuadas y se pueden llevar a cabo los objetivos propuestos por la Institución. En ésta organización los comunicados que se transmiten se hacen a través de diferentes medios, cibercolegios (Plataforma de comunicados internos), se utilizan comunicados de forma virtual y de forma escrita (circulares, carteleras informativas), se observa precisamente cuando se tiene alguna actividad hay canales adecuados por donde se cruza la información, se unifican los criterios, facilitando la coordinación, la participación, la prevención de conflictos y la realización de las labores de forma idónea.

Por su parte (Chiavenato, 2009, p. 32), plantea que la comunicación “es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian, comprenden y comparten información, por lo general con la intención de influir en el comportamiento de otras personas”. Unos años atrás específicamente en el año 2005 el mismo autor había planteado que la información no solo es intercambiada, sino que también es comprendida y compartida. En este proceso hay dos o más personas involucradas, y el objetivo de este proceso a nivel organizacional es que la comunicación sea común para la empresa y las personas que están involucradas en el proceso”. Postulados que son correspondientes con el proceso de comunicación y el establecimiento de relaciones interpersonales de los colaboradores de la organización Educativa partícipe en éste estudio.

### **Experiencia o habilidad práctica**

Chiavenato (2002, p. 19). Es decir, es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. Debido a los nuevos escenarios por los cuales estamos transitando, destaca tres aspectos importantes que vale la pena mencionar, estos son: La globalización, el permanente cambio de contexto y la valoración del conocimiento. Asimismo la gestión del talento humano en las empresas se ha ido revolucionando a través de cambios y transformaciones favorables con el paso de los años y a una gran velocidad, dándole un enfoque obsoleto al sistema tradicional de la ARH (Administración de Recursos Humanos). Se dice que cuando nos encontramos con empresas realmente exitosas o inteligentes, éstas tienden a crecer, y para esto tienen que recurrir a la adquisición de capital, de tecnología más moderna, y por ende más personal, entre otras.

De aquí parte la necesidad de intensificar la aplicación de conocimientos, capacidades y actitudes del capital humano para lograr un buen

posicionamiento en el mercado, como una ventaja competitiva, ya que nuestro mercado es muy cambiante, para lo cual debemos estar preparados.

Para llevar a cabo una buena gestión de nuestro capital humano, las empresas se han encargado de cambiar los conceptos y modificar las prácticas gerenciales, las cuales se resumen de la siguiente manera: ahora las empresas ya no están de acuerdo en invertir en los productos y servicios, sino en las personas que saben cómo crearlos, desarrollarlos, producirlos y mejorarlos.

Según Chiavenato (2002, p. 13), la gestión del talento humano se basa en tres aspectos fundamentales: Son seres humanos: Se hace referencia a que cada individuo tiene su propia personalidad, es decir, que todos son diferentes entre sí, desde su cultura hasta sus conocimientos, habilidades y actitudes. Así como también se hace hincapié en que no debemos verlos solamente como recursos de la empresa, sino como personas. Activadores inteligentes de los recursos organizacionales: Se define como el grupo de personas impulsoras que le dan el toque dinámico a la organización, pero sobre todo se caracterizan por tener actitudes competitivas y de renovación, lo cual hace que transmita su inteligencia, aprendizaje y talento a otros para lograr el desarrollo en la organización enriqueciéndola, ya que de esta manera ellos también lo hacen.

(Chiavenato, 2002, p.20) Los empleados invierten su esfuerzo, dedicación, compromiso, riesgo, lealtad etc. con la esperanza de recibir algo de la inversión, tales como buenos salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional. Es obvio que el empleado espere recibir algo gratificante, que por lo menos cubra o supere las expectativas de lo invertido, para que la tendencia de parte del empleado se mantenga o aumente su inversión.

Chiavenato (1988, p. 154) La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas.

Según Chiavenato, la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo –2017?

##### **Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cómo influye el agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2017?

##### **Problema específico 2**

¿Cómo influye la despersonalización del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2017?

##### **Problema específico 3**

¿Cómo influye la realización personal del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2017?

## **1.5. Justificación**

Como se puede observar, existen diversas investigaciones que revelan diferentes teorías que compromete el desempeño laboral de los enfermeros en todos sus ámbitos, reconociendo como una gran problemática el estrés crónico o Síndrome de Burnout y sus diferentes consecuencias y causalidades los que pueden manifestarse en el trabajador: aburrimiento, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, sobrecarga laboral y falta de motivación para cumplir con sus funciones. Se requiere conocer acerca de las diferentes acciones que se realiza en la gestión de eficiente y eficaz en los sistemas organizacionales de salud, ya que es la clave para el éxito, la mejor herramienta para retener a los empleados estrellas los cuales van a manifestar su satisfacción, su identidad y su desempeño laboral.

### **Relevancia social**

La investigación acepta fortalecer los vínculos laborales existentes en la institución, generar un compromiso de identidad que promueva un mayor desempeño entre el personal de enfermería de la institución. El trabajo es trascendental ya que va a beneficiar a la institución, personal de enfermería, trabajadores y usuarios, pues demuestra las dimensiones de la cultura de la empresa para mejorar el desempeño laboral de los miembros de la institución. Igualmente el desempeño se puede manifestar según los siguientes factores como: personales, administrativos, económicos y sociales.

En la actualidad demasiado se comenta del Síndrome de Burnout y algunos se interesan por el Desempeño Laboral, solamente se realiza reclamos moderados pero el algunas enfermeras que laboran tanto en hospitales como en centros de rehabilitación no tienen el cuidado necesario con cada uno de los pacientes. Si bien es cierto, la población padecerá una enfermedad mental a lo largo de su vida, por lo cual se necesitan más recursos materiales y humanos para poder enfrentar las necesidades de las personas con enfermedades mentales.

### **Implicancias prácticas**

La investigación va a plantear alternativas de solución que genere un alto desempeño laboral, el estudio se justifica debido a que los nuevos enfoques permiten que en las instituciones exista el síndrome de burnout y se debe fomentar la adaptación y el cambio, lo cual instaura en un mejor desempeño organizacional; gracias a que inculca energía y motivación a los empleados, une a las personas en relación con las metas compartidas. La enfermera a través de su práctica profesional, descubre su conocimiento, que se reflejan en actitudes viéndose acompañadas por cambios en su capacidad resolutive, reflejadas en buenas relaciones interpersonales y satisfacción laboral.

### **Valor Teórico**

La investigación profundizará los aspectos teóricos, explicara el punto de vista del estudio y de las teorías. Profundizara en la conducta de ambas variables y la influencia que tiene una con la otra. Con los resultados se pretende conocer si el síndrome de burnout influye en el desempeño laboral del personal de enfermería. La presente investigación tiene como propósito identificar la presencia del síndrome de Burnout que manifiestan los trabajadores, y conocer si compromete su desempeño laboral sobre todo el bienestar individual, sin embargo se debe sustentar la necesidad de proponer con métodos concretos utilizando estrategias adecuadas con la interacción de cada uno de los trabajadores.

### **Utilidad metodológica**

Realizando un análisis del nuevo enfoque administrativo se comprueba la generación de mayores investigaciones para expandir la teoría, de esta manera determinar sus inicios y las consecuencias positivas y/o negativas que la cultura puede generar dentro de una organización.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

El Síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este-adolescentes del Instituto Nacional de

Enfermedades Neoplásicas, Surquillo –2017

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

El agotamiento emocional influye en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este-adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017.

#### **Hipótesis específica 2**

La despersonalización influye en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este-adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017.

#### **Hipótesis específica 3**

La falta de realización personal influye en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este-adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017.

### **1.7 Objetivos**

#### **Objetivo general**

Establecer la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este-adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo –2017.

#### **Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar la influencia del agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este-adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo – 2017.

**Objetivo específico 2**

Determinar la influencia de la despersonalización del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este-adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo – 2017.

**Objetivo específico 3**

Determinar la influencia de la falta de realización personal del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este-adolescentes Del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017.

## **II. Marco Metodológico**

## 2.1. Diseño de investigación

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo debido a que se realizó la recolección de datos de manera equivalente a medir. Definiendo el término medir, equivale a decidir y tener en cuenta las reglas que pueden ayudar para asignar los objetos. (Gómez, 2006 p. 121)

El estudio fue de corte cuantitativo buscan la explicación de una realidad social del punto de vista subjetiva y objetiva, quiere investigar cada uno de las dimensiones y también los indicadores sociales se puede agrandar manejar los diferentes resultados o situaciones que ameriten el trabajo fundamental con los números y de manera cuantificable (Galeano, 2004, p. 24).

El presente estudio fue de nivel explicativo, correlacional causal, porque no solo es descripción de fenómenos sino va más allá existe un compromiso, donde se va a encontrar respuestas a las causas. (Sabino, 1995, p. 39)

Según la finalidad fue una investigación básica porque mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales; es el fundamento de otra investigación (Hernández, et al 2014, p.151)

Según la secuencia de las observaciones fue transversal por que los datos fueron recolectados en un tiempo único. Su objetivo es detallar adecuadamente las variables y relacionarlas adecuadamente para poder recoger la información. (Hernández et al. 1991, p.208)

Según el tiempo de ocurrencia fue prospectivo ya que los hechos se registraron durante el estudio, son aquellos trabajadores que están dispuestos a poder empezar su participación dentro de una empresa con un puesto adecuado. (Hernández, Garrido, López, 2000, p.146)

La investigación fue de diseño no experimental, debido a que no se construyó ningún escenario, se debe tener en cuenta que las diferentes

situaciones no sean intencionalmente preparadas sino que se observan situaciones existentes. En la investigación no experimental las variables independientes no tienen control directo y no es posible manipularlas, porque ya sucedieron igual que su efecto. (Hernández et al. 1991, p. 205)

## **2.2. Variables de operacionalización**

### **Variable independiente.**

Síndrome de Burnout.

### **Definición conceptual.**

Maslach, (1996) lo define como: “donde el trabajador se siente agobiado un poco cansado sobre las actividades que realiza y que se debe de tener en cuenta en el desarrollo de su campo laboral” (p.20).

Maslach, (2000) señalo que:

El Burnout compromete al extremo el estrés que se puede conocer como ‘U’ invertida. Cada uno de los trabajadores que sufran de Burnout son los que nos van a dar a conocer el agotamiento emocional el cual se va a relacionar directamente con el agotamiento físico y el intelectual; se puede evidenciar que es uno de los sentimientos que pueden destruir al ser humano e incluso puede llevarle a la muerte, por eso tiene que estar atento a la diversos acontecimientos que suceden a su alrededor. (p. 165)

### **Definición operacional**

El Síndrome de Burnout fue medido con un instrumento que consta de 22 ítems, basado en la escala respuestas de Likert, en el cual se consideran tres dimensiones; agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal.

### **Variable dependiente**

Desempeño laboral.

**Definición conceptual**

Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes, para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (p. 242)

**Definición operacional**

El instrumento utilizado para Desempeño laboral está basado en la escala de respuestas de Likert que va desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo y que consta de 20 ítems, las dimensiones son: Relaciones interpersonales, experiencia o habilidad práctica.

Para el control de calidad de los instrumentos la investigadora estuvo presente en el momento de aplicar las encuestas para resolver dudas del personal de enfermería, así mismo la investigadora tabuló personalmente los datos en la hoja de cálculo para el análisis estadístico teniendo en cuenta los criterios establecidos.

**Operacionalización de variables**

Tamayo y Tamayo (2003), explicaron las descripciones operacionales son fundamentales para realizar cualquier investigación, ya que los datos deben ser recopilados en términos de hechos observables en donde se manifiestan las diferentes variables y desprendimiento adecuado de cada una de las dimensiones las cuales se van a ir agrupando de acuerdo a los indicadores y como se presentan las diferentes actividades; se seguirá una estrategia adecuada para cada una de las dimensiones conjuntamente con los indicadores. (p. 89)

Tabla 1  
*Síndrome de Burnout*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
	- Fatiga	1,2,3,4,		Bajo: 0 - 47
	- Frustración	5,6,		Moderado: 48 - 54
	- Desgano	7, 8,		Alto: 55 - 110
	-Cansancio	9	Diariamente = (5)	
	Desinterés hacia lo profesional	10, 11,	Una vez a la semana = (4)	Bajo: 0 - 12
Agotamiento Emocional.	-No hay preocupación por el paciente.	12,	Algunas veces al mes = (3)	Moderado: 13 - 21
	-Sentimiento de Culpabilidad.	13, 14	Una vez al mes o menos = (2)	Alto : 22 - 25
	-Dificultad adaptación.	15,	Alguna vez al mes o menos = (1)	Bajo: 0 - 1
Despersonalización.	- Entorno	16,	Nunca = (0)	Moderado: 2 - 5
	- Enfrentamiento ante la realidad.	17, 18 19, 20		Alto : 6 - 25
Falta de realización personal	-Seguridad profesional.	21, 22		Bajo: 0 - 26
				Moderado: 27 - 33
				Alto : 34 - 40

Tabla 2  
*Desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Relaciones interpersonales.	- Valores	1,2	Totalmente de acuerdo = (5)	
	- Relaciones	3,4,5		
Experiencia o Habilidad practica	- Años de ejercicio.	8,9 6,7,10,11	De acuerdo = (4)	<b>Inadecuado</b> <b>20 - 81</b>
	- Capacitación	12,13	Ni de desacuerdo, ni de	
	- Liderazgo	14,15,16	acuerdo = (3)	<b>Adecuado</b>
	- Toma de decisiones.	17,18,19, 20	En desacuerdo = (2)	<b>82 - 100</b>
	Nivel Ocupacional		Totalmente en desacuerdo = (1)	

### 2.3. Población y muestra

#### Población

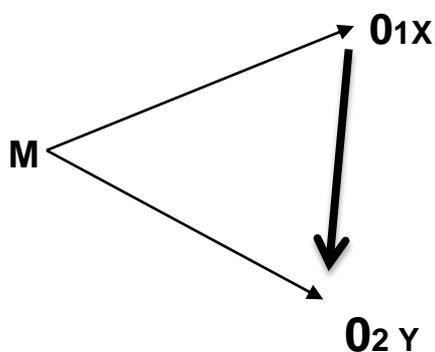
La población estuvo conformada por 46 empleados que son personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas.

Tabla 3  
*Población*

Personal	Número	Total
Lic. en Enfermería	23	23
Téc. en Enfermería	23	23
Total	46	46

Tamayo y Tamayo, M. (2002) se refieren a la población como: “El conjunto total de un determinado estudio y los diferentes estudios y métodos o estrategias que se desarrollan donde debe cuantificarse para que sea integrando un conjunto N de unidades que se comprometen con aspectos definidos”. (p. 176).

Gráficamente se denota:



**Donde:**

M: Muestra de Estudio

O1: Observación del síndrome de Burnout

O2: Observación de Desempeño laboral

X : Síndrome de Burnout

Y : Desempeño laboral

**Criterios de selección**

**Criterios de inclusión:**

Licenciadas en enfermería nombradas que trabajan en el tercer piso este-adolescentes – INEN, previa firma del consentimiento informado

Licenciadas en enfermería CAS que trabajan en el tercer piso este-adolescentes – INEN, previa firma del consentimiento informado.

Técnicas en enfermería nombradas que trabajan en el tercer piso este-adolescentes – INEN, previa firma del consentimiento informado

Técnicas en enfermería CAS que trabaje en el tercer piso este- adolescentes – INEN, previa firma del consentimiento informado

### **Criterios de exclusión**

Personal de enfermería del tercer piso este adolescentes - INEN, que esté de vacaciones, o descanso médico

Estudiantes.

Internas de enfermería.

Personal de enfermería que no desea participar

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

Para la recolección de datos se solicitó el permiso a la Dirección de Investigación del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, y después de reunir los requisitos solicitados y entregar una copia del proyecto el cual pasó por el Comité Revisor de Protocolos del Departamento de Investigación del INEN, nos autorizó el estudio.

Obtenida la autorización la investigadora realizó la coordinación con la enfermera jefe del servicio, para aplicar las encuestas, respetando el anonimato y resolviendo preguntas y dudas que pudieran presentarse al momento de resolverlas.

### **Técnica**

En el presente trabajo la técnica usada fue la encuesta y el instrumento para la variable Síndrome de Burnout fue la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), es una escala ya validada para medir el grado de estrés emocional, en donde se plantean preguntas en relación al trabajo.

Para la variable Desempeño laboral se utilizó un instrumento elaborado para identificar el desempeño laboral de enfermeras en el campo de la salud, este instrumento fue validado por 10 jueces de experto, sometido a una prueba binomial cuyo resultado fue de  $p= 0.05$  para ser aceptado.

Según Vara (2008), señaló que “se da de manera sistematizada donde se va a juntar la información que cada uno de los trabajadores desarrollaran” (p. 206).

### **Instrumento**

Según López (2013) dijo que “son las herramientas que nos ayudan a recoger los datos y tener un desarrollo y un conjunto de indagaciones recibidas para poder realizar una investigación”. (p. 44)

### **Cuestionario**

El instrumento aplicado en la investigación mediante la encuesta fue el cuestionario, siendo un escrito donde será estructurada los indicadores de las variables implicadas en el estudio (Casas, Repullo y Donado p. 528).

Pérez (1991) dijo que: “el cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas, variedades de alternativas, se elabora cuidadosamente de acuerdo a las expectativas que se necesita en una investigación o evaluación, y que puede ser utilizado en forma múltiple, entre las que destacan su administración a trabajadores”. (p. 106).

### **Ficha técnica del instrumento de medición de la variable Síndrome de Burnout**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario para medir síndrome de burnout
<b>Autor/es:</b>	Cristina Maslach (1986) adaptado por Br. Laura A. Urrunaga Linares
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este- adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas.
<b>Población a la que se puede administrar:</b>	La población está conformada por 46 trabajadores que son el personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas.
<b>Forma de Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de Aplicación:</b>	Aproximadamente 30 minutos.

**Descripción del Instrumento:** **Dimensiones:** agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

**Indicadores:** fatiga, frustración, desgano, cansancio, desinterés hacia lo profesional, no hay preocupación por el paciente, sentimiento de culpabilidad, dificultad adaptación, entorno, enfrentamiento ante la realidad, seguridad profesional.

**Número de Ítems:** 22

**Escala de respuesta:** Likert

Diariamente (5)

Una vez a la semana (4)

Algunas veces al mes (3)

Una vez al mes o menos (2)

Alguna vez al año o menos (1)

Nunca (0)

**Escala valorativa:** Baremo

Alto, moderado y bajo

**Muestra de tipificación:** de La muestra está conformada por 46 trabajadores que son personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas.

**validez de contenido:** de Juicio de expertos

**Confiabilidad:** Valor del alfa de Cronbach: 0.957

Tabla 4

*Escalas y baremos de la variable Síndrome de Burnout*

General	Cuantitativo			Cualitativo
	Dim 1	Dim 2	Dim 3	Niveles
0 – 47	0 - 12	0-1	34-40	Bajo
48 – 54	13 - 21	2-5	27-33	Moderado
55 – 110	22 - 25	6-25	0-26	Alto

## Ficha técnica del instrumento de medición de la variable Desempeño laboral

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario para medir Desempeño Laboral										
<b>Autor/es:</b>	Anabel Katerine Castillo Atau.(2012) Adaptada por: Br. Laura A. Urrunaga Linares										
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Determinar el nivel del desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas.										
<b>Población a la que se puede administrar:</b>	La población está conformada por 46 trabajadores que son el personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas.										
<b>Forma de Administración:</b>	Individual										
<b>Tiempo de Aplicación:</b>	Aproximadamente 30 minutos.										
<b>Descripción del Instrumento:</b>	<p><b>Dimensiones:</b> relaciones interpersonales, experiencia o habilidades prácticas.</p> <p><b>Indicadores:</b> valores, relaciones, años de ejercicio, capacitación, liderazgo, tomas de decisiones, nivel ocupacional.</p> <p>Numero de Ítems: 20 Escala de respuesta: Likert</p> <table> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>(5)</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>(4)</td> </tr> <tr> <td>Ni de acuerdo, ni desacuerdo</td> <td>(3)</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>(2)</td> </tr> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>(1)</td> </tr> </table> <p>Escala valorativa: Baremo Adecuado Inadecuado</p>	Totalmente de acuerdo	(5)	De acuerdo	(4)	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	(3)	En desacuerdo	(2)	Totalmente en desacuerdo	(1)
Totalmente de acuerdo	(5)										
De acuerdo	(4)										
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	(3)										
En desacuerdo	(2)										
Totalmente en desacuerdo	(1)										
<b>Muestra de tipificación:</b>	La muestra estará conformada por 46 trabajadores que son personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas.										
<b>validez de contenido:</b>	Juicio de expertos										
<b>Confiabilidad:</b>	Valor del alfa de cronbach : 0.932										

Tabla 5

*Baremo de la variable Desempeño laboral*

General	Cuantitativo		Cualitativo
	Dim 1	Dim 2	Niveles
20 – 81	5 – 21	15 - 60	Inadecuado
82 – 100	22 -25	61 - 75	Adecuado

### Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validez de los instrumentos se utilizó la validación por juicio de expertos.

El instrumento de medición de la variable Síndrome de Burnout y el instrumento para la variable Desempeño laboral fue sometido a criterio de un grupo de jueces expertos, integrado por 3 especialistas, quienes estuvieron de acuerdo que el instrumento de investigación era aplicable, al presente trabajo.

Tabla 6

*Validez del contenido del instrumento de Síndrome de Burnout por juicio de expertos*

Experto	Nombre y Apellidos	Aplicable
1	Mg. Daniel Córdova Sotomayor	Aplicable
2	Mg. Eleazar Navidad Tena	Aplicable
3	Mg. Lili Ana Ordoñez Espinoza	Aplicable

### Fiabilidad

“La fiabilidad, confiabilidad, consistencia y credibilidad de la investigación se logró a través del análisis de la información, lo cual permitió internalizar las bases teóricas, el cuerpo de ideas y la realidad” (sujetos de estudios-escenarios y contextos) (Rusque, 2003, p.134)

Tabla 7

*Confiabilidad de las Variables Síndrome de Burnout y Desempeño laboral*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Ítems</b>
Síndrome de Burnout	0. 948	22
Desempeño laboral	0. 925	20

Para la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto a 23 trabajadores del personal de enfermería del sexto piso oeste – Medicina del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, que estaban laborando en el servicio.

El valor de alfa de Cronbach para el instrumento de medición de la variable Síndrome de Burnout fue de 0. 948 lo cual indica que el instrumento es confiable.

El valor de alfa de Cronbach para el instrumento de medición de la variable Desempeño laboral fue de 0. 925 lo cual indica que el instrumento es confiable.

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

Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 23.

Los datos conseguidos fueron mostrados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para su análisis e interpretación.

Para el contraste de hipótesis se hizo uso de la prueba estadística de independencia de Chi Cuadrado ( $X^2$ ) con un 95% de confianza porque resulta apropiada para medir los niveles de influencia, añadiéndose el estadístico Eta ( $\eta$ ) para mayor precisión del mismo.

## **2.6. Consideraciones éticas**

Para la realización del estudio fue necesario contar con la autorización de la dirección del Departamento de Investigación del INEN, y coordinar con la

jefatura del servicio del tercer piso este adolescentes – INEN, así como también la firma del consentimiento informado del personal de enfermería, refiriendo que el instrumento es de carácter anónimo, confidencial y de uso solo para los fines de estudio.

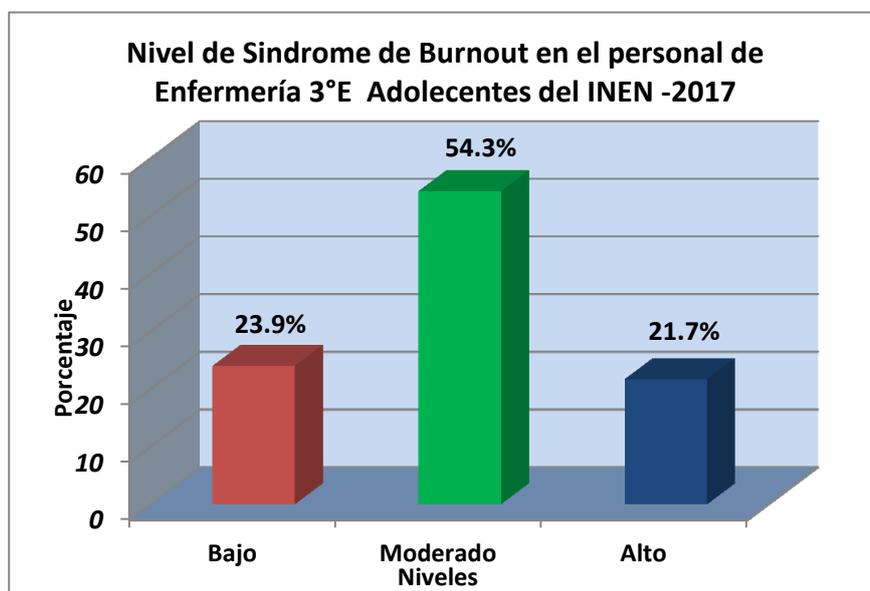
### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados Descriptivos

Tabla 8

*Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	23.9	23.9	23.9
Moderado	25	54.3	54.3	78.3
Alto	10	21.7	21.7	100.0
		46	100.0	100.0



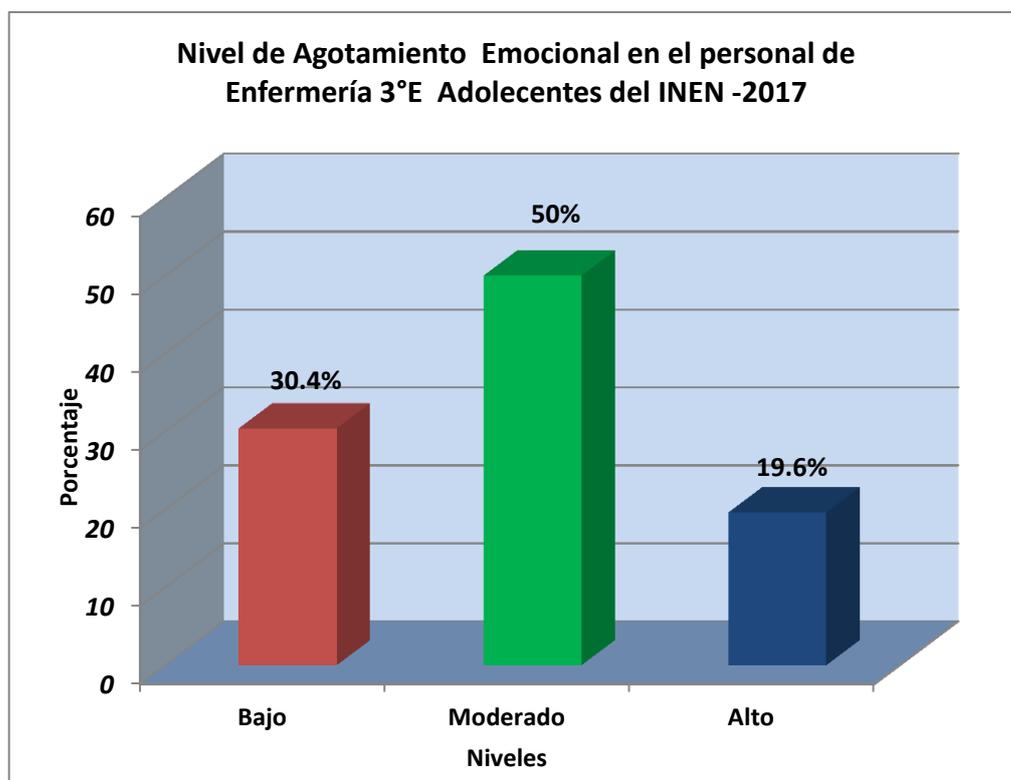
*Figura 1.* Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017

En la tabla 8 y la figura 1 se puede apreciar que en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017, se presenta el Síndrome de Burnout en 54.3% siendo este un nivel moderado, y sólo el 21.7% tienen un nivel alto.

Tabla 9

*Nivel de Agotamiento Emocional, en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Bajo	14	30.4	30.4	30.4
Moderado	23	50.0	50.0	80.4
Alto	9	19.6	19.6	19.6



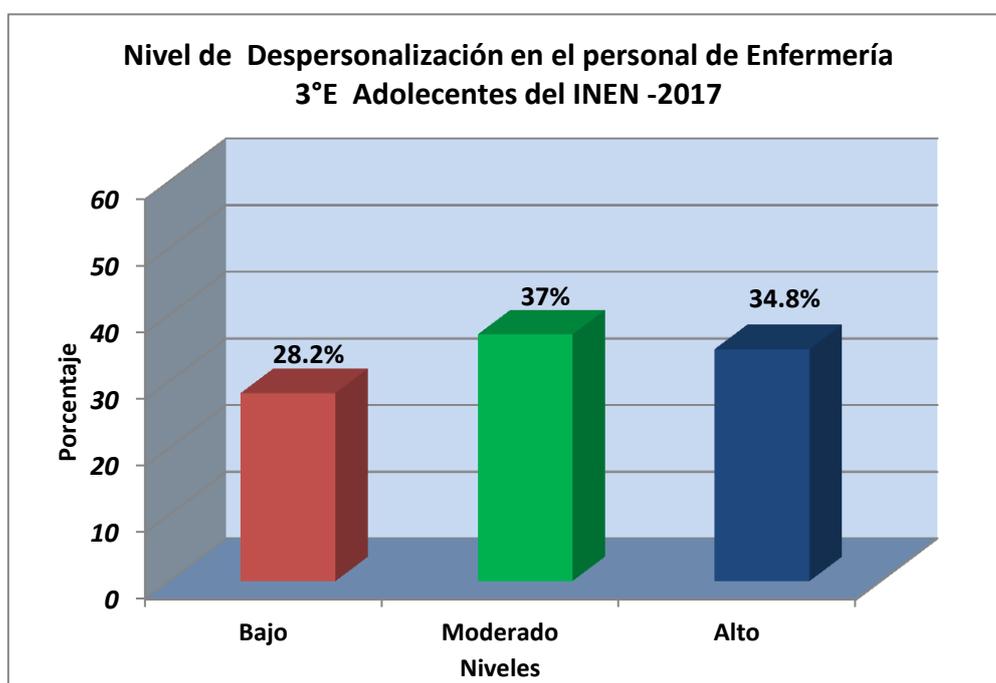
*Figura 2.* Nivel de Agotamiento Emocional, en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017

En la tabla 9 y la figura 2 se aprecia que en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017, el nivel de Agotamiento Emocional se presenta en el 50%, siendo éste un nivel moderado, y sólo en el 19.5% se presenta en un nivel alto.

Tabla 10

*Nivel de Despersonalización, en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Bajo	13	28.3	28.3	28.3
Moderado	17	37.0	37.0	65.2
Alto	16	34.8	34.8	100.0
		46	100.0	100.0



*Figura 3.* Nivel de Despersonalización, en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017

En la tabla 10 y la figura 3 se aprecia que en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017, el nivel de Despersonalización se presenta en el 37%, siendo éste un nivel moderado, y en el 34.8% se presenta en un nivel alto.

Tabla 11

*Nivel de Falta de Realización Personal, en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Alto	14	30.4	30.4	30.4
Moderado	21	45.7	45.7	76.1
Bajo	11	23.9	23.9	100.0
		46	100.0	100.0

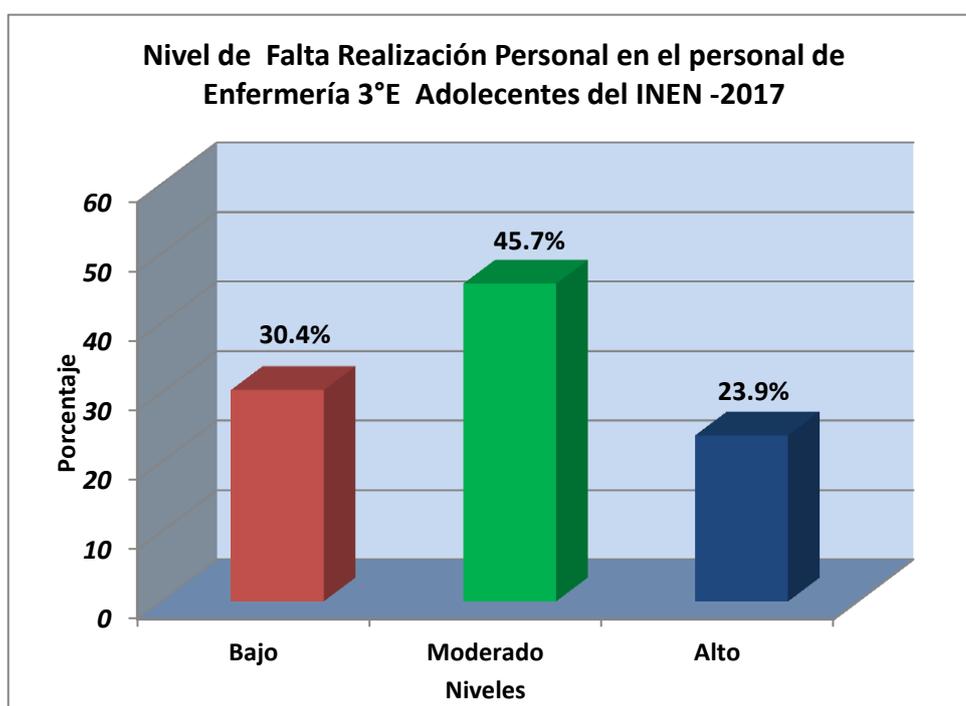


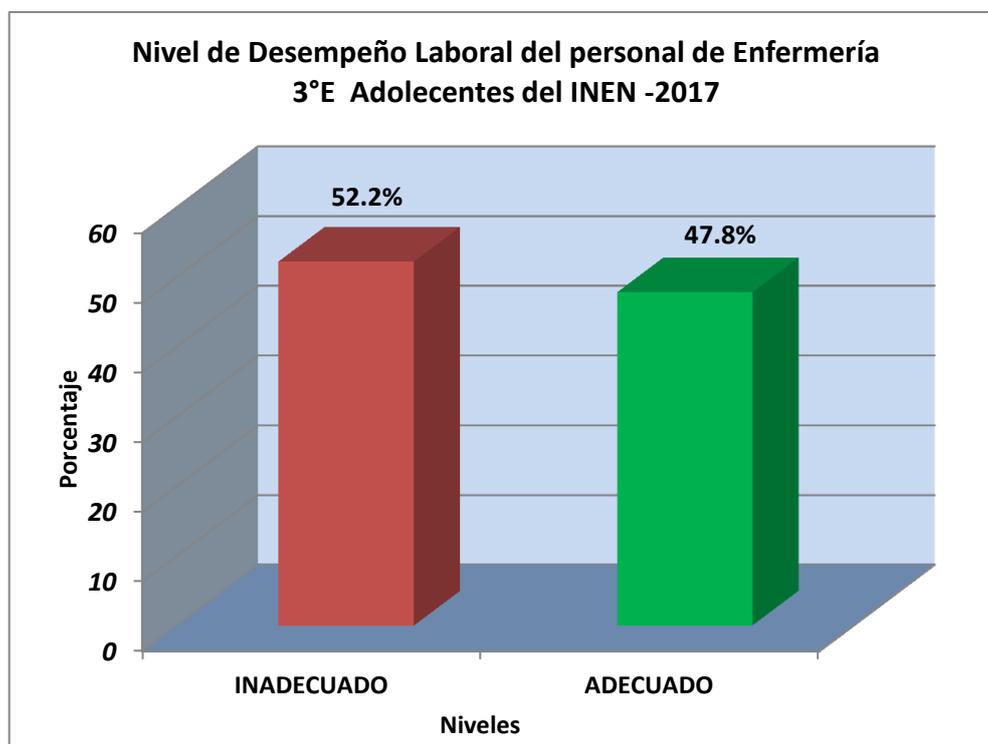
Figura 4. Nivel de Falta de Realización Personal, en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017

En la tabla 11 y la figura 4 se aprecia que en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017, el nivel Realización Personal se presenta en el 45.7%, siendo éste un nivel moderado, y en el 30.4% se presenta en un nivel bajo.

Tabla 12

*Nivel de Desempeño Laboral del personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Inadecuado	24	52.2	52.2	52.2
Adecuado	22	47.8	47.8	100.0
		46	100.0	100.0



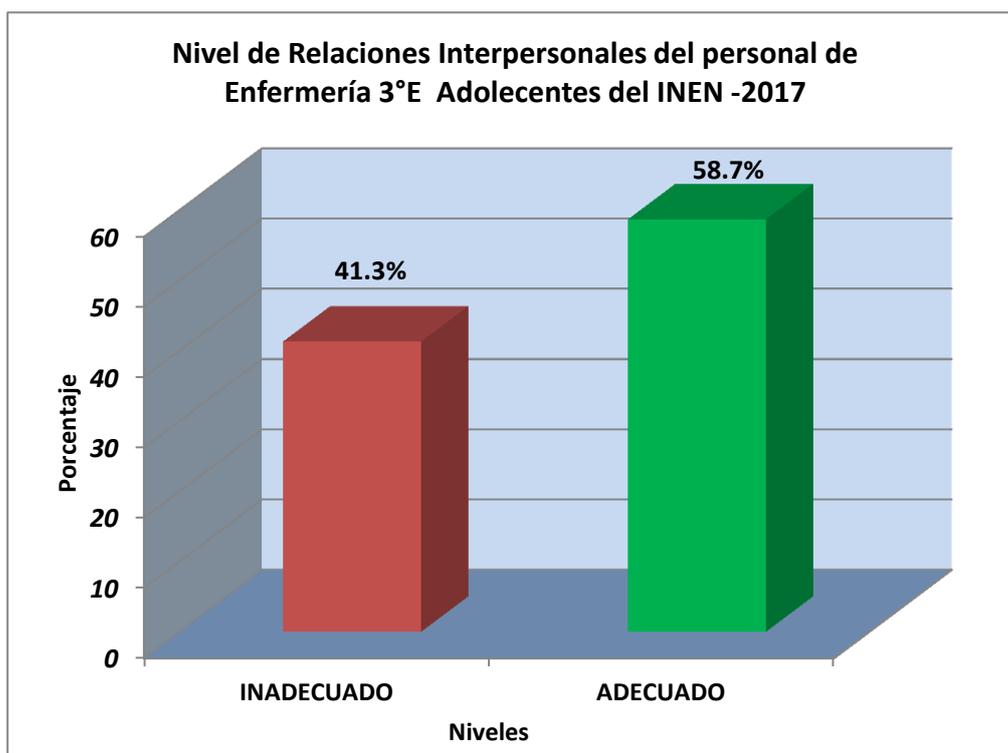
*Figura 5. Nivel de Desempeño Laboral del personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017*

En la tabla 12 y la figura 5 se aprecia que el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017, tiene un desempeño laboral inadecuado en 52.2%, mientras que el nivel adecuado se presenta en el 47.8%

Tabla 13

*Nivel de Relaciones Interpersonales del personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	19	41.3	41.3	41.3
Adecuado	27	58.7	58.7	100.0
		46	100.0	100.0



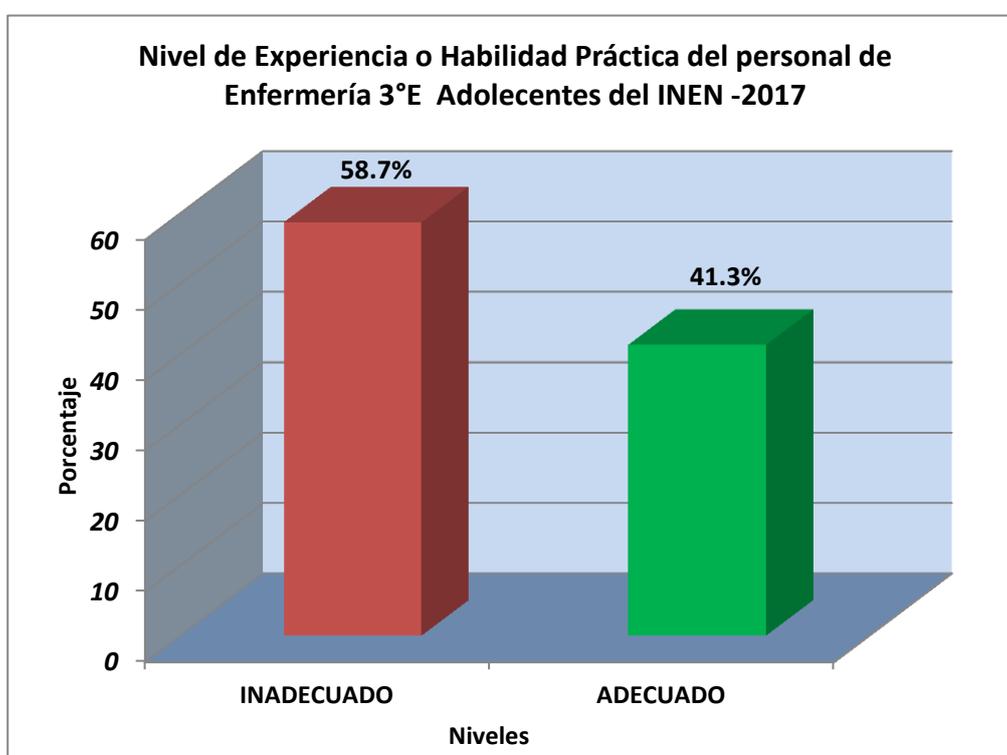
*Figura 6. Nivel de Relaciones Interpersonales del personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017*

En la tabla 13 y la figura 6 se aprecia que el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017, mantiene las relaciones Interpersonales adecuadas en un 58.7%, mientras que el nivel inadecuado se presenta en el 41.3%.

Tabla 14

*Nivel de Experiencia o Habilidad Práctica del personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Inadecuado	27	58.7	58.7	58.7
Adecuado	19	41.3	41.3	100.0
		46	100.0	100.0



*Figura 7.* Nivel de experiencia o habilidad práctica del personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017.

En la tabla 14 y la figura 7 se aprecia que el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Surquillo 2017, presenta un 58.7%, de nivel inadecuado mientras que el 41.3% presenta un nivel adecuado de experiencia o habilidad práctica.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>. No existe influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN).

H<sub>1</sub>. Existe influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN).

Tabla 15

*Prueba de independencia de Chi cuadrado ( $X^2$ ) entre el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería, INEN, 2017.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,631 <sup>a</sup>	2	,268
Razón de verosimilitudes	2,714	2	,257
Asociación lineal por lineal	2,261	1	,133
N de casos válidos	46		

a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,78.

Se observó que el valor de p fue mayor que el nivel propuesto ( $p=0,268>0.05$ ) por lo tanto no se rechaza la hipótesis nula, teniendo evidencia para afirmar que:

No existe influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima –2017.

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>. No existe influencia del Agotamiento Emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

H<sub>1</sub>. Existe influencia del Agotamiento Emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Tabla 16

*Prueba de independencia de Chi cuadrado ( $\chi^2$ ) entre el Agotamiento emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería, INEN, 2017.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,068 <sup>a</sup>	2	,967
Razón de verosimilitudes	,068	2	,967
Asociación lineal por lineal	,065	1	,799
N de casos válidos	46		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,30.

Se observó que el valor de p fue mayor que el nivel propuesto ( $p=0,967>0.05$ ) por lo tanto no se rechaza la hipótesis nula, teniendo evidencia para afirmar que:

No existe influencia del Agotamiento emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>. No existe influencia de la Despersonalización en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

H<sub>1</sub>. Existe influencia de la Despersonalización en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Tabla 17

*Prueba de independencia de Chi cuadrado ( $X^2$ ) entre la Despersonalización en el desempeño laboral del personal de enfermería, INEN, 2017*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,080 <sup>a</sup>	2	,353
Razón de verosimilitudes	2,104	2	,349
Asociación lineal por lineal	,280	1	,597
N de casos válidos	46		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,22.

Se observó que el valor de p fue mayor que el nivel propuesto ( $p=0,353>0.05$ ) por lo tanto no se rechaza la hipótesis nula, teniendo evidencia para afirmar que:

No existe influencia de la Despersonalización en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>. No existe influencia de la falta de Realización Personal en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

H<sub>1</sub>. Existe influencia de la falta de Realización Personal en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Tabla 18

*Prueba de independencia de Chi cuadrado ( $\chi^2$ ) entre la falta de realización personal en el desempeño laboral del personal de enfermería, INEN, 2017*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,818 <sup>a</sup>	2	,033
Razón de verosimilitudes	7,179	2	,028
Asociación lineal por lineal	6,544	1	,011
N de casos válidos	46		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,26.

Se observó que el valor de p fue mayor que el nivel propuesto ( $p=0,353 > 0.05$ ) por lo tanto no se rechaza la hipótesis nula, teniendo evidencia para afirmar que: Existe influencia de la falta de Realización Personal en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Con este resultado quedó determinar el nivel de influencia de la falta de Realización Personal en el desempeño laboral del personal de enfermería, para ello se calculó el estadístico Eta ( $\eta$ ) teniendo el siguiente resultado:

Tabla 19

*Estadístico Eta ( $\eta$ ) para determinar el nivel de influencia de la falta de realización personal en el desempeño laboral del personal de enfermería, INEN, 2017*

		Valor	
Nominal por intervalo	Eta	Realización Personal dependiente	,381
		Desempeño Laboral dependiente	,385

Se observó que el valor del coeficiente Eta fue igual a 0,381, el mismo que elevado al cuadrado y multiplicado por 100 dio como resultado un coeficiente de determinación expresado porcentualmente en un 14,52%, traduciéndose en el nivel de influencia de la falta de Realización Personal en el desempeño laboral. Esto se explica en base los resultados obtenidos en los descriptivos de la dimensión falta de Realización Personal (Ver Tabla 10 y Figura 04), en donde el nivel predominante fue el Moderado (45,7%) con una clara tendencia hacia el nivel Bajo (30,4%). Por lo tanto, si la falta de realización personal tiene esa tendencia, entonces es positivo, afirmando que la realización personal es buena en este personal. Situación que se corrobora en las observaciones propias dentro del INEN.

## **IV. Discusión**

El objetivo de la investigación fue establecer la influencia del Síndrome de Burnout que es la respuesta extrema al estrés causado en el ambiente de trabajo y con consecuencias de manera individual, ocasionando también efectos negativos en los componentes de la organización. Así como el desempeño laboral, donde la persona muestra sus habilidades logradas en las que se constituyen como un medio los conocimientos, pericias, destrezas, aptitudes y actitudes del ser humano que son personales, las cuales influyen para lograr los resultados que se esperan en la productividad y servicio de la institución, por considerarlos como fenómenos actuales que afectan a los trabajadores en su vida profesional y personal.

En cuanto a la hipótesis general, no existe influencia significativa del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral según el presente estudio, lo que podría explicarse porque el personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, aun sintiéndose estresado con las diferentes actividades que desarrollan a diario, tienen un trato amical y especial con los pacientes y son responsables con cada uno de los tratamientos nuevos y complejos, el grupo etáreo con el que se trabaja es muy diferente a otro tipo de pacientes, ya que tienen que enfrentarse a cambios fisiológicos propios de esta edad, sumado al cáncer que padecen, lo cual hace que el personal tenga un trato diferente con los pacientes, sobretodo en el aspecto emocional. En un estudio realizado por Castro en el 2012, encontró que el 34% concuerda en que el ambiente laboral que se vive en la institución es buena, por lo tanto es propicio para desarrollar las actividades cotidianas adecuadamente, por otro lado un 12% mostró estar expuesto para el futuro el padecimiento de este síndrome.

Castillo (2013), en relación al Síndrome de Burnout los datos revelaron que las enfermeras presentaron un nivel de estrés moderado con un 71% y un 23.9% estrés grave. En relación al estudio de Mercado Torres G. mencionado Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Hospital Nacional Dos de Mayo encontró que el 56.5% de enfermeras mostraron un nivel de estrés medio; 24.2% nivel bajo y 19.4% nivel alto.

García (2008) en su investigación, sobre la prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal de atención al cliente de una empresa de telefonía, los resultados reflejaron que los trabajadores no presentan este síndrome, pero si hay un riesgo con un 38% de que se presentara en algún momento, es por tal motivo que presento una propuesta con muchas alternativas para disminuir los niveles elevados de estrés. Resultados similares mostraron la investigación ya que solo el 16% no presentan niveles elevados de cansancio emocional ni de despersonalización y en el concepto de Guillén y Guil (2000) con el término Burnout, se intenta mencionar una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no logra conseguir los resultados esperados por más que se trabaje en lograrlos.

En cuanto a la hipótesis específica 1: el agotamiento emocional no influye en el desempeño laboral del personal porque emocionalmente cada uno de los trabajadores se sienten bien, están motivados y realizan con mucha satisfacción su trabajo, teniendo en cuenta que todo el personal de enfermería del tercer piso este adolescentes, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, son mujeres y se apoyan entre ellas para poder desarrollar de manera satisfactoria las diferentes actividades que realizan a diario, lo que difiere con el estudio que revalida la propuesta de Maslach (2001) y de Gil Monte (1999) en relación al Burnout, este padecimiento se desarrolla como un proceso que inicia con el agotamiento emocional en el individuo, seguido de una despersonalización y si ellos no tienen estrategias de afrontamiento eficaces conllevara a una baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional.

Es de suma importancia enfatizar en los estudios realizados sobre los diferentes estresores ocupacionales de la enfermera, elaborados por Burguete, Velasco, Reig y Da Silva (1996, 1999). Los cuales afirmaron que las enfermeras son víctimas incuestionables del estrés laboral asistencial e inclusive a nivel comparativo con otros integrantes de la ciencia de la salud, las enfermeras son las que presentan mayor escala de agotamiento emocional.

En cuanto a la hipótesis específica 2: la despersonalización no influye en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas porque que cada uno de los trabajadores se sienten con la capacidad suficiente en la atención de los pacientes, tratan de dar lo mejor de sí en cada una de sus atenciones, aun teniendo una gran carga laboral y responsabilidad, la cual no es impedimento para dar una atención con calidad y calidez a los pacientes adolescentes, lo que coincide con el estudio de Cruz Páez Kelly (2015), en la dimensión de despersonalización, donde solo el 7% de los empleados se hallan en un nivel medio con una predisposición de ir en aumento. Sin embargo como medidas preventivas la empresa adopto medios como el fomento de espacios donde el trabajador pueda realizar una pausa dentro de su labor diaria para relajarse de tal manera pueda mejorar la productividad y la prestación del servicio a la institución. (pág. 15)

En algunos estudios mostraron que los efectos que trae la despersonalización toman importancia, no solo en la organización sino a nivel gerencial, administrativo y operativo de las organizaciones. Autores como Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), Brenninkmeijer y Van Yperen, Budak y Surgevil (2005), Kim, Shin y Umbreit (2007) (tomado de Sperry y Duffy, 2009), conceptualizaron a la despersonalización como un condición en el cual el individuo considera al trabajo con poco interés, alejamiento con los compañeros, conducta desfavorable y reacciones negativas en el ambiente de trabajo. También es determinado por una actitud, desinteresada y severa destinada hacia los individuos que sirven, no siendo el caso del presente estudio.

En lo que se refiere a la hipótesis específica 3: en la falta de realización personal si hay influencia positiva en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, esto se puede explicar porque cada uno de los trabajadores se esfuerzan día a día para mejorar sus conocimientos, desarrollando estudios de actualización, como son especialización, maestrías, doctorados, que los mantenga al día con el avance de los diagnósticos y

nuevos esquemas de tratamiento, los que aplicarán en la atención que brindan a cada uno de sus pacientes con mucha satisfacción; esto coincide con el estudio realizado por Sepúlveda (2013), en donde la tranquilidad psicológica del trabajador es indispensable para que una institución sea rentable. El ser humano dentro de sus entidades se encuentra vinculado con diversos factores como; el entorno laboral, jefatura, como se califica en relación a su desempeño ya sea buena o mala.

Nieto y Suárez, 2007 refirieron que el individuo se siente valioso al realizar un buen trabajo, asimismo cuando coopera para el logro de las metas institucionales. Lo cual conllevará a que el trabajador sea reconocido por su entorno y se encontrará motivado para realizar sus actividades, si el ambiente laboral y las relaciones interpersonales son adecuados las posibilidades de crecer y esforzarse será cada día mayor.

Para concluir podemos afirmar que en general el personal de enfermería del tercer piso Este-Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, se presenta el Síndrome de Burnout en un nivel moderado, el cual no tiene influencia en su desempeño laboral. Así mismo se llegó a la conclusión que la dimensión Falta de Realización Personal si tiene influencia positiva en el desempeño laboral, lo cual se puede afirmar por el trato que dan a los pacientes y el nivel de preparación académica que tiene el personal de este servicio.

Según Zayas Agüero, entre las principales fuentes de error en el proceso de evaluación se encuentran los factores siguientes: del investigador; de los métodos, técnicas e instrumentos empleados; del investigado y situacionales o cambios permanentes del entorno, los principales factores del investigador que pueden conducir a errores en la evaluación son: la preparación del investigador, sus motivaciones y características personales, estado de ánimo y elementos de tipo ético. Entre los errores generalmente cometidos por los investigadores en el proceso de evaluación se plantean: el efecto de halo, visto como la tendencia a evaluar a los candidatos a partir de la generalización de elementos aislados, los que configuran una impresión general; el error de

indulgencia expresado en la tendencia a valorar de forma poco crítica y favorablemente a los candidatos; la tendencia extrema de evaluar en la escala más desfavorable a todos los sujetos y el error de tendencia central caracterizado porque se tiende a ubicar a los evaluados en la parte media de la escala.(p.58)

En este trabajo se identificaron algunas fuentes de error como; la toma de datos fue asistida lo que podría haber ocasionado un sesgo, probablemente el instrumento no evolucionó a la par de lo que se quiere medir, la posibilidad de un mal desempeño, puede deberse a no haber segregado las muestras.

Este trabajo servirá de base para desarrollar otras investigaciones relacionadas a mejorar la calidad del desempeño laboral con calidad y calidez.

Así mismo de acuerdo al nivel de estrés que presenta el personal de enfermería se implementará estrategias para disminuir los niveles, evitar complicaciones y conseguir un desempeño laboral de mejor calidad, para el bienestar de nuestros pacientes adolescentes.

A través del presente trabajo el personal identificará las posibles situaciones causantes de estrés, y realizar algunos cambios que haga el trabajo menos estresante y más eficiente.

Implementar programas de sensibilización al personal que presente algún tipo de estrés y/o deficiencia en el desempeño laboral, de esta manera este servicio líder en la atención al paciente adolescente se convertirá en un ente referencial para la atención de este grupo etáreo.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** En cuanto a la hipótesis general, no existe influencia significativa entre la variable Síndrome de Burnout y desempeño laboral, con un burnout en 54.3% moderado y 21.7% alto, en el personal de enfermería del tercer piso este-adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Segunda:** En relación a la hipótesis específica 1: El agotamiento emocional no tiene influencia significativa en el desempeño laboral con un agotamiento emocional 50% moderado, y 19.6% alto, en el personal de enfermería del tercer piso este-adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Tercera:** En cuanto a la hipótesis específica 2: La despersonalización no tiene influencia significativa en el desempeño laboral con una despersonalización en 37% moderado, y 34.8% alto, en el personal de enfermería del tercer piso este-adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Cuarta:** En cuanto a la hipótesis específica 3: La falta de realización personal tiene influencia positiva en el desempeño laboral con una falta de realización personal de 30.43% bajo y 23.9% alto), según el personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Plantear estrategias en la institución para la detección e intervención oportuna en los cuales se utilicen terapias de afrontamiento frente al Síndrome de Burnout y evitar así su prevalencia en las enfermeras del instituto, donde el personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, tenga participación activa.
- Segunda:** Crear programas como talleres artísticos y deportivos, que favorezcan a que cada profesional conserve un buen estado de salud biopsicosocial, y sea extensivo al personal de enfermería del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Tercera:** Por intermedio del departamento de enfermería, se debe plantear programas, talleres sobre satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Cuarta:** Desarrollar estrategias de intervención que fomenten un adecuado nivel organizacional e interpersonal, que disminuyan el Síndrome de Burnout del personal de enfermería del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Quinta:** Continuar talleres o jornadas con el personal de enfermería, en lugares de entretenimiento (paseos), juegos u olimpiadas entre los mismos profesionales, para promover buenas relaciones interpersonales y mejorar el clima laboral del personal de enfermería del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Sexta:** En el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, se debe realizar un estudio con todo el personal asistencial de enfermería para determinar el nivel del Síndrome de Burnout, y valorar el Desempeño laboral, de este personal.

## **VII. Referencias**

- Aguilar, M. (2006). *Predicción de la conducta del reciclaje a partir de la teoría de la conducta planificada y desde el modelo del valor, normas y creencias hacia el medio ambiente*: (Tesis de doctorado). Recuperado en febrero del 2017, de <http://0-hera.ugr.es.adrastea.ugr.es/tesisugr/16135593.pdf>.
- Alles, M. (2005). *Cinco pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos*. Argentina: Granica.
- Alles, M. (2006). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*. (2da. Edición). Argentina: Granica.
- Alles, M. (2008). *Desarrollo Del Talento Humano: Basado En Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Arias, F. y Heredia, V. (2007). *Administración De Recursos Humanos Para El Alto Desempeño*. (5ta ed.). México: Trillas.
- Asubel, D; Novak, J; Hanesian, H. (1990). *Psicología Educativa: un punto de vista cognitivo*. Editorial Trillas, México.
- Atance-Martínez, J. C. (1997). *Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal sanitario*. Rev Esp Salud Pública, 71 (3):293-303. Recuperado el 18 de enero de 2017, de <http://www.scielosp.org/pdf/resp/v71n3/burnout.pdf>
- Barona, E. G., & Jiménez, J. C. R. (2005). *Estrategias de prevención e intervención del Burnout en el ámbito educativo*. Salud Mental, 28(5), 27-33.
- Barrios L. (2014). *Efectos del desgaste laboral, como riesgo psicosocial, en la productividad, Venezuela*. (Tesis doctoral)
- Barrios, M. (2011a). Capítulo de Libro titulado: Aproximación de las dimensiones del desgaste laboral para una comercializadora, pp 225 - 233.
- Blanco, G. (2004) "*Estrés Laboral Y Salud En Las Enfermeras Instrumentistas*" En Revista de la Facultad de Medicina Universidad Central de Venezuela. VOL 27, Nº 1. Caracas.
- Brill, P. L. (1984). *The need for an operational definition of burnout*. Family and Community Health, p. 12-24.

- Bromley Coloma, Carlos (2000). *Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastornos relacionados con el estrés*” En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. VOL. 4 N° 1. Perú.
- Casas Anguita J., J.R. Repullo Labrador y J. Donado Campos. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Atención Primaria; 31(8):527-38, recuperado de la URL <http://external.doyma.es/pdf/27/27v31n08a13047738pdf001.pdf> marzo 6, 2017.
- Castillo, A. (2013). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera*. (Tesis de Licenciatura).
- Ceballos, P. (2013). *El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, Ecuador*. (Tesis de licenciatura)
- Cejas, E y Perez, J (2003), “*Un concepto controvertido: Competencias laborales*”
- Chávez, C. (2015) *EL estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur S.A. Tacna*. (Tesis de licenciatura).
- Cherniss, C. (1982). *Professional burnout in the human service organizations*. Nueva York: Praeger.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos humanos*. (8va. ed.) Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial McGraw Hill.
- Cialzeta, R. (2013) *El sufrimiento mental en el trabajo: burnout en médicos de un hospital de alta complejidad, corrientes, Argentina*. (Tesis de maestría)
- Cuesta, A. (2005) *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos*. Ed. Academia. (2ª ed.) Revisada y Ampliada. La Habana. Cuba. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos68/reflexiones-evaluacion-desempeno/reflexiones-evaluacion-esempeno2.shtml#ixzz4WAialm9U>.
- Davis, K. y Werther W. (2007). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (5ta. Edición). México: Mc Graw Hill.

- Dugas, L. (1894). *Observations sur la fausse memoire. Revue Philosophique de Paris et l' Étranger*, p. 37, 34–45.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Farber, B.A. (2000). *Treatment strategies for different types of teacher burnout. Journal of Clinical Psychology*, 56 (5), 675-689.
- Ferrer, R., (2002) *Burnout o síndrome de desgaste profesional*. Revista de medicina clínica. 119, (13), 495-496.
- Fonseca (2015) *Estrés y Síndrome de Burnout en el Personal Docente y Administrativo de la Facultad de Ciencias Médicas de UNIANDES-Ambato*, Ecuador. (Tesis de maestría)
- Forbes Álvarez, R. (2011). *El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Revista CEGESTI (No. 160).
- Freudenberger, H. J. (1974), *Staff Burn-Out*. Journal of Social Issues, Vol. 30, 1, pp. 159 -165.
- Freudenberger, H. (1974). *Staff burnout*. J Social Sigues , 30 : 159 – 165.
- Freudenberger, H.J. (1974). *Staff burnout*. Journal of Social Issues, 30,159-165.
- Gamonal M. García V. y Silva M. (2008). *Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas*. Recibido: 21 de diciembre del 2007 Aceptado para publicación: 18 de marzo del 2008. Rev. enferm. Herediana 01 (1), 2008. 33
- García Martínez, A.( 1998). *Estrés laboral y educacional para la salud*", CAP. 10, ed., Edit: Biblioteca Nueva. Madrid.
- García, M., Llor, B.Y Sáez, C. (1994) *Estudios de dos medidas de Burnout en personal sanitario*. Psiquiatría 10, 180-184.
- García, V. (1994). *Problemas y métodos de investigación en educación personalizada*. Ediciones Rialp, S.A. España (Madrid).
- Gonzales (2014) *Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altensede Quetzaltenango, Guatemala)*, Previo a conferirle en el grado académico de: Licenciada El título de: Psicóloga Industrial/Organizacional.
- González Rosa, (2013), *Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo*, Ciclo de Licenciatura en Enfermería Sede Central Ciclo lectivo 2012.

- Henderson, VA. (1979). *El concepto de enfermería*. Rol de Enfermería, 13: 39-52.
- Henderson, VA. (1991). *Ayer y mañana de la enfermería*. Rol de Enfermería, 50: 6-8.
- Hernández, R. Fernández, C Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R. Fernández, C Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ta. Edición). México: Mc Graw Hill.
- Jaime, C. (2014) *Síndrome de Burnout en Internos de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo*, Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano.
- Larico, M. (2015) *Síndrome de Burnout en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca* Tesis para optar el título profesional de Psicóloga
- Leiter y Maslach (2000) *La prevención del Burnout en las organizaciones: el chequeo preventivo (AEPCP)* olmedo (UNED) (Aceptado en julio de 2002) Revista de Psicopatología y Psicología Clínica 2003, Volumen 8, Número 1, pp. 55-66 © Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología ISSN 1136-5420/03
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988): *The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment*, Journal of Occupational Behavior, vol. 9, pp. 297- 308.
- Magaña, G. (2007), *Motivación y desempeño laboral, enfoque*, (Artículo) s/f. <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacionlaboral.shtml#result> (14 de junio del 2007).
- Martell J, Gómez S. (2008). *El síndrome de Burnout en docentes universitarios*. El caso del área de ciencias sociales de la UAZ. XII Jornadas de Investigación, Rev Investigación Científica. ISSN. 2008 May-Ago; 4(2):1870-8196.
- Martínez Pérez, Anabella (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia. nº 112. Febrero. 2017. Disponible en.

- <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Martorell, A. & Gomez, J. (2008). *Los estresores laborales docentes y los programas paliativos*. Barcelona: GRELDO- ISEP.
- Maslach C. 1976. *Burned-out*. Hum Behav. 5:16-22.
- Maslach, C. (1976). *Burn-out. Human behavior*. Pag16-22.
- Maslach, C. (1981). *Measurement of experience burnout*. Journal of Organizational Behavior.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1982). *Burnout in health professions: A social psychological analysis*. En G. Sanders y J. Suls (Eds.). Social psychology of health and illness. Hillsdale: LEA.
- Maslach, C. Y Jackson, S.E. (1981): *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S.E., Leiter, M. P. (1996) *The Maslach Burnout Inventory* Manual. Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologist Press. Publicado en : J. Buendía y F. Ramos (2001). ( Eds). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide. (pp 59-83
- Mathis, R., y Jackson J., (2003). *Fundamentos de administración de recursos humanos*. México: Editorial Thompson
- Mediano O. Lorenzo, Fernández C. Gloria. (2001) “*El Burnout y los médicos, Un peligro desconocido*”. España.
- Mérida, Díaz. (2014) *Relación de sobrecarga laboral y desempeño de los trabajadores en una empresa dedicada a la fabricación de productos varios – Guatemala*. El título de psicóloga industrial / organizacional en el grado académico de licenciada.
- Muños, O. (2014) *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia ibagué, Colombia*”, trabajo de grado como requisito para optar al título de Especialista en Epidemiología.
- OIT (2002). *Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, ILOOSH 2001 Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.

- Olaya, A. (2015) *El síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento profesional (SAP) en el trabajo de los docentes distritales de la localidad de USME, Colombia*. (Tesis de maestría)
- Olvera, Z. (2013), *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos, Ecuador*, para optar por el título de psicóloga industrial.
- Organización Internacional del Trabajo, (2001), *World Employment Report, Life at Work in the Information age* (CD-ROM, Geneva)
- Organización Mundial de la Salud, (2003), *Primary health care: a framework for future strategic directions*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. Recuperado en enero del 2017 de: [hqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://hqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf).
- Ourcilleón, A., Abarca, C., Puentes, M. y Rodríguez, P. (2007), *Burnout en profesionales de enfermería de cuidados intensivos*. Revista Chilena de Medicina Intensiva, págs. 83 -92.
- Pérez Juste, R. (1991), *Pedagogía Experimental. La Medida en Educación*. Curso de Adaptación. Uned.
- Pines, A. M. (2000). *Treating career burnout: A psychodynamic existential perspective*. Psychotherapy in Practice, pág. 56).
- Pines, A. M. (2000). *Treating career burnout: An existential perspective*. Journal of Clinical Psychology, 56, 1-10.
- Pines, A. y Aronson, E. (1981). *Burn out: from tedium to personal growth*. Nueva York: Free Press.
- Pines, A. Y Aronson, E. (1988), *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press.
- Pines, A., Aronson, E. Y Kafry, D. (1981), *Burnout: From tedium to personal growth*", en C. CHERNISS (Ed.) *Staff Burnout: Jon Stress in the human services*. Nueva York: The Free Press.
- Potter PA, Perry AG. (1998). *Grande tratado de enfermagem prática: clínica e prática hospitalar*. São Paulo: Santos.
- Rivas, F. (1988). *Psicología vocacional: enfoques de asesoramiento*. Madrid: Morata.

- Robles JI. (2004) *El síndrome de burnout*. Med Mil.
- Rosales (2012). *Estudio unidimensional del síndrome de burnout en estudiantes de medicina de Holguín*. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, vol. 32, núm. 116, pp. 795-803 Asociación Española de Neuropsiquiatría. Madrid, España
- Sabino A, Carlos (1986) (Caracas, Venezuela, Panapo, ISBN: 980-230-0-5315, 188 p., Signatura topográfica: 0839, Ubicación física: CIC-UCAB.
- Sabino, C. (2002). *El Proceso de Investigación*. Colombia: Editorial Cometa de Papel.
- Salvador, F. (2016) *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de licenciatura).
- Satse Salud Laboral. (1 997), *La Enfermería está enferma*, España.
- Schwartzmann L. (2004). *Estrés Laboral, Síndrome de Desgaste* (quemado), Depresión: ¿Estamos hablando de lo mismo? Ciencia y Trabajo. Pág.174-184.
- Selye, H. (1986). *The stress concept: past, present and future*, en COOPER, C.L., *stress research: issues for the eighties* Chichester, Ed. John Wiley & sons.
- Stoner, F. (1996). *Administración*. México: Editorial Prentice Hall..
- Tamayo Y Tamayo, M. (2002). *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed.). Editorial Limusa, S.A. Grupo Noriega Editores..
- Velásquez Neyra (2014) *Síndrome de Burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la Microred de Salud de San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo*, para optar el título de licenciado en psicología.
- Zabalza, M. A. (2003). *Competencias docentes del profesorado universitario*. Calidad y desarrollo profesional. Madrid, España: Narcea. Accesible enero 2017, en <http://tecnologiaedu.us.es/mec2011/htm/mas/3/31/26.pdf>

## **Anexos**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo –2017

**AUTORA:** Br. Laura A. Urrunaga Linares

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, surquillo – 2017?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b> <b>Problema específico 1:</b> ¿Cómo influye el agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, surquillo –2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>Objetivo específico 1:</b> Determinar la influencia del agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, surquillo –2017.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La presencia del Síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, surquillo –2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>Hipótesis específica 1:</b> Existe influencia del agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, surquillo –2017.</p>	<b>Variable 1:</b> Síndrome de Burnout			
			Dimensione s	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Agotamiento Emocional.	- Fatiga - Frustración - Desgano -Cansancio	1,2,3,4, 5,6, 7, 8, 9	Leve: (48 – 168)
Desperso- nalización.	-Desinterés hacia lo profesional -No hay preocupación por el paciente.	10, 11, 12, 13, 14	Moderado: (169 – 312)			
Falta de realización personal	-Sentimiento de Culpabilidad. -Dificultad adaptación - Entorno - Enfrentamiento ante la realidad. -Seguridad profesional.	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	Alto: Más de (312- Máx. 432)			

<p>nacional de enfermedades neoplásicas, surquillo – 2017?</p> <p><b>Problema específico 2:</b> ¿Cómo influye la despersonalización del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas surquillo – 2017?</p> <p><b>Problema específico 3:</b> ¿Cómo influye la realización personal del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas surquillo –2017?</p>	<p><b>Objetivo específico 2:</b> Determinar la influencia de la despersonalización del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas surquillo –2017.</p> <p><b>Objetivo específico 3:</b> Determinar la influencia de la realización personal del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas surquillo –2017.</p>	<p><b>Hipótesis específica 2:</b> Influye la despersonalización del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas surquillo –2017.</p> <p><b>Hipótesis específica 3:</b> La realización personal del Síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas surquillo –2017.</p>	<b>Variable 2:</b> Desempeño laboral			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Relaciones interpersonales	- Valores - Relaciones	1,2 3,4,5	Adecuado (87.5)
			Experiencia o Habilidad practica	- Años de ejercicio. Capacitación - Liderazgo - Tomas de decisiones.	8,9 6,7,10,11 12,13 14,15,16 17,18,19,20	Inadecuado (36.4)

Tipo y diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizada
<p><b>TIPO:</b>  <b>Según la finalidad:</b> Investigación básica  <b>Según la secuencia de las observaciones:</b> Transversal  <b>Según el tiempo de ocurrencia:</b> Prospectivo  <b>Según el análisis y alcance de sus resultados:</b> Observacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>MÉTODO:</b> hipotético deductivo.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La muestra estará conformada por 46 trabajadores que son el personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> La muestra estará conformada por 46 trabajadores que son el personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Síndrome de Burnout</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario  Autor: Maslach C.  Año: 1976.  Monitoreo: tesista.  Ámbito de Aplicación: tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas.  Forma de Administración: individual</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> Desempeño laboral.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario  Autor: Anabel Katherine Castillo  Monitoreo: tesista.  Ámbito de Aplicación: Tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas.  Forma de Administración: individual.</p>	<p>Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 23.</p> <p>Los datos obtenidos fueron presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos.</p> <p>Para el contraste de hipótesis se hizo uso de la prueba estadística de independencia de Chi Cuadrado (<math>X^2</math>) con un 95% de confianza porque resulta apropiada para medir los niveles de influencia, añadiéndose el estadístico Eta (<math>\eta</math>) para mayor precisión del mismo.</p>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SINDROME DE BURNOUT**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional</b>							
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	✓		✓		✓		
2	Al final de la jornada me siento agotado.	✓		✓		✓		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
5	Me siento "quemado" por el trabajo	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	✓		✓		✓		
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.	✓		✓		✓		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>							
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	✓		✓		✓		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	✓		✓		✓		
12	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	✓		✓		✓		
13	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Realización Personal</b>							
15	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	✓		✓		✓		

16	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	✓		✓		✓	
17	Me encuentro con mucha vitalidad.	✓		✓		✓	
18	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	✓		✓		✓	
19	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	✓		✓		✓	
20	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	✓		✓		✓	
21	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	✓		✓		✓	
22	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Daniel Córdova Sotomayor  
 DNI: 10.887.77458

Especialidad del validador: Investigador

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 03 de junio del 2017

Daniel Córdova S  
 .....  
 Mr. Daniel A. Córdova Sotomayor  
 Firma del Experto Informante.  
 Docente Investigador  
 COP. 16806

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SINDROME DE BURNOUT**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional</b>							
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	✓		✓		✓		
2	Al final de la jornada me siento agotado.	✓		✓		✓		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
5	Me siento "quemado" por el trabajo	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	✓		✓		✓		
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.	✓		✓		✓		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	✓		✓		✓		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	✓		✓		✓		
12	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	✓		✓		✓		
13	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							
	<b>DIMENSIÓN 3: Realización Personal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	✓		✓		✓		

16	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	✓		✓		✓	
17	Me encuentro con mucha vitalidad.	✓		✓		✓	
18	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	✓		✓		✓	
19	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	✓		✓		✓	
20	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	✓		✓		✓	
21	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	✓		✓		✓	
22	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ORDÓÑEZ ESPINOZA LILIANA  
 DNI: 81137710

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

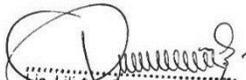
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 03 de junio del 2017

  
 \_\_\_\_\_  
 Lic. Liliana Ordoñez Espinoza  
 Enfermera Asistencial  
 Departamento de Enfermería  
**Firma del Expositor/Informante.**  
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEoplásicas

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SINDROME DE BURNOUT**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional</b>							
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	✓		✓		✓		
2	Al final de la jornada me siento agotado.	✓		✓		✓		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
5	Me siento "quemado" por el trabajo	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	✓		✓		✓		
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.	✓		✓		✓		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>							
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	✓		✓		✓		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	✓		✓		✓		
12	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	✓		✓		✓		
13	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Realización Personal</b>							
15	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	✓		✓		✓		

16	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	✓		✓		✓	
17	Me encuentro con mucha vitalidad.	✓		✓		✓	
18	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	✓		✓		✓	
19	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	✓		✓		✓	
20	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	✓		✓		✓	
21	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	✓		✓		✓	
22	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Navidad Tena Elazar Deluc  
 DNI: 44407837

Especialidad del validador: Mg. Ciencias de la Gestión Educativa con Mención en Pedagogía

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

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

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

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

Lima 03 de junio del 2017

Mg. Eleazar D. Navidad Tena
   
 OFICINA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA - PEDAGOGÍA
   
 C/P: 0244407837

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales</b>							
1	Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores?	/		/		/		
2	En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad?	/		/		/		
3	Su relación con el equipo de salud es cortés?	/		/		/		
4	El ambiente donde trabaja es cálido?	/		/		/		
5	Ud. Socializa fácilmente con los pacientes?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Experiencia o Habilidad practica</b>							
6	Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado?	/		/		/		
7	Considera importante los grados o títulos para su desempeño?	/		/		/		
8	La competencia profesional se mide por los años de experiencia?	/		/		/		
9	Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?	/		/		/		
10	Ud. Cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?	/		/		/		
11	Es necesario que la enfermera se ha capacitada periódicamente?	/		/		/		
12	Esta Ud. calificado para asumir roles de líder?	/		/		/		
13	Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo?	/		/		/		
14	Considera Ud. la importante de la autonomía en la toma de decisiones?	/		/		/		

15	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas?	✓		✓		✓	
16	Analiza y piensa antes de tomar decisiones?	✓		✓		✓	
17	Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas?	✓		✓		✓	
18	Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral.	✓		✓		✓	
19	Se siente capaz de laborar en dos establecimientos de salud en sus horas libres?	✓		✓		✓	
20	Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay**

**suficiencia):** Si hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:** Daniel Córdova Sotomayor  
**DNI:** 0.8.8.7745.5

**Especialidad del validador:** Investigador

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

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

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

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

**Lima 03 de junio del 2017**

Daniel Córdova S  
 .....  
**Mr. Daniel A. Córdova Sotomayor**  
**Firma del Experto Informante.**  
 Docente Investigador  
 COP. 16806

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales</b>							
1	Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores?	✓		✓		✓		
2	En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad?	✓		✓		✓		
3	Su relación con el equipo de salud es cortés?	✓		✓		✓		
4	El ambiente donde trabaja es cálido?	✓		✓		✓		
5	Ud. Socializa fácilmente con los pacientes?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Experiencia o Habilidad practica</b>							
6	Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado?	✓		✓		✓		
7	Considera importante los grados o títulos para su desempeño?	✓		✓		✓		
8	La competencia profesional se mide por los años de experiencia?	✓		✓		✓		
9	Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?	✓		✓		✓		
10	Ud. Cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?	✓		✓		✓		
11	Es necesario que la enfermera se ha capacitada periódicamente?	✓		✓		✓		
12	Esta Ud. calificado para asumir roles de líder?	✓		✓		✓		
13	Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo?	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. la importante de la autonomía en la toma de decisiones?	✓		✓		✓		

15	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas?	✓		✓		✓	
16	Analiza y piensa antes de tomar decisiones?						
17	Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas?	✓		✓		✓	
18	Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral.	✓		✓		✓	
19	Se siente capaz de laborar en dos establecimientos de salud en sus horas libres?	✓		✓		✓	
20	Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: ORDOÑEZ ESPINOZA LILI ANA  
 DNI: 71132710

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

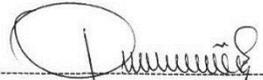
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 03 de junio del 2017

  
 .....  
 Lic. Lili Ana Ordoñez Espinoza  
 Firma del Responsable Informante.  
 Departamento de Enfermería  
 CEP 29174  
 Instituto Nacional de Enfermedades Hepáticas

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales</b>							
1	Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores?	✓		✓		✓		
2	En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad?	✓		✓		✓		
3	Su relación con el equipo de salud es cortés?	✓		✓		✓		
4	El ambiente donde trabaja es cálido?	✓		✓		✓		
5	Ud. Socializa fácilmente con los pacientes?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Experiencia o Habilidad práctica</b>							
6	Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado?	✓		✓		✓		
7	Considera importante los grados o títulos para su desempeño?	✓		✓		✓		
8	La competencia profesional se mide por los años de experiencia?	✓		✓		✓		
9	Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?	✓		✓		✓		
10	Ud. Cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?	✓		✓		✓		
11	Es necesario que la enfermera se ha capacitada periódicamente?	✓		✓		✓		
12	Esta Ud. calificado para asumir roles de líder?	✓		✓		✓		
13	Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo?	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. la importante de la autonomía en la toma de decisiones?	✓		✓		✓		

15	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas?	✓		✓		✓	
16	Analiza y piensa antes de tomar decisiones?	✓		✓		✓	
17	Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas?	✓		✓		✓	
18	Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral.	✓		✓		✓	
19	Se siente capaz de laborar en dos establecimientos de salud en sus horas libres?	✓		✓		✓	
20	Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Navidad Tena Elazar Deluc  
 DNI: 44407837

Especialidad del validador: Mg. Ciencias de la Gestión Educativa con énfasis en Pedagogía

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

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

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

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

Lima 03 de junio del 2017

  
 Mg. Elazar D. Navidad Tena  
 CRONICA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA - PEDAGOGIA  
 CPPe: 0244407837

Firma del Experto Informante.

**ENCUESTA N° 1**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POST GRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.**

**INSTRUMENTO: SÍNDROME DE BURNOUT**

El presente instrumento tiene por objeto determinar la presencia de Burnout en el Servicio donde usted labora, en tal sentido se pide la sinceridad y objetividad en sus respuestas, tomando en cuenta que los datos que proporcione son estrictamente confidenciales y anónimos.

En los siguientes enunciados responda de acuerdo a su experiencia personal cada una de las siguientes:

**DATOS GENERALES**

**1. Su actual estado civil.**

Casado "a" ( )

Divorciado "a" ( )

Soltero "a" ( )

Viudo "a" ( )

Conviviente "a" ( )

**2. Trabajo en otra institución**

(SI) (NO)

**3. Grado de Académico**

Bachiller ( )

Magister ( )

Doctorado ( ) Otros ( )

**6. N° de hijos:**

(0) (1) (2) (3 a más)

**7. Tiempo se servicio:**

Menos de 1 año ( )

1 a dos años ( )

3 a más años ( )

**8. El salario que usted percibe  
satisface sus necesidades:**

(Si) (No)

Porque.....

**4. Su condición es:**

Nombrado ( ) Contratado ( )

**5. Edad: \_\_\_\_\_**

**ENCUESTA N° 2**  
**ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

		0	1	2	3	4	5
		Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Diariamente
N°	Ítems	0	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional</b>							
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado						
2	Al final de la jornada me siento agotado.						
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.						
5	Me siento "quemado" por el trabajo						
6	Me siento frustrado por mi trabajo.						
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.						
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.						
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.						
<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>							
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.						
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
12	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.						
13	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.						
<b>DIMENSIÓN 3: Realización Personal</b>							
15	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.						
16	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.						
17	Me encuentro con mucha vitalidad.						
18	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.						
19	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.						
20	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.						
21	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.						
22	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.						

## Instrumento de medición de la variable Desempeño Laboral

**ENCUESTA N° 3**  
**DESEMPEÑO LABORAL**

1		2		3		4		5		
Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de desacuerdo, ni de acuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		
N°	Ítems					1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales</b>										
1	Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores									
2	En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad									
3	Su relación con el equipo de salud es cortés									
4	El ambiente donde trabaja es cálido									
5	Ud. Socializa fácilmente con los pacientes									
<b>DIMENSIÓN 2: Experiencia o Habilidad practica</b>										
6	Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado									
7	Considera importante los grados o títulos para su desempeño									
8	La competencia profesional se mide por los años de experiencia									
9	Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia									
10	Ud. Cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución									
11	Es necesario que la enfermera se ha capacitada periódicamente									
12	Esta Ud. calificado para asumir roles de líder									
13	Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo									
14	Considera Ud. la importante de la autonomía en la toma de decisiones									
15	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas									
16	Analiza y piensa antes de tomar decisiones									
17	Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas									
18	Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral.									
19	Se siente capaz de laborar en dos establecimientos de salud en sus horas libres									
20	Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando.									

**Gracias por su colaboración**



24	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5	0	5	5	5	3	5	5	44
25	3	3	3	3	3	0	3	1	1	0	1	0	1	0	1	3	2	2	4	4	4	4	46
26	0	2	1	0	0	0	0	3	1	0	0	0	1	0	4	5	5	5	5	5	5	5	47
27	1	4	4	0	0	0	0	0	3	0	4	0	0	0	2	0	5	5	5	5	5	5	48
28	4	3	4	3	3	1	2	1	0	0	1	0	5	0	4	5	3	3	3	5	5	5	60
29	3	4	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	1	5	1	1	1	27
30	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	3	40
31	0	3	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	49
32	0	1	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	3	0	2	1	2	4	4	5	3	5	34
33	1	2	2	2	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	52
34	4	2	4	1	2	0	1	0	0	1	2	0	1	0	4	4	4	4	4	4	5	4	51
35	2	2	3	0	1	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	19
36	4	5	0	1	4	1	1	2	3	4	1	0	2	0	5	5	5	5	5	5	5	5	68
37	3	3	3	1	1	0	1	0	4	3	2	5	1	1	4	1	5	5	5	5	5	1	59
38	3	3	2	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	5	0	5	5	2	2	2	0	33
39	1	3	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5	5	5	5	5	5	5	5	48
40	3	3	2	3	0	0	2	3	0	0	5	0	1	0	5	5	5	5	4	5	5	5	61
41	3	3	3	0	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	1	5	5	0	0	0	5	5	35
42	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	1	0	1	1	5	5	3	3	3	4	5	3	65
43	1	3	1	1	3	3	1	3	0	0	0	0	0	0	5	5	3	3	5	5	3	3	48
44	3	1	2	0	4	4	2	4	3	1	1	0	0	1	5	0	3	4	3	4	2	3	50
45	1	3	3	0	0	2	3	0	4	0	1	0	3	1	5	5	2	1	4	5	5	5	53
46	3	3	0	5	0	2	5	0	5	5	0	5	2	4	0	1	5	5	4	1	5	0	60

### Base de datos de la variable Desempeño laboral

Individuo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Suma
1	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	1	87
2	5	3	1	1	4	5	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	1	5	4	3	71
3	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	2	1	83
4	5	1	5	4	1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	92
6	5	3	4	3	5	5	2	2	5	2	3	2	2	2	5	5	4	4	4	2	69
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	85
8	5	1	5	4	1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
9	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	3	3	3	5	3	5	80
10	5	3	4	4	5	5	5	3	4	2	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	82
11	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	88
12	5	2	5	2	5	5	5	1	5	3	5	3	1	1	3	2	5	5	5	5	73
13	4	3	5	3	5	5	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	83
14	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	84
15	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	2	88
16	4	4	4	3	5	5	5	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	1	1	77
17	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	78
18	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	2	2	78
19	5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	2	2	4	4	5	5	5	3	2	77
20	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	87
21	5	2	5	5	4	5	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	74
22	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	92
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	73

25	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	81
26	1	4	4	4	4	5	5	1	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	1	73
27	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	1	1	76
28	4	3	4	4	5	5	4	1	5	3	5	2	2	4	4	4	4	5	4	3	75
29	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	77
30	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	90
31	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	78
32	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	1	4	4	5	5	5	5	2	83
33	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	93
34	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	2	2	3	4	3	5	5	5	4	82
35	2	2	2	2	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	64
36	5	3	4	4	5	5	5	3	4	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	87
37	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3	5	82
38	5	1	5	4	1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
39	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	2	1	83
40	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	1	87
41	4	1	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	84
42	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	4	3	3	77
43	1	3	4	3	4	5	3	3	5	2	5	3	3	5	4	4	4	4	2	1	68
44	5	3	1	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	4	2	63
45	5	4	4	5	4	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	81
46	5	4	4	5	5	6	4	2	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	87

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sra. /Srta.....

Usted ha sido invitado a participar en la investigación titulada: **“Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017”**, desarrollado por la **Lic. Laura Urrunaga Linares**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Privada Cesar Vallejo.

Declaro que me han explicado con claridad los objetivos del presente estudio de investigación, por otra parte me explicaron que la información que yo proporcione será estrictamente de carácter confidencial para fines de investigación científica.

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

.....  
Nombre y firma del Participante  
DNI N°

## Título

“Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas”

## Autor:

Laura Antonieta Urrunaga Linares  
[lupimarla@hotmail.com](mailto:lupimarla@hotmail.com)  
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

## Resumen

En la investigación titulada: “Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo 2017”, el objetivo general de la investigación fue establecer la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas

La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió alta en ambas variables: para la variable y Síndrome de Burnout es 0,948 y para la variable Desempeño laboral es 0,925.

### **Palabras clave**

Síndrome de Burnout, desempeño laboral, influencia, personal de enfermería

### **Abstract**

In the research titled: "Influence of the burnout syndrome on the work performance of nurses on the third floor of this adolescent of the National Institute of Neoplastic Diseases Surquillo 2017", the general objective of the research was to establish the influence of Burnout Syndrome in the work performance of nurses of the third floor this adolescents of the national institute of neoplastic diseases

The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to workers. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, which came out high in both variables: for the variable and Burnout Syndrome it is 0.948 and for the variable Work performance is 0.925.

### **Keywords**

Burnout syndrome, work performance, influence, nursing staff

### **Introducción**

Durante décadas se ha venido investigando y analizando las características del síndrome de Burnout, en el personal que se dedica al cuidado de la salud de diferentes países tanto de habla inglesa como hispana. La mayor parte se evidencia en el personal de la salud y su desempeño laboral en las diferentes áreas.

Hoy en día se manifiesta que cada una de las personas lleva un ritmo de vida muy agitada en el ámbito profesional, donde se verá perjudicado su desempeño laboral y repercutirá en las diferentes actividades que realizan. El objetivo más trascendental del personal de salud, no sólo es cumplir la jornada laboral, sino también ser eficaces y proactivos en el desarrollo de sus actividades; para ello, se requiere ser consciente del trabajo que realiza y desempeñarse adecuadamente

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2008) manifestó que: Internacionalmente sólo entre el 5 y 10% de empleados en los países en desarrollo y entre el 20 y 50% de los empleados en países industrializados, gozan de los beneficios de salud ocupacional adecuados (OMS, 2003). En la actualidad según las estadísticas de la OMS se demuestra y afirma que: El 15% de la carga de enfermedad corresponde a las enfermedades mentales que se presentan cada vez con mayor incidencia representada en discapacidad y muerte, según la OMS; manifiesta que el agotamiento laboral repercute de manera negativa en la salud espiritual y somática de los empleados así mismo afecta el nivel de resultados en las empresas en las que labora. (OMS, 2008, p. 5)

La definición de Burnout es un término reciente y la interpretación más usual es el estar quemado por la actividad laboral, aludiendo a estar agotado, extenuado, consumido, sin motivo o sin energía. Y según la OMS lo define como un tipo de estrés laboral. El término Burnout fue definido por Freudenberger en 1974, para describir a la “extenuación físico y espiritual donde se ve interrumpida la función ejercida por los obreros”. (Barona, 2005, p. 28).

En Perú, existen diferentes situaciones que comprueban que la forma de cuidado a los clientes en un servicio asistencial crítico, genera un aumento en el nivel de estrés, ya que el personal se salud diariamente afronta condiciones de angustia y estrés al momento de estabilizar a un paciente que se encuentra al borde de la muerte.

Según Castillo (2013), definió que:

Cada día la enfermera se enfrenta a situaciones extremas, desgaste físico y mental que en ocasiones se ve afectado aún más con el déficit de la dotación del personal, situación que aumenta más la exposición al estrés, en el personal que brinda atención a pacientes; debido a las numerosas circunstancias potencialmente estresantes a las que deben afrontar en el curso de la enfermedad; amenaza para la vida, procedimientos invasivos y dolorosos, importantes efectos secundarios resultados de los tratamientos complicados e intensos, cambios físicos y funcionales, alteración de la rutina cotidiana, de la dinámica familiar, social y escolar, de los pacientes; afectando al personal de enfermería en su desempeño laboral.

### **Justificación**

Existen diversas investigaciones que revelan diferentes teorías que compromete el desempeño laboral de los enfermeros en todos sus ámbitos, reconociendo como una gran problemática el estrés crónico o Síndrome de Burnout y sus diferentes consecuencias y causalidades los que pueden manifestarse en el trabajador como: aburrimiento, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, sobrecarga laboral y falta de motivación para cumplir con sus funciones. Se requiere conocer acerca de las diferentes acciones

que se realiza en la gestión eficiente y eficaz en los sistemas organizacionales de salud, ya que es la clave para el éxito, la mejor herramienta para retener a los empleados estrellas los cuales van a manifestar su satisfacción, su identidad y su desempeño laboral. Es esta la razón de realizar el presente estudio.

### **Metodología**

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo debido a que se realizó la recolección de datos de manera equivalente a medir. Definiendo el término medir, equivale a decidir y tener en cuenta las reglas que pueden ayudar para asignar los objetos. (Gómez, 2006 p. 121)

El estudio fue de corte cuantitativo buscan la explicación de una realidad social del punto de vista subjetiva y objetiva, (Galeano, 2004, p. 24), fue de nivel explicativo porque no solo es descripción de fenómenos sino va más allá existe un compromiso, donde se va a encontrar respuestas a las causas. (Sabino, 1995, p. 39), por su finalidad fue una investigación básica porque mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales; es el fundamento de otra investigación (Hernández, et al 2014, p.151). Según la secuencia de las observaciones fue transversal por que los datos fueron recolectados en un tiempo único, prospectivo ya que los hechos se registraron durante el estudio, son aquellos trabajadores que están dispuestos a poder empezar su participación dentro de una empresa con un puesto adecuado. (Hernández, Garrido, López, 2000, p.146) De diseño no experimental, debido a que no se construyó ningún escenario, se debe tener en cuenta que las diferentes situaciones no sean intencionalmente preparadas sino que se observan situaciones existentes.

### **Población y muestra**

La población estuvo conformada por 46 empleados que son personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En el presente trabajo la técnica usada fue la encuesta y el instrumento para la variable Síndrome de Burnout fue la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), es una escala ya validada para medir el grado de estrés emocional, en donde se plantean preguntas en relación al trabajo, para la variable Desempeño laboral se utilizó un instrumento (encuesta) para evaluar el desempeño laboral de enfermeras en el campo de la salud

### **Resultados**

El personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, presenta el Síndrome de Burnout en 54.3% siendo este un nivel moderado, y sólo el 21.7% tienen un nivel alto, En cuanto a las dimensiones del síndrome de Burnout,

Se puede observar que en el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, el nivel de Agotamiento Emocional se presenta en el 50%, en nivel moderado, y sólo en el 19.5% presenta un nivel alto, en el nivel de Despersonalización se presenta en el 37%, siendo éste un nivel moderado, y en el 34.8% se presenta en un nivel alto, el nivel de Realización Personal se presenta en el 45.7%, siendo éste un nivel moderado, y en el 30.4% se presenta en un nivel bajo.

En cuanto a desempeño laboral se aprecia que el personal de enfermería del tercer piso Este- Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, tiene un desempeño laboral inadecuado en 52.2%, mientras que el nivel adecuado se presenta en el 47.8%

En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral, el personal de enfermería mantiene las relaciones Interpersonales adecuadas en un 58.7%, mientras que el nivel inadecuado se presenta en el 41.3%, en la experiencia o habilidad práctica presenta un 58.7%, de nivel inadecuado mientras que el 41.3% presenta un nivel adecuado.

### **Discusión**

El objetivo de la investigación fue establecer la influencia del Síndrome de Burnout que es la respuesta extrema al estrés causado en el ambiente

de trabajo y con consecuencias de manera individual, ocasionando también efectos negativos en los componentes de la organización. Así como el desempeño laboral, donde la persona muestra sus habilidades logradas en las que se constituyen como un medio los conocimientos, pericias, destrezas, aptitudes y actitudes del ser humano que son personales, las cuales influyen para lograr los resultados que se esperan en la productividad y servicio de la institución, por considerarlos como fenómenos actuales que afectan a los trabajadores en su vida profesional y personal.

En cuanto a la hipótesis general, no existe influencia significativa del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral según el presente estudio, lo que podría explicarse porque el personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes, del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, aun sintiéndose estresado con las diferentes actividades que desarrollan a diario, tienen un trato amical y especial con los pacientes y son responsables con cada uno de los tratamientos nuevos y complejos, el grupo etéreo con el que se trabaja es muy diferente a otro tipo de pacientes, ya que tienen que enfrentarse a cambios fisiológicos propios de esta edad, sumado al cáncer que padecen, lo cual hace que el personal tenga un trato diferente con los pacientes, sobretodo en el aspecto emocional. En un estudio realizado por Castro en el 2012, encontró que el 34% concuerda en que el ambiente laboral que se vive en la institución es bueno, por lo tanto es propicio para desarrollar las actividades cotidianas adecuadamente, por otro lado un 12% mostró estar expuesto para el futuro el padecimiento de este síndrome.

En cuanto a la hipótesis específica 1: el agotamiento emocional no influye en el desempeño laboral del personal porque emocionalmente cada uno de los trabajadores se sienten bien, están motivados y realizan con mucha satisfacción su trabajo, teniendo en cuenta que todo el personal de enfermería del tercer piso este adolescentes, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, son mujeres y se apoyan entre ellas para poder desarrollar de manera satisfactoria las diferentes actividades que realizan a diario, lo que difiere con el estudio que revalida la propuesta de Maslach (2001) y de Gil Monte (1999) en relación al

Burnout, este padecimiento se desarrolla como un proceso que inicia con el agotamiento emocional en el individuo, seguido de una despersonalización y si ellos no tienen estrategias de afrontamiento eficaces conllevará a una baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional.

Es de suma importancia enfatizar en los estudios realizados sobre los diferentes estresores ocupacionales de la enfermera, elaborados por Burguete, Velasco, Reig y Da Silva (1996, 1999). Los cuales afirmaron que las enfermeras son víctimas incuestionables del estrés laboral asistencial e inclusive a nivel comparativo con otros integrantes de la ciencia de la salud, las enfermeras son las que presentan mayor escala de agotamiento emocional.

En cuanto a la hipótesis específica 2: la despersonalización no influye en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas porque que cada uno de los trabajadores se sienten con la capacidad suficiente en la atención de los pacientes, tratan de dar lo mejor de sí en cada una de sus atenciones, aun teniendo una gran carga laboral y responsabilidad, la cual no es impedimento para dar una atención con calidad y calidez a los pacientes adolescentes, lo que coincide con el estudio de Cruz Páez Kelly (2015), en la dimensión de despersonalización, donde solo el 7% de los empleados se hallan en un nivel medio con una predisposición de ir en aumento. En lo que se refiere a la hipótesis específica 3: en la falta de realización personal si hay influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes, esto se puede explicar porque cada uno de los trabajadores se esfuerzan día a día para mejorar sus conocimientos, desarrollando estudios de actualización, como son especialización, maestrías, doctorados, que los mantenga al día con el avance de los diagnósticos y nuevos esquemas de tratamiento, los que aplicarán en la atención que brindan a cada uno de sus pacientes con mucha satisfacción; esto coincide con el estudio realizado por Sepúlveda (2013), en donde la tranquilidad psicológica del trabajador es indispensable para que una institución sea rentable.

Para concluir podemos afirmar que en general en el personal de enfermería del tercer piso Este-Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, se presenta el Síndrome de Burnout en un nivel moderado, el cual no tiene influencia en su desempeño laboral. Así mismo se llegó a la conclusión que la dimensión Realización Personal si tiene influencia en el desempeño laboral, lo que se puede afirmar por el trato que dan a los pacientes y el nivel de preparación académica que tiene el personal de este servicio

Así mismo de acuerdo al nivel de estrés que presenta el personal se podran crear estrategias para disminuir estos niveles, evitar complicaciones y conseguir un desempeño laboral de mejor calidad, para el bienestar de nuestros pacientes adolescentes.

A traves del presente trabajo el personal identificará las posibles situaciones causantes de estrés, y realizar algunos cambios que haga el trabajo menos estresante y mas eficiente.

### **Conclusiones**

En cuanto a la hipótesis general, no existe influencia entre la variable Síndrome de Burnout y desempeño laboral, con un (54.3% es moderado y 21.7% es alto)

En relación a la hipótesis específica 1: El agotamiento emocional no existe influencia en el desempeño laboral con un (50%, moderado y 19.5%alto)

En cuanto a la hipótesis específica 2: La despersonalización no tiene influencia en el desempeño laboral con un (36.96%, moderado, y 34.78% alto).

En cuanto a la hipótesis específica 3: La realización personal tiene influencia positiva en el desempeño laboral con un (45.65%, moderado, y 30.43% bajo).

### **Referencias**

- Castillo, A. (2013). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera*. (Tesis de Licenciatura).
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos humanos*. (8va. ed.) Bogotá: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial McGraw Hill.
- Freudenberger, H. J. (1974), *Staff Burn-Out*. Journal of Social Issues, Vol. 30,
- Henderson, VA. (1979). *El concepto de enfermería*. Rol de Enfermería, 13: 39-52.
- Henderson, VA. (1991). *Ayer y mañana de la enfermería*. Rol de Enfermería, 50: 6-8.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988): *The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment*, Journal of Occupational Behavior, vol. 9, pp. 297- 308.
- Maslach, C. (1981). *Measurement of experience burnout*. Journal of Organizational Behavior.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1982). *Burnout in health professions: A social psychological analysis*. En G. Sanders y J. Suls (Eds.). Social psychology of health and illness. Hillsdale: LEA.
- Maslach, C. Y Jackson, S.E. (1981): *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S.E., Leiter, M. P. (1996) *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologist Press. Publicado en : J. Buendía y F. Ramos (2001). ( Eds). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide. (pp 59-83
- OIT (2002). *Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, ILOOSH 2001 Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo, (2001), *World Employment Report*, Life at Work in the Information age (CD-ROM, Geneva)
- Organización Mundial de la Salud, (2003), *Primary health care: a framework for future strategic directions*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. Recuperado en enero del 2017 de: [hqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://hqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf).