



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA –
2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios de
salud**

Presentado por:

Denis Marly Rivera Eduardo
Miguel Ángel Martínez Albornoz

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciado en Enfermería

Docente asesor:

Mg. Pérez Gómez José Yomil
Código Orcid N° 0000-0002-3516-9071

Chincha, Ica, 2021

ASESOR

Mg. PÉREZ GÓMEZ JOSÉ YOMIL

MIEMBROS DEL JURADO

-Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado primero a Dios, a mis padres, a mis hermanos, a mis hijos por el cariño y por el apoyo incondicional que me brindaron en todo este tiempo de estudio

Agradecimiento

Agradecer a Dios por darme vida, salud y mucha fortaleza; a mis padres por darme el cariño, por ser el soporte para poder culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

A mis docentes por inculcarme valores y guiar mis pasos en toda mi carrera profesional.

Al personal de enfermería del hospital María Auxiliadora por colaborar con el presente estudio de investigación.

RESUMEN

Objetivo: Establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

Material y método: Estudio de tipo básico, con un nivel descriptivo correlacional, no experimental y transversal, la muestra fueron 65 profesionales de enfermería del Servicio de emergencia, quienes respondieron a dos cuestionarios con variable de caracterización y dos instrumentos tipo Likert de 22 ítems para la variable Síndrome de Burnout y 20 ítems para la variable Desempeño laboral. Los resultados fueron presentados descriptivamente y de forma inferencial.

Resultados: Se observó que el 73.85% no presenta síndrome de burnout y el 26.15% presenta síndrome de burnout. Asimismo, el 23.08% presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 44.62% regular y el 32.31% óptimo.

Conclusiones: se concluyó que la variable síndrome de burnout está relacionada de manera inversa y negativa con la variable desempeño laboral según la correlación de Spearman de -0.663 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$

Palabras clave: Síndrome de burnout, desempeño laboral, despersonalización.

ABSTRACT

Objective: Establish the relationship between burnout syndrome and job performance in the emergency service nurses of the Hospital María Auxiliadora - 2021.

Material and method: Basic type study, with a descriptive correlational, non-experimental and cross-sectional level, the sample was 65 Nursing Professionals of the Emergency Service, who responded to two questionnaires with characterization variable and two Likert type instruments of 22 items for the variable Burnout Syndrome and 20 items for the variable Job Performance. The results were presented descriptively and inferentially.

Results: 73.85% were observed to have no burnout syndrome and 26.15% have burnout syndrome. In addition, 23.08% have poor job performance, 44.62% regular and 32.31% optimal.

Conclusions: it was concluded that the burnout syndrome variable is inversely and negatively related to the work performance variable according to Spearman's correlation of -0.663 represented this result as moderate with a statistical significance of $p=0.000$.

Keywords: Burnout syndrome, job performance, depersonalization

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice general	vii
índice de figuras y de cuadros	ix
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1 Descripción del Problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	16
2.3 Preguntas de investigación específicas	16
2.4 Justificación e Importancia	16
2.5 Objetivo general	17
2.6 Objetivos específicos	17
2.7 Alcances y limitaciones	18
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1 Antecedentes	19
3.2 Bases Teóricas	23
3.3 Marco conceptual	40
IV. METODOLOGÍA	44
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	44
4.2 Diseño de la investigación	44
4.3 Población – Muestra	44
4.4 Hipótesis general y específicas	45
4.5 Identificación de las variables	46
4.6 Operacionalización de las variables	47
4.7 Recolección de datos	49
V. RESULTADOS	50
5.1 Presentación de Resultados	50

5.2 Interpretación de los Resultados	62
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	69
6.1 Análisis descriptivo de los resultados	69
6.2 Comparación de resultados con marco teórico	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	82
Anexo 1: Matriz de consistencia	83
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos y Ficha de validación por juicio de expertos	84
Anexo 3: Informe de Turnitin al 28% de similitud	87

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	48
Figura 2	Frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento emocional en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	49
Figura 3	Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.	50
Figura 4	Frecuencias y porcentajes de la dimensión realización profesional en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	51
Figura 5	Frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	52
Figura 6	Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencias cognitivas en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	53
Figura 7	Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencias actitudinales y sociales en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	54
Figura 8	Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencias de capacidad técnica en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	55
Figura 9	Frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	56
Figura 10	Frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento emocional según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	57
Figura 11	Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	58
Figura 12	Frecuencias y porcentajes de la dimensión realización profesional según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	59

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	48
Cuadro 2	Frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento emocional en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	49
Cuadro 3	Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.	50
Cuadro 4	Frecuencias y porcentajes de la dimensión realización profesional en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	51
Cuadro 5	Frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	52
Cuadro 6	Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencias cognitivas en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	53
Cuadro 7	Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencias actitudinales y sociales en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	54
Cuadro 8	Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencias de capacidad técnica en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	55
Cuadro 9	Frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	56
Cuadro 10	Frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento emocional según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	57
Cuadro 11	Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	58
Cuadro 12	Frecuencias y porcentajes de la dimensión realización profesional según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	59
Cuadro 13	Prueba de normalidad	62
Cuadro 14	Prueba de correlación según Spearman entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral Frecuencias y porcentajes de la dimensión realización profesional según desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	63
Cuadro 15	Prueba de correlación según Spearman entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.	64
Cuadro 16	Prueba de correlación según Spearman entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.	65

Cuadro 17	Prueba de correlación según Spearman entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021	66
--------------	--	----

I. INTRODUCCIÓN

La labor del personal de enfermería es uno de las más estresantes debido a que se trabaja directamente con el paciente, donde se desarrollan tanto el nivel técnico como humano, tratando no solo la enfermedad del paciente sino también sus aspectos emocionales y psicológicos, sumado a ello tiene que luchar con una desproporción en el sistema donde se atiende a más pacientes por enfermera de lo recomendado, lo que ocasiona dobles turnos horas extras que desgastan al profesional tanto a nivel físico como mental, generando problemas como el estrés o más grave como el síndrome de burnout el cual es conocido como síndrome del quemado, desarrollándose a través de aspectos como agotamiento emocional, la despersonalización que se expresa en el mal trato al paciente y la realización profesional.

Asimismo, en un estudio a nivel nacional se menciona que existen diversidad de situaciones que manifiestan que el trato y el cuidado de los pacientes, en estado de nivel crítico, tienden a generar en el profesional un nivel de estrés, esto debido a que diariamente se tiene que afrontar las angustias y situaciones estresantes que se dan en la estabilización de un paciente que está en un estado crítico cercano a la muerte. Por lo que los estudios demuestran que los niveles de estrés y factores estresantes psicosociales están incrementando cada día más en los trabajos, lo que va alterar la salud física y emocional del sector salud afectando el desempeño y nivel de sus servicios. Asimismo, como toda institución que presta un servicio, el desempeño de sus integrantes juega un papel relevante, siendo el eje principal de lo que se ofrece, y más en salud donde el personal de enfermería tiene un contacto más directo con el paciente, en donde la percepción de ello por parte del paciente es el indicador más cercano a la calidad del servicio. Por lo que el profesional de enfermería es un elementos esencial e indispensable en los servicios de salud, lo que es cuantificable. ¹

Asimismo, se menciona que un sistema de salud óptimo se sustenta en el desempeño laboral favorable de sus trabajadores; sin embargo, los sistemas de salud han descuidado este aspecto exigiendo únicamente el cumplimiento de metas a corto plazo que conlleva una entrega laboral alta del profesional de salud. ²

Es por lo cual el presente estudio tiene el objetivo de establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

A nivel mundial según la Organización Mundial de la Salud; el 'burnout' también conocido como el trabajador quemado el cual se caracteriza porque el trabajador tiene las emociones en un punto de agotamiento además de presentar un cansancio físico y mental de grado grave, el cual se desarrolla a través de un estrés prolongado, donde la persona se derrumba por los elementos negativos de la presión social y la rutina de trabajo. En su mayoría este tipo de personas siente que ya no pueden más, el desborde emocional es notorio, sienten que no tienen los recursos físicos ni emocionales para afrontar la situación que causa su desmotivación. Este síndrome tiene una repercusión e incidencia en el ámbito laboral por ello la OMS lo ha incluido por primera vez en su lista de enfermedades.³

Por otro lado, en un estudio doctoral en España se encontró a través de un análisis de 14 estudios, incluyendo un meta-análisis, en una muestra de 464 enfermeras, una prevalencia alta de cansancio emocional en un 29%, al igual que la despersonalización en un 19% y en un 44% para baja realización personal. Asimismo, se mencionó que los elementos que se relacionan con dicha situación, fueron los sociodemográficos, laborales, interrelación con el paciente, experiencias de muerte y la psicológicas.⁴

En otro estudio en el mismo país se halló un 82.2% de profesionales con síndrome de burnout en un nivel medio, asimismo se halló el agotamiento de las emociones en un nivel bajo en el 62.2% al igual que la despersonalización con un 57.8% y la falta de realización personal en un 40%. Por lo que se evidenció diferencias estadísticas entre el síndrome y los turnos de trabajo, el doble turno, la falta de vacaciones, la carga de trabajo, tipo de contrato, la falta de crecimiento profesional entre otros.⁵

En Latinoamérica en los últimos años ha ocurrido transformación a nivel mundial tanto en tecnología, en las estructuras de las organización e

instituciones, nuevas exigencias y requisitos en el trabajo, etc., lo que ha generado problemas psicosociales entre las cuales se desarrolla el síndrome de burnout lo que es definido por Red Mundial de Salud Ocupacional como un elemento que pone en riesgo la salud del trabajador, así como en su seguridad, lo que afecta la calidad de vida laboral, es por ello que profesiones como la salud, tiene un mejor escenario para desarrollar este tipo de síndromes mentales. ⁶

Por otro lado, en Ecuador, en el ámbito de la salud, se evidencia que el 90% del personal médico y de enfermería presenta el síndrome de burnout en un nivel moderado a severo, lo que se asocia con las funciones que desarrollan los profesionales de la salud, además de su edad y sexo. Esto llega a todas las subescalas del síndrome como el agotamiento de emociones la despersonalización y la falta de realización personal o profesional. ⁷

A nivel nacional se halló que el 10% presenta el síndrome de burnout, siendo en el personal de salud en un 16.3% en el personal de enfermería en un 8.6% lo que no se encontró en el personal de grado técnico. Lo que si se relacionó con estas situaciones son los contratos temporales tener más de 5 años en el servicio, y ser hombre ya que presentaron una mayor incidencia de este síndrome. En datos se halló que el 15.5% presenta un agotamiento emocional, 34.5% leve y 18.2 moderado, y la despersonalización se presenta en el 33.6% de los profesionales de la salud. Es por lo cual se evidencio que uno de cada diez profesionales de la salud que laboran en el área de emergencia presentan el síndrome de burnout. ⁸

A nivel local, la investigación se sitúa en el Servicio de Emergencia, Hospital María Auxiliadora, donde se ha observado que las enfermeras están teniendo mucho trabajo, pero como en todo el país es una situación problemática común en todo nuestro sistema de salud por la falta de personal de acuerdo a la demanda de pacientes, pero a su vez se observa que algunas enfermeras en ocasiones están irritables o atienden de mala gana al paciente, asimismo se les ve cansadas cabizbajas, lo

cual perjudica sus labores y la atención y el cuidado que brinda a los pacientes por lo que es necesario evaluar el nivel de carga laboral y como este se relaciona a la presencia del síndrome de burnout.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021?

P.E.2:

¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021?

P.E.3:

¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021?

2.4. Justificación e Importancia

2.4.1. Justificación

Este trabajo se justifica en los siguientes aspectos:

Justificación teórica: Debido a que presenté un análisis de diversas teorías respecto a las variables de estudio con el fin de comprender mejor la naturaleza de las variables y los resultados que obtengamos de la medición de las variables.

Justificación práctica: Los resultados en el estudio permitieron conocer y concientizar de la importancia del síndrome de burnout en el

desempeño laboral, y poder motivar a la elaboración de acciones que busquen mitigar dicha incidencia en el profesional.

Justificación metodológica: Siguió una ruta metodológica, para ello se determinó el tipo y diseño de investigación, lo cual permitió el procesamiento de datos logrando elaborar las tablas y gráficos correspondientes; por otro lado, un gran aporte es la estructuración de los instrumentos de evaluación con la cual se logró con el proceso de recolección de datos.

2.4.2. Importancia

El estudio es importante porque los resultados que se obtuvieron favorecen en la salud ocupacional del profesional de enfermería, y con ello en su integridad y desempeño mejorando la calidad del servicio ofrecido.

2.5. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

2.6. Objetivos específicos

O.E.1:

Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

O.E.2:

Identificar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

O.E.3:

Identificar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

Delimitación espacial: Hospital María Auxiliadora ubicado en San Juan de Miraflores en Lima Perú.

Delimitación Temporal: La investigación se efectuó desde diciembre del 2020 hasta mayo del 2021.

Delimitación social: Licenciados de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.

2.7.2. Limitaciones

Una de las limitaciones fueron la recolección de datos donde se tuvo que coordinar con la jefa de área y los profesionales de enfermería para poder encontrar el tiempo ideal para la aplicación de los instrumentos, por lo que se hizo en varios días ya que por la coyuntura que estamos viviendo no había muchos licenciados de enfermería en trabajo presencial. Asimismo, otra limitación fue la elaboración del marco teórico por el acceso limitado de la información haciendo uso de la web para acceder a los repositorios virtuales de las diferentes universidades internacionales como nacionales y de alguna instituciones y organización relacionadas con el tema.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

En la revisión de las diferentes fuentes virtuales en los repositorios de las diferentes universidades, se pudo identificar algunos trabajos que tienen una relación tanto directa como indirecta siendo aporte de valiosos, los cuales nombramos a continuación:

Internacionales

Plaza C. (2018) presentó su investigación que lleva el título de “Síndrome de Burnout y otros riesgos psicosociales en médicos residentes, enfermeras y auxiliares de enfermería de la Clínica Santa Ana”, teniendo como objetivo conocer el nivel de incidencia del síndrome de burnout y su relación con los elementos psicosociales. A través de un estudio cuantitativo descriptivo y un diseño donde no se manipulan las variables de forma intencionada, con la participación de una muestra de 126 trabajadores, utilizando como instrumentos de recolección de datos el FPSICO y el Maslach Burnout Inventory. Dentro de los resultados se encontraron niveles significativos de riesgo psicosocial, dentro de ello se encontró en un nivel alto el tiempo de trabajo en la institución en un 64%, sobre carga en el trabajo con un 55% la supervisión con 82%, por lo que hay un nivel regular de insatisfacción en los trabajadores. Por otro lado, se pudo evidenciar que el 2% que presentó el síndrome de burnout tenía entre 45 a 54 años, lo que se reflejó en un agotamiento de las emociones, despersonalización en nivel alto asimismo la realización personal fue baja en cuanto a su riesgo.⁹

Otro estudio es el de **Muñoz S, Ordoñez J, Solarte M, Valverde Y, Villarreal S, Zemanate M. (2018)** presentado en **Colombia**, el cual lleva por título “Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Popayán”, donde tuvo el objetivo de identificar el nivel de la incidencia del síndrome de burnout y los elementos que se relacionan a ello, a través de una metodología descriptiva de enfoque cuantitativo, con la participación de 150 enfermeros resultado en una muestra de 120, donde se procedió a la aplicación del Maslach Burnout Inventory, con lo

cual se obtuvo que el 1.7% presentaron síndrome de burnout. Asimismo, se halló que el 15.8% presentó agotamiento de emociones, el 10.8% despersonalización en un nivel alto, por lo que se evidenció que el síndrome de burnout se relacionó con el factor social de número de hijos con una significancia del 0.000. ¹⁰

Otro estudio es el de **Gutiérrez B, Herrera A. (2018)**, presentado en España, el cual llevó por título, “Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España” teniendo como objetivo identificar a través de la aplicación del Maslach la incidencia del síndrome de burnout a través de una metodología descriptiva observacional de corte prospectivo, con la participación de una muestra 140 enfermeras y como instrumentos en la recolección de las repuestas brindadas por la muestra se hizo uso de la escala de inventario Maslach. Obteniéndose que el cansancio de emociones se relaciona con la muerte y sufrimiento de los pacientes, además de la carga de trabajo, la incertidumbre del resultado del tratamiento, problemas con los superiores; en el caso de la despersonalización los niveles altos se debieron por las mismas razones, pero mayormente por lo problemas entre el personal. ¹¹

Grisales H, Muñoz Y, Osorio D, Robles E. (2016), presentaron su estudio en España, con el título: “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014”. Donde tuvieron el objetivo de encontrar el nivel de incidencia del Síndrome de Burnout (SB) a través de un estudio descriptivo con un corte transversal con un enfoque cuantitativo y la participación de una población de 831 personal de enfermería donde salió una muestra de 174 que participaron en la resolución de la escala Maslach Burnout Inventory. Obteniendo como resultados que el 20.1% presentó una incidencia del síndrome burnout y el 52.3% presentaron el riesgo de padecerlo. De igual manera a través de un análisis de múltiples variables se halló que los factores que más inciden en la presencia del síndrome de burnout fueron el número de hijos y ser del sexo masculino. ¹²

Arias W, Muñoz A. (2016) presentaron su estudio en Cuba titulado: “Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa”, con el objetivo de realizar un análisis de las características del síndrome de burnout a través de una metodología descriptiva con una población muestral de 47 profesionales de enfermería, además se aplicó como instrumento de recolección de datos el Inventario de Burnout de Maslach, donde se obtuvo como resultados que el 21.3% presentó un agotamiento de las emociones en un nivel severo además de una baja realización personal, asimismo en un 29.8% se presentó una despersonalización, por otro lado se evidenció correlaciones positivas entre los elementos del síndrome de burnout además se encontró que la mayoría de los casos que presentaron este síndrome se debió por la cantidad de tiempo en el servicio por lo que hubo una variación del grado de afección según la cantidad de años. ¹³

Nacionales

Huamán M. (2020) presentó en Cajamarca-Perú, su tesis titulada: “Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca -2019”, teniendo como objetivo el identificar el nivel del síndrome de burnout mediante una metodología cuantitativa de estilo descriptivo en un corte transversal, teniendo una población muestral de 38 profesionales de enfermería y como instrumento se usó el Maslach Burnout Inventory. En este sentido se halló que el agotamiento de las emociones se presentó en un nivel medio en el 55.3% pero también se halló un nivel alto en el 31.6% en cuanto a la despersonalización la mayoría con un 60.5% presentó un nivel medio al igual que la realización personal que en el 65.8% presentaron en un nivel alto, por lo que el síndrome de burnout se presentó en su mayoría en un nivel medio. ¹⁴

Urrunaga L. (2018) presentó su estudio en Lima Perú el cual llevo por título: “Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescente del Instituto

Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo – 2017”, teniendo como propósito determinar como el síndrome de burnout influye en el desempeño del trabajo de la enfermera; con estudio básico explicativo, con un enfoque cuantitativo, trabajando con una población muestral de 46 profesionales de enfermería y como cuestionario se usó la escala Maslach Burnout Inventory. Obteniéndose como resultados se tuvo que no hay relación entre el síndrome de burnout con el desempeño de trabajo. ¹⁵

García J. (2018) presentó en Huancayo Perú, su investigación titulada: “Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo 2018”, teniendo como propósito de identificar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción en el trabajo de la enfermera, con una metodología mixta descriptiva, con una población censal de 11 profesionales de enfermería, en quienes se aplicó un **cuestionario** de escala para ambas variables. En los resultados se halló que el 55% presento el síndrome de burnout en un nivel moderado y 82% presento una satisfacción laboral media asimismo se encontró que la ausencia de realización personal fue la más afectada. ¹⁶

Muñoz M. (2017) presentó en Cajamarca Perú, presentó su investigación: “Síndrome de burnout y desempeño profesional de enfermeras(os) del departamento de anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca - 2017” teniendo el propósito de conocer el grado de relación entre el síndrome de burnout y el desempeño del profesional de enfermería, con la aplicación de una metodología descriptiva correlacional y un enfoque cuantitativo, se trabajó con una población y muestra de 38 enfermeras(os), a quienes se les aplicó un cuestionario de la escala de Maslach. Se encontró como resultado que existe relación entre las variables, con un nivel de significancia del 5% y un T calculado de 16.38. Confirmándose la hipótesis planteada en el presente estudio. El nivel de síndrome de

burnout fue de nivel medio, en el 42.11%; en sus tres dimensiones también fue de nivel medio en el 47.37% de enfermeras para agotamiento y despersonalización, 44.74% para realización personal. El desempeño profesional fue medio en el 52.63% en general. En las dimensiones también fue de nivel medio, en el 63.69% en conocimiento; en el 81.58 % en competencia interpersonal y en el 52.63% en calidad del Trabajo.
17

López A. (2017) realizó en Lima Perú su estudio denominado “Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre-Diciembre del 2016”; con el propósito de encontrar como el síndrome de burnout presenta se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería, con una metodología descriptiva cuantitativa con una población muestral de 111 profesionales de enfermería y como cuestionario se usó el Maslach Burnout Inventory. Por otro lado, de acuerdo a los resultados no hubo relación entre las variables mencionadas obtenido una significancia de 0.117 mayor al 0.05.¹⁸

Rodríguez S. (2017) presentó en Lima Perú, su estudio “Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2017”, teniendo como objetivo encontrar el nivel del síndrome de burnout, utilizando una metodología de enfoque estadístico cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional, con la participación de una población muestral de 60 profesionales de enfermería y como instrumento se usó el Maslach Burnout Inventory. En los resultados se encontró que el 46.6% presentó un nivel medio del síndrome, el 26.7% un nivel alto.¹⁹

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Definición de la variable síndrome de burnout

De acuerdo a la institución; Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos; en sus orígenes este síndrome se halló principalmente en aquellos trabajadores que tenían un contacto directo con el público, donde se desarrollaba la llamada exposición social.²⁰

Sin embargo, puede ocurrir en todas las ocupaciones porque existe un mayor riesgo de burnout cuando existe una gran diferencia entre las expectativas laborales del trabajador y la realidad de las tareas que encuentra cada día, o si hay un trabajo ambiental con sobretensión, deteriorado o con condiciones de trabajo manifiestamente conflictivas.²⁰

De la misma manera se menciona que el síndrome de burnout es conocido como un problema ocupacional, el cual se origina como respuesta a las presiones socio laborales que el individuo sufre de forma prolongada a través de estresores emocionales.²¹

Asimismo, es un término mencionado por primera vez por el psiquiatra Herbert Freudenberger en estados unidos en los años 1970, ello con el fin de poder describir el nivel de afección de un estrés que ha superado los límites tanto en tiempo como incidencia dentro de los servicios de salud, lo que en la actualidad se presentan en varios trabajos mayormente relacionados con la atención directa del público.²²

El síndrome de burnout o "síndrome del trabajador quemado" se trata del estrés laboral en un estado crónico, el cual tiene representaciones como los es el agotamiento del cuerpo y la mente que se da de una manera prolongada lo que afecta las conductas del individuo, así como su autoestima, además pierde cada vez más interés en su trabajo y desarrolla una reacción psicológica negativa hacia su trabajo.²³

Como primera dimensión, tenemos agotamiento emocional; que se desarrolla a través de un desgaste de las emociones donde la persona pierde ciertos afectos hacia otras personas, cabe decir que este agotamiento se expresa a través de expresiones somáticas y psicológicas.²⁴

También se le puede definir como una disminución de la empatía, por lo que se le dificulta comprender la situación de otras personas, además el individuo se siente que no tiene esperanzas en lo que hace en su vida, etc.²⁵

Asimismo, en algunas investigaciones el agotamiento de las emociones es una situación en donde los individuos manifiestan que no pueden realizar una expresión de emociones, lo que es agotado por la rutina del trabajo más en salud donde las emociones se desgastan al atender los problemas de los pacientes no solo a nivel físico sino emocional, penas miedos, etc.²⁶

Como indicadores la variable tiene:

Cansancio: Es una sensación extrema de agotamiento o falta de energía que a menudo se describe como agotado. Las personas muestran este cansancio incluso cuando parecen estar durmiendo lo suficiente. Puede tener muchas causas, que incluyen trabajo demasiado duro, dificultad para dormir, estrés y preocupación, actividad física insuficiente, enfermedad y tratamiento.²⁷

Fatiga: es el sentimiento donde el individuo presenta una falta de motivación de energía de cansancio. Cabe decir que la fatiga es diferente de la somnolencia, ya que uno es falta de motivación y el ultimo es un problema de sueño.²⁸

Asimismo, si la fatiga no se soluciona con el descanso o un buen sueño puede indicar que debe pasar a evaluación por un médico, ya que puede indicar o ser parte de un trastorno.²⁸

Desgaste físico: detrás de este síntoma puede haber un agotamiento mental, lo que puede ser experimentado por casi todas las personas, donde hay una alteración del organismo tanto a nivel mental como físico.²⁹

Como segunda dimensión se tiene a la despersonalización; el cual resulta en el desarrollo de las emociones negativas las cuales expresan a la persona como un individuo frio, conducta percibida por otras personas, en especial a los que se benefician con su servicio como en el caso de la enfermería con sus pacientes, lo que se acompaña de irritabilidad y una disminución de la motivación por su trabajo.³⁰

En este caso, el trabajador intenta distanciarse no solo de los destinatarios de su trabajo sino también de los miembros del equipo con el que trabaja, se muestra cínico, irritado, irónico y en ocasiones incluso despectivo para referirse a los usuarios y tratar de culpar. ellos, por sus frustraciones redujeron el rendimiento laboral. ³⁰

Por otro lado, el trastorno de despersonalización-realización se desarrolla a través de un sentimiento de percepción hacia el entorno en donde la persona se cuestiona si lo que sucede es real o no, por lo que es una situación inquietante. Lo que perjudica la relaciones en el trabajo u otras actividades. Una de las terapias de este trastorno es la psicoterapia, o en otros casos medicamentos. ³¹

Esta dimensión tiene como indicadores al:

Trato personal: La vida de las personas se manifiesta en las relaciones con los compañeros que se desarrollan dentro de grupos e instituciones. El ser humano como ser social está sujeto a relaciones interpersonales que se promueven entre personas que se conocen o no. Estos juegan un papel importante en la actividad humana y se transmiten a través de la comunicación. La enfermería crea relaciones con el paciente y la familia para que la enfermera pueda nutrir la relación terapéutica, satisfacer las necesidades del paciente y cuidar de la enfermería. ³²

Indiferencia: La indiferencia es un estado afectivo neutral. Generalmente se define a la persona que es indiferente como aquella que no tiene sentimiento de sufrimiento hacia las situaciones de otras personas, por lo que dichos individuos suelen aislarse. ³³

Asimismo, la indiferencia suele tener una asociación con la insensibilidad, el desapego. Las cuales son sensaciones contrarias a la socialización natural en el ser humano. ³³

Mal trato: Puede manifestarse en la forma de actuar de las personas, pero principalmente en las interacciones enfermera-paciente, lo que se produce por varias razones. Asimismo, se menciona que toda acción

tiene una consecuencia; no importa cuán mínima sea, como el caso de una interrelación laboral, dependiendo del trato se procederá a diferentes acciones que pueden repercutir en un servicio. ³⁴

Tolerancia: Significa respeto, empatía y solidaridad. Significa ser flexible, escuchar, observar las diferencias y aceptarlo como parte normal de nuestra vida: todos somos diferentes y está la riqueza de este mundo en su diversidad. ³⁵

Como tercera dimensión tenemos a la realización profesional, corresponde a una disminución de la autoestima relacionada con el desarrollo profesional que se puede lograr en el lugar de trabajo. Aumento del absentismo, retrasos, evasión laboral, etc. ³⁶

Cabe mencionar que la persona que presenta baja realización personal, tiene la tendencia a evitar relacionarse con sus compañeros de trabajo. Lo que es típico dentro del síndrome de burnout, donde hay una incapacidad de soportar la presión afectando su productividad. ³⁶

La realización personal no depende de las circunstancias, sino de la capacidad que tiene el individuo, de su autocontrol para proceder a la solución de problemas, de autosatisfacer sus necesidades, de utilizar todo su potencial, etc. ³⁷

De igual manera esta dimensión tiene como indicadores: ³⁸

Comprensión: Es la facultad de la enfermera para poder entender o percibir las necesidades del paciente. Asimismo, La comprensión es un proceso de creación mental en el que el destinatario crea una imagen del mensaje a transmitir en base a ciertos datos proporcionados por un remitente. Para ello, es necesario dar sentido a los datos que recibimos. Cuando usamos el término "datos" nos referimos a cualquier información que pueda usarse para comprender un mensaje. Los datos pueden ser de diferentes tipos: palabras, conceptos, relaciones, implicaciones, formatos, estructuras, pueden ser lingüísticos, culturales, sociales, etc. ³⁸

El proceso de comprensión, contrariamente a lo que habitualmente se cree, no es un proceso pasivo. Al contrario, es un proceso que requiere tanta o más actividad del receptor que el proceso de expresión. Básicamente, podríamos decir que el proceso de comprensión consiste en aislar, identificar datos externos coherentemente con lo que tenemos. ³⁸

El proceso de comprensión en sí es el mismo, en cualquier caso, aunque los medios y datos que necesitaremos utilizar para implementarlo variarán. Un ejemplo nos ayuda a entender esta idea: cuando un mimo realiza una representación podemos entender el mensaje que quiere transmitirnos, aunque no use palabras, cuando leemos una carta podemos entenderla, aunque no veamos la expresión en el rostro del remitente, cuando un amigo nos describe su lugar de vacaciones, podemos imaginarlo, incluso si nunca lo hemos visto. ³⁸

Eficacia: La obtención de resultados debería requerir la menor cantidad de eventos posible. El encuentro y la fricción deben minimizarse y ocurrir solo como eventos encadenados y orientados orgánicamente hacia los resultados. ³⁸

Positividad: Una actitud positiva mejora su autoestima y comportamientos para que tenga éxito en cualquier cosa que haga. El pensamiento positivo busca los mejores resultados en las peores situaciones. Siempre es posible encontrar algo bueno en todo y esperar lo mejor para ti, incluso si las cosas no van bien a tu alrededor. ³⁸

Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por las actividades empresariales y sociales, las interacciones y formas de colaboración en el hogar, entre otros. ³⁸

Consecuencias del Burnout

El trabajador se ve afectado paulatinamente en su salud, por estar expuesto a determinadas condiciones laborales incontrolables, a pesar

de la implicación de sus recursos personales. Esto provocará que los trabajadores experimenten una serie de síntomas característicos de agotamiento que pueden agruparse en dos categorías: físicos, emocionales y conductuales.³⁹

Síntomas físicos: Malestar general, dolores de cabeza, fatiga, problemas para dormir, úlceras u otros trastornos gastrointestinales, hipertensión, enfermedades cardíacas, adelgazamiento, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y fatiga hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.

Síntomas emocionales: Desapego afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, aprensión, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, experiencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos de depresión, culpa, soledad, impotencia y alineación. Predomina el agotamiento emocional, lo que genera deseos de dejar de trabajar y pensamientos suicidas.

Síntomas conductuales: Comportamiento despersonalizado en la relación con el cliente, ausencia del trabajo, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir relajado, incapacidad para concentrarse, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la Organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, desconfianza, hostilidad, aumento de los comportamientos violentos y de riesgo (suicidio, juego peligroso).

Estos síntomas tienen consecuencias negativas para la vida en general, perjudican la calidad de vida y aumentan los problemas familiares y toda la red social del trabajador fuera del trabajo, ya que las interacciones se vuelven tensas, la comunicación se debilita y tiende a aislarse.³⁷

Síndrome de Burnout y Enfermería

Las enfermeras están expuestas a personas enfermas y muertas, pero a

diferencia de estas, cuyo contacto puede ser mayoritariamente intermitente, mantienen un contacto y atención continuos durante su turno de 8 horas. Tiempos de hasta 12 horas. Este gremio siempre ha estado sobrecargado de trabajo, a menudo en forma de turnos dobles seguidos. Los pacientes pueden ser exigentes y, por lo general, puede resultar difícil comunicarse como resultado del tratamiento que reciben.

40

Otra particularidad de esta unión es que generalmente enfrentan cambios de servicios, rotaciones, diferentes horarios y grupos de trabajo, además están expuestos a los riesgos de su profesión: lesión con agujas, exposición a enfermedades infecciosas, exposición a sustancias radiactivas, abuso de actividad física en los pacientes, esta última se observa con mayor frecuencia en los centros psiquiátricos.

Cabe mencionar que la enfermería como profesión tiene estresores específicos: están constantemente expuestas a estímulos aversivos; enfrentan el sufrimiento y la muerte del paciente; Mantener una relación cercana con los pacientes que requiere cierta participación para crear una relación útil como:⁴⁰

Horarios de trabajo irregular debido a la realización de turno.

El síndrome de Burnout afecta la causa de la enfermera: efectos sobre el pensamiento: p. Ej. B. Incapacidad para tomar decisiones, trastornos de concentración, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueos mentales.⁴⁰

Efectos de comportamiento: su falta de concentración lo hace más propenso a accidentes, uso de drogas, arrebatos emocionales, cambios en el apetito, consumo excesivo de alcohol y tabaco, excitabilidad, comportamiento impulsivo e insomnio.⁴⁰

Efectos en el trabajo: sus condiciones laborales se deterioran, altos cambios laborales, insatisfacción con el desempeño, baja productividad.

40

Efectos sobre el organismo: aumento de enfermedades: gastrointestinales, cardiovasculares, depresión y ansiedad. ⁴⁰

Antecedente conceptual del burnout

Existe acuerdo en que el burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (de larga duración y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene características muy específicas en determinadas áreas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico. cuando se realiza directamente con grupos de usuarios, ya sean pacientes altamente dependientes o estudiantes ansiosos. ⁴¹

Estos casos son los casos más recurrentes que no excluyen a otros, aunque cabe destacar que el síndrome se manifiesta menos en trabajos manuales, administrativos, etc. ⁴¹

En estos casos, el estrés laboral no suele conceptualizarse como burnout, según la discriminación generalizada en psicología. Pero ocurre en áreas como el voluntariado, sin condiciones laborales, remuneración, jerarquías, etc. ⁴¹

Por ejemplo, en 1974 Freudenberg utilizó el concepto de burnout para referirse al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en su "Clínica Gratuita" en Nueva York. Ejercieron sus funciones, sacrificaron su propia salud para alcanzar ideales más elevados y recibieron poco o ningún refuerzo por sus esfuerzos. ⁴¹

Después de uno a tres años de trabajo, exhibieron comportamientos cargados de irritación, fatiga, actitud cínica hacia los clientes y tendencia a evitarlos. Al término "quemado" se agregó algo que ya no era solo estrés laboral; También tienen trascendencia para la persona del trabajo que realizan, su propia capacidad para generar estrategias de gestión, la misión a realizar que en ocasiones genera un excesivo compromiso con el trabajo y puede terminar en deserción o desatención para los usuarios, pero también para ellos mismos. ⁴¹

Pero la extensión del Burnout a áreas distintas al cuidado genera una gran polémica científica, ya iniciada cuando Maslach acuñó el término en 1976 y propuso que solo los trabajadores en el lugar de trabajo realicen su trabajo en contacto directo con personas dentro de una organización.

41

Así, en 1981 y 1982, Maslach y Jackson definen el burnout como una manifestación conductual del estrés laboral y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios y dificultades en el desempeño / realización personal (PR). A partir de estos componentes se elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), cuyo objetivo era medir el burnout personal en las áreas de servicios humanos y evaluar estas dimensiones mediante tres subescalas. 41

Extraoficialmente, esta escala es la más utilizada debido a su amplio uso en diferentes tipos de muestras. Hasta ahora, se han realizado tres cambios en la escala, la más reciente introduciendo "profesiones no solidarias" y reemplazando el término despersonalización por "cinismo".41

3.2.2. Variable desempeño laboral

Es el comportamiento real del trabajador, tanto profesional como técnicamente, así como en las relaciones interpersonales, lo que emerge en el mantenimiento del proceso de salud y enfermedad de la población. lo que a su vez afecta el componente ambiental. Por tanto, se puede concluir que existe una relación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad de los servicios de salud. 42

Sobre esta base, se afirma que el desempeño laboral se refiere al desempeño de las funciones de una institución de manera eficiente para alcanzar las metas propuestas.

De manera similar, el desempeño en el trabajo es el valor diseñado para ayudar a organizar los diversos episodios de comportamiento en los que se involucra una persona durante un período de tiempo determinado. 43

Es en el desempeño laboral donde el profesional manifiesta las habilidades laborales en las que se inserta, como sistema, conocimientos, habilidades, vivencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen al logro de lo esperado. resultados, en correspondencia con los requerimientos técnicos, productivos y de las empresas de servicios. ⁴⁴

El término desempeño en el trabajo se refiere a lo que el individuo realmente hace y no solo a lo que sabe hacer, por lo tanto a aspectos como: aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con las que realiza las tareas) actividades laborales asignadas dentro de un determinado período), comportamiento disciplinario (aprovechamiento de la jornada laboral, cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo) y cualidades personales requeridas en el desempeño de sus deberes o funciones y, por tanto, aptitud demostrada. ⁴⁴

Cabe señalar que la enfermería se ha caracterizado por ser una profesión dedicada al cuidado del individuo, la familia y la comunidad. Por tanto, merece desarrollar y defender actitudes y habilidades que favorezcan el ser y el hacer y así lograr un ser humano capaz de manera profesional, solidaria, crítica, responsable y creativa en sus acciones, cualidades que posibiliten las necesidades para ser más saludables y satisfacer a las personas enfermas. ⁴⁵

En ese sentido, el logro profesional se manifiesta como una actividad social práctica entre el personal de enfermería, quienes en su relación con sus actividades asistenciales no solo logran el conocimiento de esa realidad sino también su transformación y transformación de sí mismos. ⁴⁵

En cuanto a las dimensiones de las variables para el desempeño laboral, tenemos las competencias cognitivas como la primera dimensión, las cuales son vistas como un conjunto de habilidades mentales operacionales en las que la persona incorpora la información aprendida a través de los sentidos en un sistema de conocimiento para el cual son significativas. ⁴⁵

De la misma forma, es la información que se aprende empírica o teóricamente y se procesa en el campo mental de acuerdo a las experiencias vividas por la persona y es la base cognitiva que le permite realizar tareas o acciones perfectas. Y que las personas, a través de un conjunto de habilidades mentales operativas, incorporen la información aprendida a través de los sentidos en un sistema de conocimiento con razonamiento por sí mismo. ⁴⁵

Como segunda dimensión, tenemos habilidades sociales y de comportamiento. Son estas habilidades que poseen algunas personas las que hacen que su forma de actuar tanto en su empresa como en el entorno organizacional en el que operan sea muy satisfactoria. Las personas, por tanto, tienden a realizar cierto tipo de tareas o acciones, las cuales han sido generadas por motivaciones, conocimientos y vivencias de la persona. Por tanto, para poder identificar estas habilidades, fue necesario analizar determinados comportamientos de los profesionales en el desempeño de su trabajo. ⁴⁵

Entre sus elementos de las dimensiones tenemos; el respeto por la vida, las personas y el medio ambiente, compromiso ético, trabajo en equipo.

Finalmente, como tercera dimensión, tenemos habilidades en capacidad técnica. Estas habilidades son aquellas que están específicamente involucradas en la correcta ejecución del trabajo, un área técnica y sus funciones específicas, generalmente estas habilidades ponen en práctica los conocimientos técnicos y específicos, que conducirán al éxito de la ejecución técnica del puesto. Su definición varía, dependiendo del segmento tecnológico del establecimiento. ⁴⁵

Como teoría ligada a la investigación, tenemos el Modelo de Adaptación de Callista Roy o Modelo de Adaptación de Roy (RAM), que enfatiza que las respuestas adaptativas son respuestas que promueven la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominación. El modelo nos presenta una herramienta muy útil para comprender el papel de la enfermera y su intervención en

la reducción de los mecanismos generadores de estrés. Sobre esta base, creemos que este modelo puede convertirse en una herramienta eficaz para afrontar problemas como el síndrome de burnout.⁴⁶

Roy describe los mecanismos innatos de afrontamiento como procesos automáticos, incluso cuando la gente no piensa en ellos. Las experiencias que se viven a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones comunes ante determinados estímulos. El área de acción de la enfermera estaría vinculada a las situaciones en las que la persona que se adapta tiene reacciones ineficaces. La enfermera que se guía por los cuatro modos adaptativos de la teoría de Roy puede encontrar una valoración de las conductas que muestra la persona que generan estrés.⁴⁶

Modo fisiológico de adaptación: lo cual se manifiesta en los comportamientos y reacciones fisiológicas que exhibe la persona. Encontrar una explicación a través del conocimiento teórico puede ayudar a tranquilizar a la persona estresada. Se puede intervenir enseñándole a la persona a reconocer sus propias reacciones ante determinados estímulos y a iniciar técnicas que le ayuden a controlar las reacciones del sistema nervioso autónomo mediante estimulación simpática, como aumento de la respiración, frecuencia cardíaca, sudoración, hipertensión arterial, etc.⁴⁶

Ser capaz de ofrecer técnicas como la relajación en todas sus variedades, la respiración profunda, hace que las personas tengan una mayor agudeza sensorial y pueden reducir e incluso neutralizar estas respuestas, ya que la reacción parasimpática entra en acción y establece el equilibrio necesario para mantener la homeostasis interna. Estas intervenciones de enfermería ayudan a la persona a reconocer y manejar su propia reacción estresante.⁴⁶

Modo de adaptación del autoconcepto grupal: se enfoca en los aspectos psicológicos y espirituales del sistema humano, la autoestima, el concepto que la persona tiene de sí mismo, la unidad, el significado y el

propósito, el propósito en el universo para poder existir en un sentido. Refleja cómo se ve y se percibe a las personas dentro de un grupo, en base a las reacciones al entorno, de la persona que tiene una visión positiva de sí misma, una "autoestima" favorable y que tiene naturalmente los recursos suficientes para poder afrontar la situación. Situación como estrés o algo más serio como síndrome de agotamiento.

Puede ayudar en el reconocimiento de los recursos propios de que dispone la persona y enfocar su intervención fundamentalmente en el refuerzo de estos recursos y no descuidar las debilidades y miedos. Existe la posibilidad de convertir una fuente de estrés en un logro positivo que te ayude a crecer como persona. ⁴⁶

Modo de adaptación de desempeño de rol: Es una forma de adaptación social y enfatiza el papel que tiene la persona en la sociedad, la necesidad de saber quiénes son ellos mismos en relación con los demás, para saber cómo actuar. En este caso es posible identificar en qué posición se encuentra la persona socialmente hablando, si está sobrecargado, cuál es su vida diaria, Roy lo llama "comportamiento expresivo", qué piensa de su situación, cuál es su vida diaria, siente, gustos, aficiones, factores que influyen en el desempeño de su rol.

El enfermero puede ayudar a la persona a conocer qué rol es insustituible o imprescindible, qué es importante y qué representa una sobrecarga, a través de técnicas para reconocer cómo se distribuye el tiempo, establecer prioridades y establecer espacios para trabajar juntos.

Modo de adaptación de la interdependencia: la necesidad básica de esta forma de adaptación resulta ser la integridad de las relaciones. Dos condiciones específicas forman el núcleo del estado de interdependencia, el resultado de su aplicación en la vida de los individuos. Las personas intentan adaptarse cuando se enfrentan a situaciones difíciles, buscan ayuda, apoyo, amor de los demás. El enfermero debe descubrir las dificultades que presentan las personas y ofrecer sistemas de apoyo, tanto desde el ámbito social como desde los

recursos de ayuda que tengan como objetivo paliar el conflicto. ⁴⁶

Características del desempeño

La efectivización y ejecución del trabajo encomendado de una manera eficiente con calidad, lo cual incrementa la productividad esperada. ⁴⁷

La demostración de logro de objetivos laborales mediante la aplicación de conocimientos y experiencias pasadas.

El cumplimiento de normas y características requeridas por determinados puestos o cargos en base al cumplimiento disciplinario y estricto de la conducta laboral deseada.

La verificación formal documentaria (certificaciones, diplomados o grados obtenidos con títulos, hojas de vida, etc.), coherente y concordante con el perfil profesional del puesto.

Factores del desempeño

Planeamiento y organización: Se refiere al establecimiento de objetivos claros y alcanzables (acordes con la función de su unidad, sección, departamento, etc.), para generar de manera efectiva y eficiente estrategias que permitan una mayor equidad en la distribución de tareas y delegación de responsabilidades. ⁴⁷

Seguimiento y solución de problemas: Establece la aplicación de sistemas de seguimiento periódico de enfoques, métodos y procedimientos, para seguir mejorando y promoviendo el progreso de los profesionales, también identifica problemas reales o potenciales in situ, y genera soluciones nuevas y originales para resolverlos en su caso por prioridad. ⁴⁷

Relaciones entre grupos y personas: Abarca la interacción que resulta de la interdependencia o dependencia positiva con otras áreas, servicios o unidades dentro de una organización. También se puede observar en algunos grupos de trabajo o actas representativas que la institución se reúne con otras en su campo. ⁴⁷

Función de líder: Se estipula la influencia del liderazgo sobre otros profesionales, junto con el logro de los objetivos y la satisfacción de las necesidades organizacionales, promueve el trabajo en equipo y la motivación continua de los empleados para lograr los objetivos deseados de la institución. ⁴⁷

Toma de decisiones: Determinada por el establecimiento de prioridades para la solución de problemas reales o potenciales, tomando como referencia el tiempo, para lograr resultados con un mínimo de pérdida o riesgo, se supone que la asertividad toma la decisión con base en la normativa y políticas legales vigentes. ⁴⁷

Calidad en el trabajo: Se refiere a realizar el trabajo de manera precisa y completa, con poco o ningún error, y disfrutar de una alta calificación y aceptación a los ojos de la gerencia y otros compañeros de trabajo. ⁴⁷

Responsabilidad: Enfatiza la conciencia del trabajador en el desempeño de las actividades y deberes derivados de su cargo, y gestiona concienzuda y racionalmente los recursos disponibles y supera eficazmente las expectativas. ⁴⁷

Cantidad del trabajo: Es la cuantificación del trabajo realizado, que a su vez está muy relacionado con lo esperado o incluso supera la productividad solicitada. ⁴⁷

Comunicación: Denota la transmisión de información dentro de la organización de forma clara, sistemática, organizada y eficaz, mediante la cual el profesional es comunicativo, receptivo, discreto y respetuoso de lo que derraman sus compañeros o superiores. ⁴⁷

Conocimientos profesionales: Es el conocimiento adquirido a partir de la preparación y formación de pregrado, que combina formación frecuente y actualización y certificaciones constantes, que luego de la adquisición se realiza en las tareas diarias y es parte importante de las actividades de enfermería. Este conocimiento está de acuerdo con las normas y

lineamientos del órgano de gobierno, lo cual es muy consistente con las instrucciones y técnicas en relación con la profesión que se ejerce. ⁴⁷

Celeridad: En relación al desempeño de las tareas y actividades encomendadas al puesto, tomando como referencia el tiempo especificado o un plazo razonable, para utilizarlas de manera racional, organizada y productiva. ⁴⁷

Iniciativa y discernimiento: Referido para identificar y anticipar posibles soluciones y estrategias para las necesidades identificadas, de manera práctica, rápida, original y eficiente, proponer y proponer procesos para mejorar y lograr las metas con resultados efectivos en el corto y mediano plazo. ⁴⁷

Evaluación del desempeño.

Según Chiavenato ⁴⁸ La evaluación del desempeño es un proceso dinámico en el que las empresas evalúan continuamente a sus empleados, ya sea de manera formal o informal y continua. Estamos particularmente interesados no en el desempeño en general, sino en particular en el desempeño en un puesto, es decir, el comportamiento de la persona que lo ocupa.

Este desempeño es situacional, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que lo influyen fuertemente. El valor de las recompensas y la percepción de que dependen de los deseos personales determinan el nivel de esfuerzo que un individuo está dispuesto a hacer. Tiene una relación calidad-precio perfecta. El esfuerzo individual, a su vez, depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del rol que desempeñará. ⁴⁸

Así, el desempeño del cargo depende de todas estas variables que lo condicionan en particular. La evaluación del desempeño promoverá la definición y desarrollo de una política de recursos humanos acorde a las necesidades de las instituciones. ⁴⁶

Importancia de la evaluación del desempeño.

Chiavenato señaló; la evaluación del desempeño permite la implementación de nuevas políticas de compensación, mejoras en el desempeño, facilita la toma de decisiones, la reubicación y los ascensos, así como la evaluación de las necesidades de capacitación, la localización de errores en el diseño del trabajo y la observación de si existen problemas con el personal que impiden al empleado desempeñarse apropiadamente en su posición. ⁴⁸

Por esta razón, la evaluación del desempeño trae beneficios tanto para el tasador como para el tasador. Estas ventajas radican en conocer y evaluar el potencial humano de cada trabajador, y al mismo tiempo identificar a las personas que necesitan mejorar y a las que deben ser promovidas o despedidas de sus cargos en función de su desempeño. Y el resultado final son las relaciones interpersonales mejoradas en el trabajo, lo que aumenta la productividad y las oportunidades para los empleados. ⁴⁸

3.3. Marco conceptual

Carga mental. Son elementos que se presentan en el ambiente y que ejercen una presión mental cognitiva e intelectual en el sujeto que los somete a un desgaste emocional, mental y físico.

Desempeño laboral: son las actividades que realiza el trabajador en base a las exigencias de la empresa o institución considerado como un valor de aporte que el trabajador realiza por un periodo determinado.

Desinterés: Se desarrolla como una conducta donde la persona pierde el interés de lo que está realizando, como en el caso de la enfermería que afecta su motivación en brindar su servicio.

Despersonalización: es la falta de emociones y sentimientos relacionados con las conductas humanas, resultando en una respuesta

negativa considerada como fría automática con especial razón a sus propios compañero o beneficiarios de su servicio.

Endurecimiento emocional: se produce cuando las personas desarrollan mecanismo de defensa respecto a sus emociones, esto debido a un episodio negativo en su vida. Por lo que limita sus emociones y no reacciona a lo que una persona normal reaccionaria.

Frustración: Es un sentimiento que surge cuando la persona no pudo realizar o de la manera que esperaba una acción o una meta por cumplir, lo que provoca que se desespere y pierda las esperanza de lograrlo en otra ocasión.

Frustrado: es la acción donde la persona se frustra, se enoja pierde el sentido porque no pudo cumplir con sus objetivos, o llenar sus expectativas.

Iniciativa: es una actitud de realizar una acción sin necesidad de una motivación externa, así como la solución de problemas que están presente sin la necesidad que los beneficiarios los soliciten.

Insensible. Es una conducta donde el individuo no tiene sentimientos o no reacciona frente a situaciones que normalmente generarían una reacción lo puede ser a nivel físico o mental.

Motivación (salario): es un tipo de motivación física monetaria que se brinda al trabajador en este caso el profesional de enfermería por cumplir con sus funciones tanto profesional como éticamente

Objetos impersonales: Se trata de una conducta donde la persona trata a las personas como objetos inanimados evitando comprender sus sentimientos o emociones, lo cual es crucial en el desarrolla de las funciones de un profesional de enfermería.

Oportunidad: la oportunidad es una situación donde la persona tiene la posibilidad de cumplir con un objetivo o una meta específica.

Paranoia de culpa: es el sentimiento de la persona de haber incumplido con una promesa, obligación, considerada como un sentimiento negativo, pero necesario para la adaptación al medio en el cual se desarrolla.

Planificación: es una serie de procesos que se prepara para cumplir con ciertos objetivos, teniendo como propósito limitar o disminuir el riesgo a pérdida o de suceder situaciones no esperadas, por lo que es necesario para medir el éxito de la organización.

Puntualidad: es una cualidad de los trabajadores donde primero cumplen con llegar a la hora establecida a su centro de trabajo, así como la atención a los usuarios o pacientes según las citas pactadas o el orden de espera.

Realización personal: en este caso es el cumplimiento de las necesidades básicas como personales, lo que implica el desarrollo social y cultural de las personas lo cual según expertos es muy difícil de conseguir en su totalidad.

Realización profesional: es el logro del profesional en el desarrollo de su carrera de acuerdo a sus expectativas lo que ocurre en un centro laboral, donde la falta de ello provoca desmotivación en el trabajador generando otros problemas como el ausentismo laboral.

Relaciones interpersonales: es el desarrollo social que se da entre las personas donde comparten sus ideas y emociones, lo que incluye una interacción con sus compañeros o superiores en el caso del profesional de enfermería.

Responsabilidad: es una actitud de cumplir con un objetivo planteado o una promesa planteada, en el caso del personal de enfermería es un cumplimiento de sus funciones de manera integral e individual.

Trato directo: es un trato por el cual el profesional de enfermería brinda a los familiares y pacientes la posibilidad de compartir sus necesidades emocionales involucradas en el proceso terapéutico

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

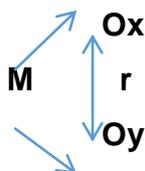
El tipo de estudio es básico, donde se utiliza el conocimiento científico para la obtención de información relevante para la investigación de un problema que ya es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas es decir aporta al conocimiento; asimismo el nivel es descriptivo y correlacional, porque pretende descifrar a las variables de estudio entre sus principales características y encontrar la relación existente entre ellas. ⁴⁹

Asimismo, el presente estudio comprendió un enfoque cuantitativo debido a que se trabajó con la estadística y la medición ordinal para poder establecer los patrones de comportamiento de las variables de estudio.

49

4.2. Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación es el no experimental de corte transversal, el cual se realizó sin la manipulación de las variables, además de corte transversal porque se ejecutará en un momento y lugar determinado. Por lo que responderá al siguiente diagrama:



Dónde:

M = Muestra.

O_x = Síndrome de Burnout

O_y = Desempeño laboral

r = relación entre las variables

4.3. Población – Muestra

4.3.1. Población.

En el presente estudio se tomó a los profesionales de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

N = 65

4.3.2. Muestra

En este caso por ser una cantidad mínima se tomó a toda la población de estudio como muestra siendo una muestra censal.

$$n = 65$$

4.3.3. Muestreo

El muestreo es la manera o la forma en la que se obtiene la muestra, es decir una serie de componentes que permiten la obtención de una fracción de la población, son criterios que permite escoger un subconjunto determinado que cuyos resultados son similares a la aplicación de la investigación a la totalidad de la población escogida.⁵⁰

En cuanto al muestreo fue el no probabilístico censal, debido que no se hizo uso de una fórmula para obtener la cantidad o proporción de la muestra y censal porque los integrantes fueron la totalidad de la población, sin excepción alguna.

4.4. Hipótesis general y específicas

4.4.1. Hipótesis general

Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

4.4.2. Hipótesis Específicas

H.E.1:

Existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

H.E.2:

Existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

H.E.3:

Existe relación inversa entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

4.5. Identificación de variables

Variable 1. Síndrome de burnout: De acuerdo a la institución; Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos; en sus orígenes este síndrome se halló principalmente en aquellos trabajadores que tenían un contacto directo con el público, donde se desarrollaba la llamada exposición social. ²⁰

Variable 2. Desempeño laboral: Es donde el profesional manifiesta las habilidades laborales en las que se inserta, como sistema, conocimientos, habilidades, vivencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen al logro de lo esperado. resultados, en correspondencia con los requerimientos técnicos, productivos y de las empresas de servicios. ⁴⁴

4.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES		VALOR FINAL	ESCALA
Síndrome de Burnout	De acuerdo a la institución; Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos; en sus orígenes este síndrome se halló principalmente en aquellos trabajadores que tenían un contacto directo con el público, donde se desarrollaba la llamada exposición social. ²⁰	La variable Síndrome de Burnout, será operacionalizada mediante un cuestionario que será estructurado en función de las dimensiones Agotamiento emocional; despersonalización y realización profesional obteniéndose la presencia y no presencia del síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Cansancio Fatiga Desgaste físico Desgaste mental	1-9	Presenta No presenta	Ordinal
			Despersonalización	Trato personal Indiferencia Maltrato Tolerancia	10-14	Presenta No presenta	Ordinal
			Realización profesional	Comprensión Eficacia Positividad Relaciones interpersonales	15-22	Presenta No presenta	Ordinal
Desempeño laboral	Es donde el profesional manifiesta las habilidades laborales en las que se inserta, como sistema, conocimientos, habilidades, vivencias, sentimientos,	La variable Desempeño laboral, será operacionalizada mediante un cuestionario que será estructurado en función de las dimensiones Competencias cognitivas;	Competencias cognitivas	Espíritu emprendedor e innovador. Solución de problemas. Capacidad de organización y planificación	1-8	Óptimo Regular Deficiente	Ordinal
			Competencias actitudinales y sociales	Respeto por la vida, las personas y el medio ambiente. Compromiso ético Trabajo en equipo	9-17	Óptimo Regular Deficiente	Ordinal

	actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen al logro de lo esperado. resultados, en correspondencia con los requerimientos técnicos, productivos y de las empresas de servicios. ⁴⁴	Competencias actitudinales y sociales; Competencias de capacidad técnica obteniendo un conocimiento óptimo; regular; deficiente.	Competencias de capacidad técnica	Hábitos de pensamiento. Actitud frente al trabajo	18-21	Óptimo Regular Deficiente	Ordinal
--	--	--	-----------------------------------	---	-------	---------------------------------	---------

4.7. Recolección de datos

4.7.1. Técnica

Se utilizó como técnica la encuesta, siendo una estrategia para obtener información en la presente investigación, donde a través de una estructura de preguntas cerradas la muestra respondió a una serie de interrogantes después de una explicación claramente de los objetivos e instrucciones, para la resolución de cuestionarios en un tiempo determinado de 25 minutos por participante.

4.7.2. Instrumento.

Para la recogida de datos se utilizó como instrumento el cuestionario de 22 ítems con escala de Likert para la variable síndrome de burnout y 21 ítems con escala de Likert para la variable desempeño laboral, siendo ambos instrumentos validados; asimismo se aplicó una prueba piloto a 15 participantes para medir la confiabilidad mediante la prueba Cronbach Alpha.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Cuadro 1.

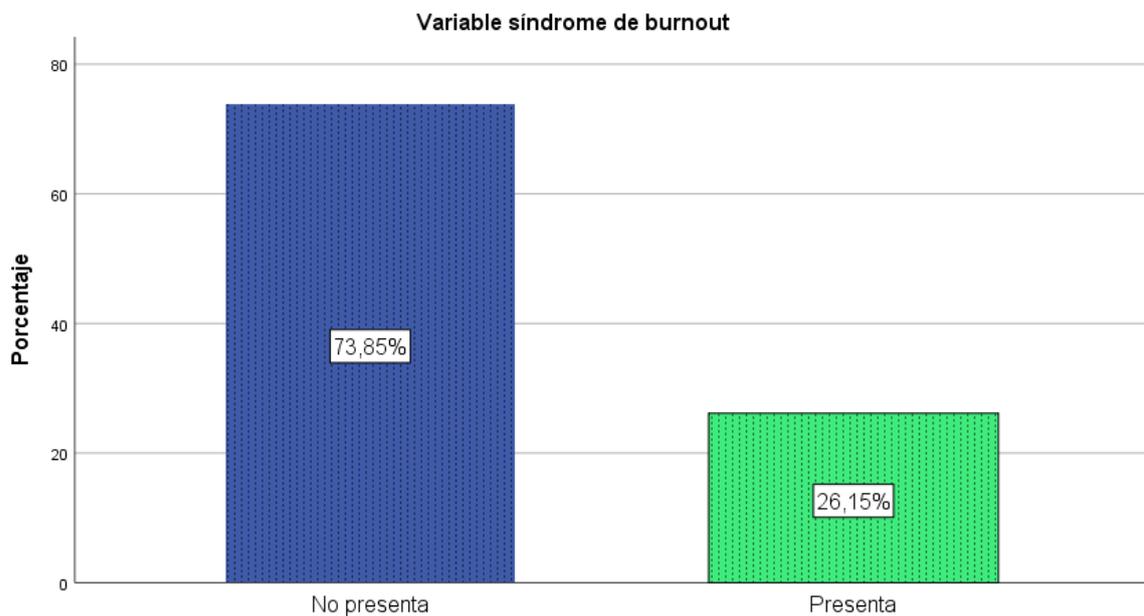
Frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No presenta	48	73,8
Presenta	17	26,2
Total	65	100,0

Fuente: Data del instrumento aplicado.

Figura 1.

Frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.



Cuadro 2.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento emocional en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No presenta	43	66,2
Presenta	22	33,8
Total	65	100,0

Fuente: Data del instrumento aplicado.

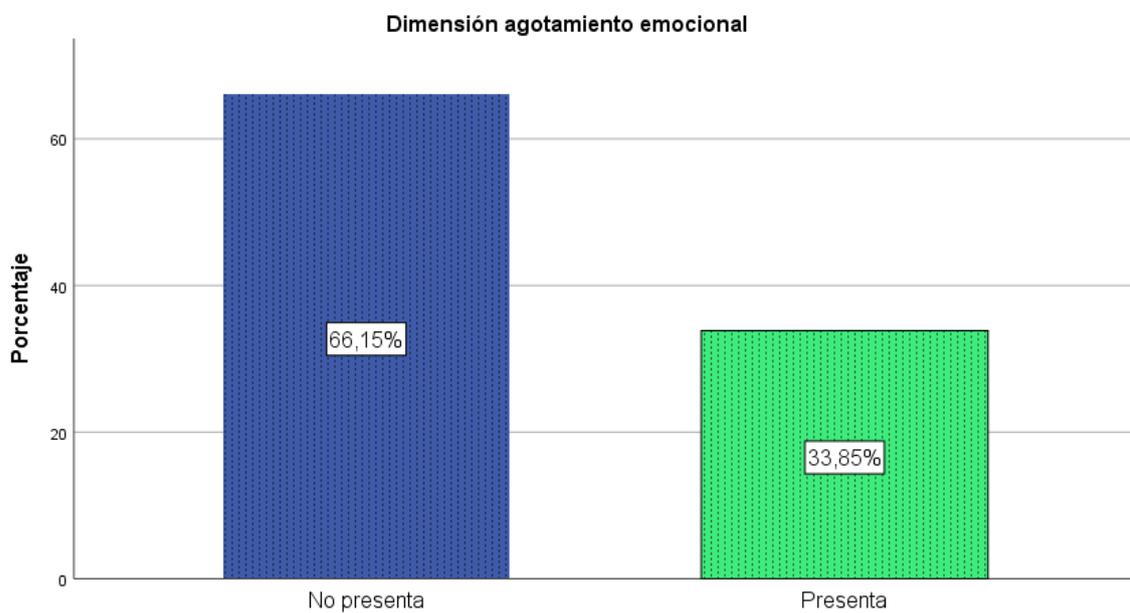


Figura 2.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento emocional en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Cuadro 3.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No presenta	41	63,1
Presenta	24	36,9
Total	65	100,0

Fuente: Data del instrumento aplicado.

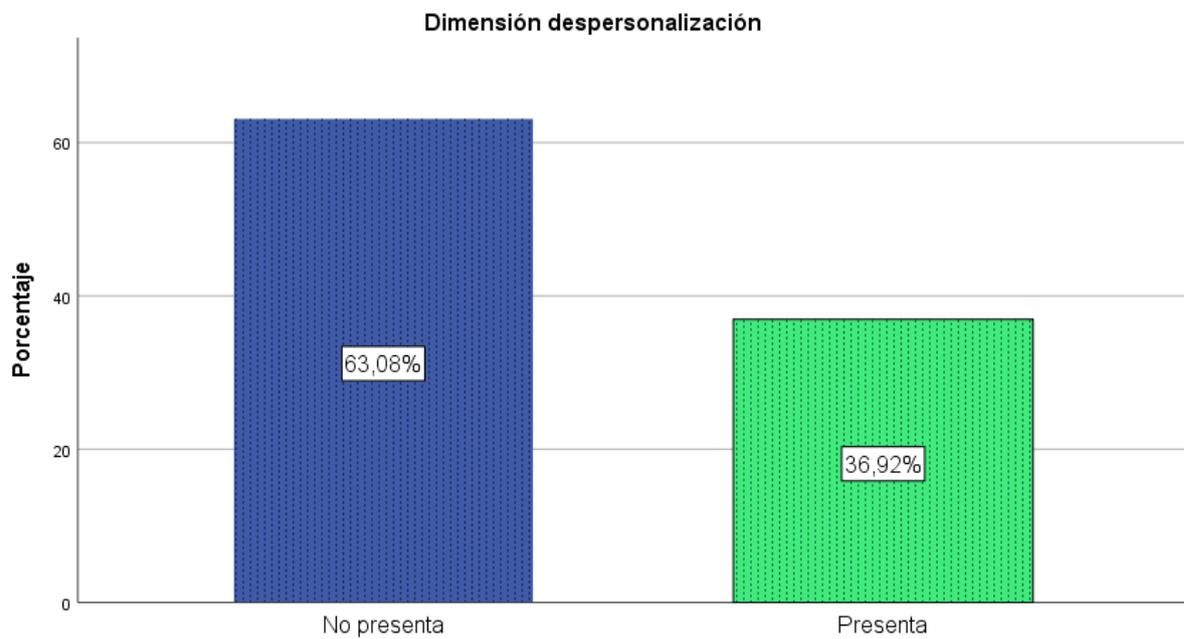


Figura 3.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Cuadro 4.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión realización profesional en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No presenta	42	64,6
Presenta	23	35,4
Total	65	100,0

Fuente: Data del instrumento aplicado.

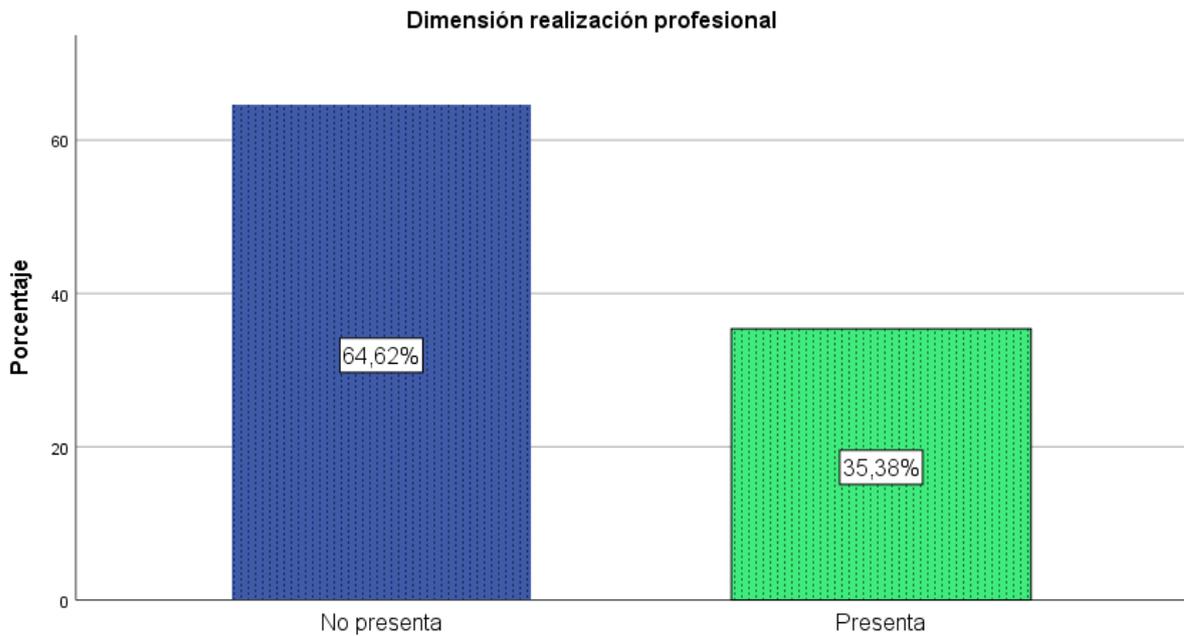


Figura 4.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión realización profesional en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Cuadro 5.

Frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	23,1
Regular	29	44,6
Óptimo	21	32,3
Total	65	100,0

Fuente: Data del instrumento aplicado.

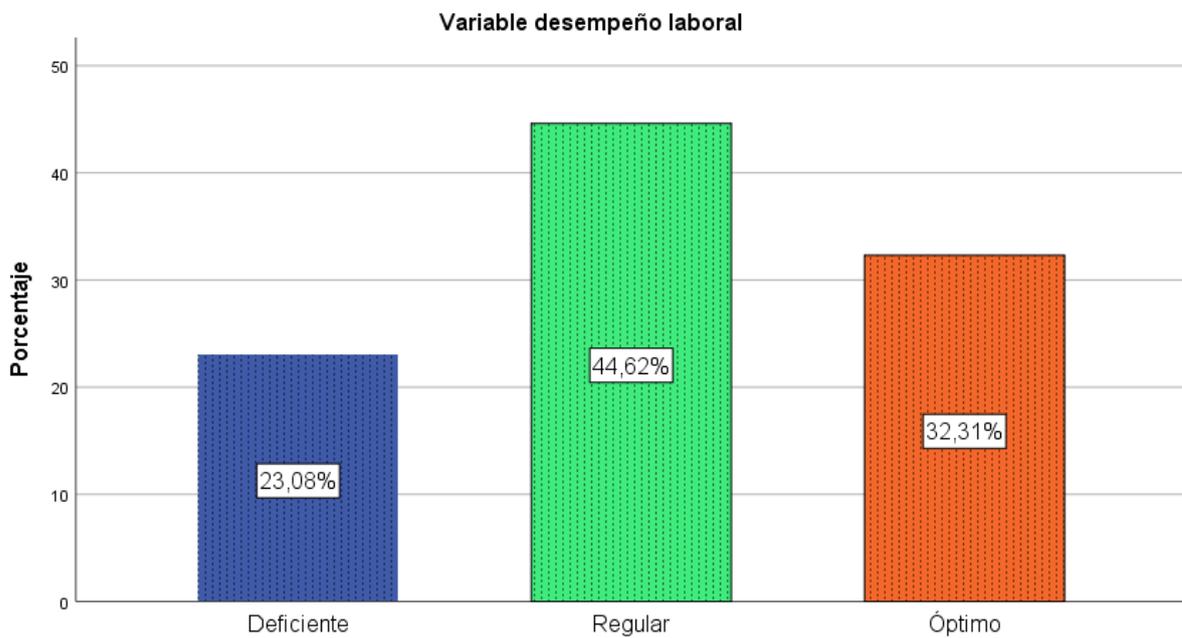


Figura 5.

Frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Cuadro 6.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencias cognitivas en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	26,2
Regular	27	41,5
Óptimo	21	32,3
Total	65	100,0

Fuente: Data del instrumento aplicado.

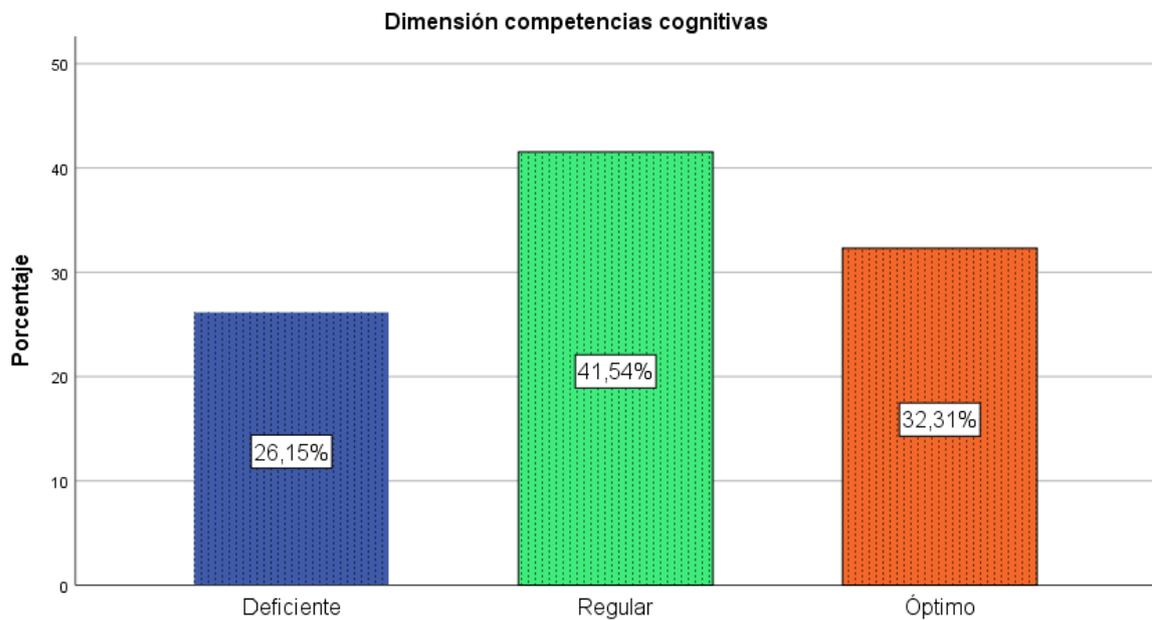


Figura 6.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencias cognitivas en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Cuadro 7.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencias actitudinales y sociales en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	26,2
Regular	28	43,1
Óptimo	20	30,8
Total	65	100,0

Fuente: Data del instrumento aplicado.

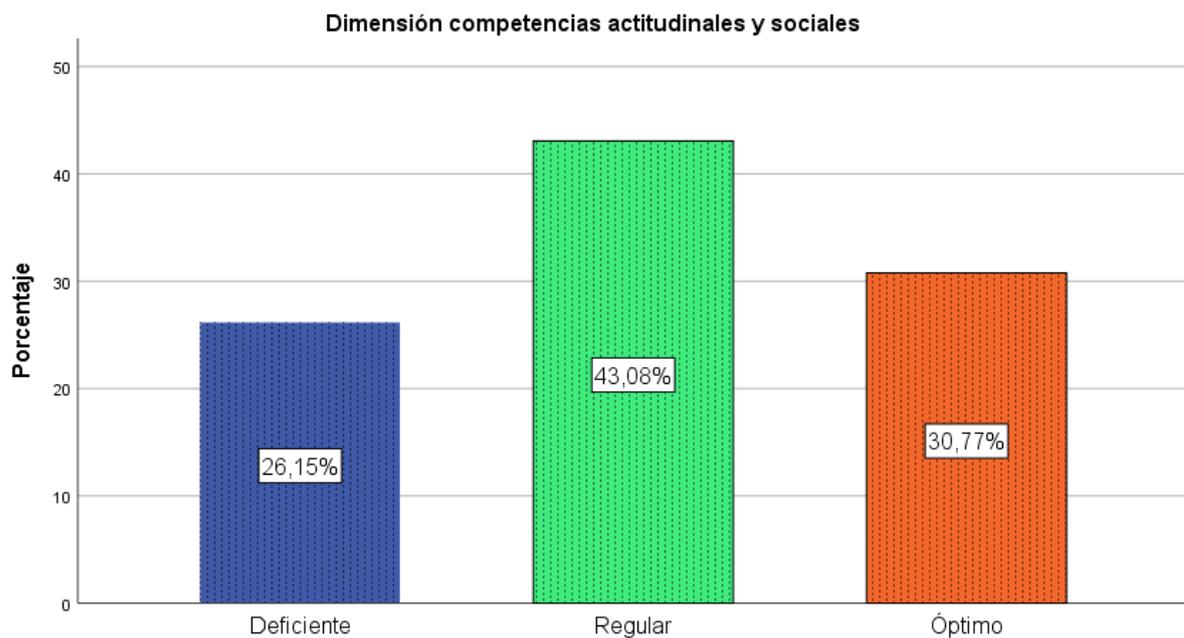


Figura 7.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencias actitudinales y sociales en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Cuadro 8.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencias de capacidad técnica en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	24,6
Regular	27	41,5
Óptimo	22	33,8
Total	65	100,0

Fuente: Data del instrumento aplicado.

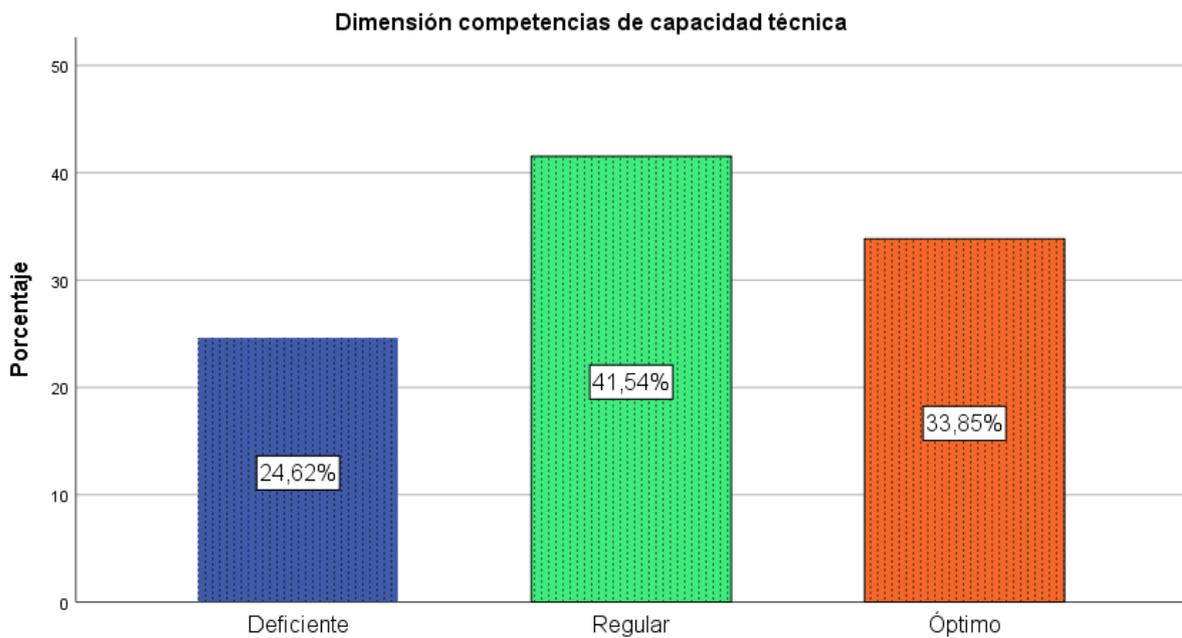


Figura 8.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencias de capacidad técnica en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Cuadro 9.

Frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Síndrome de burnout	Desempeño laboral						Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Óptimo	%		
No presenta	0	0.00	27	41.54	21	32.31	48	73.85
Presenta	15	23.08	2	3.08	0	0.00	17	26.15
Total	15	23.08	29	44.62	21	32.31	65	100.00

Fuente: Data del instrumento aplicado.

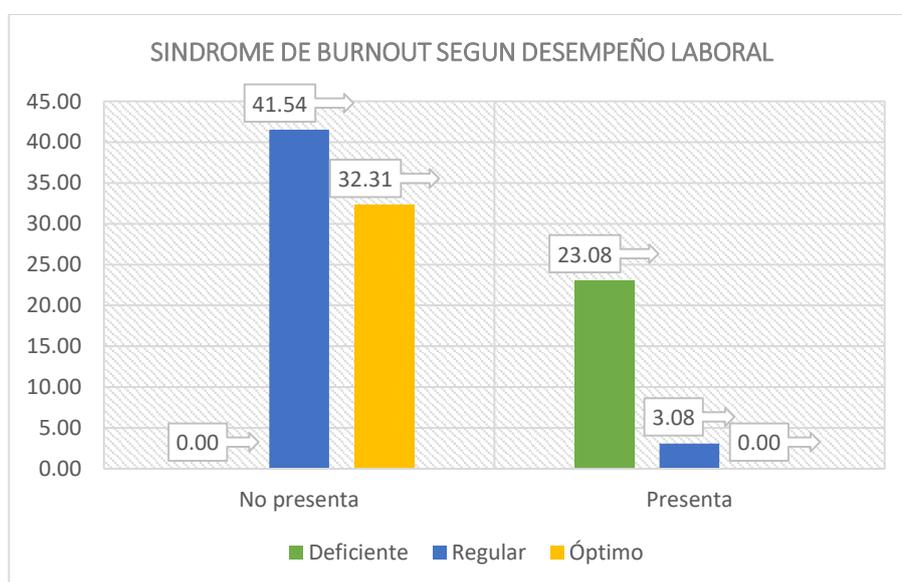


Figura 9.

Frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Cuadro 10.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento emocional según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Agotamiento emocional	Desempeño laboral		Desempeño laboral		Desempeño laboral		Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Óptimo	%		
No presenta	1	1.54	22	33.85	20	30.77	43	66.15
Presenta	14	21.54	7	10.77	1	1.54	22	33.85
Total	15	23.08	29	44.62	21	32.31	65	100.00

Fuente: Data del instrumento aplicado.

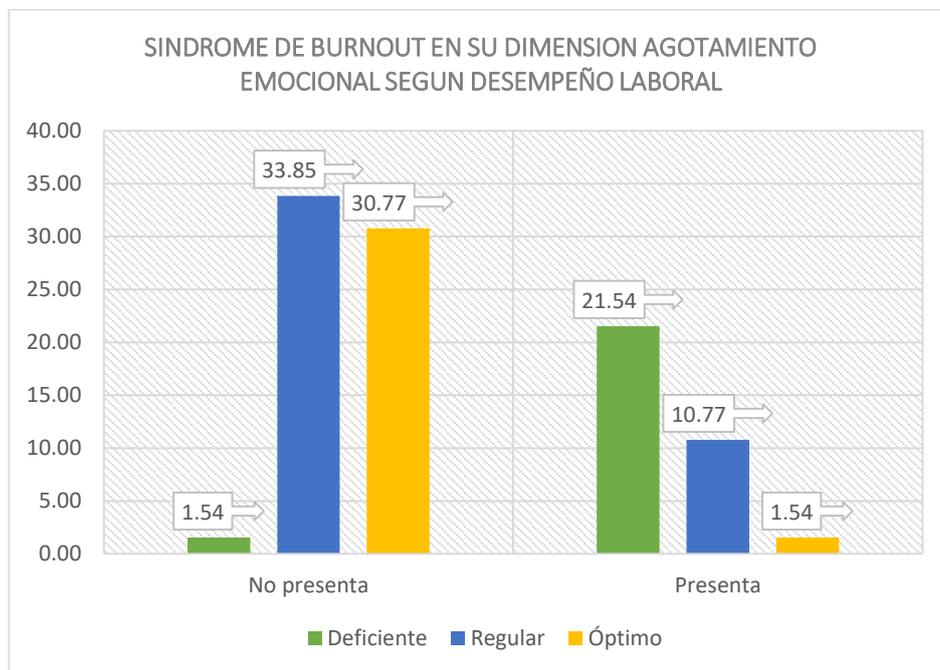


Figura 10.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento emocional según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Cuadro 11.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Despersonalización	Desempeño laboral		Desempeño laboral		Desempeño laboral		Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Óptimo	%		
No presenta	4	6.15	18	27.69	19	29.23	41	63.08
Presenta	11	16.92	11	16.92	2	3.08	24	36.92
Total	15	23.08	29	44.62	21	32.31	65	100.00

Fuente: Data del instrumento aplicado.

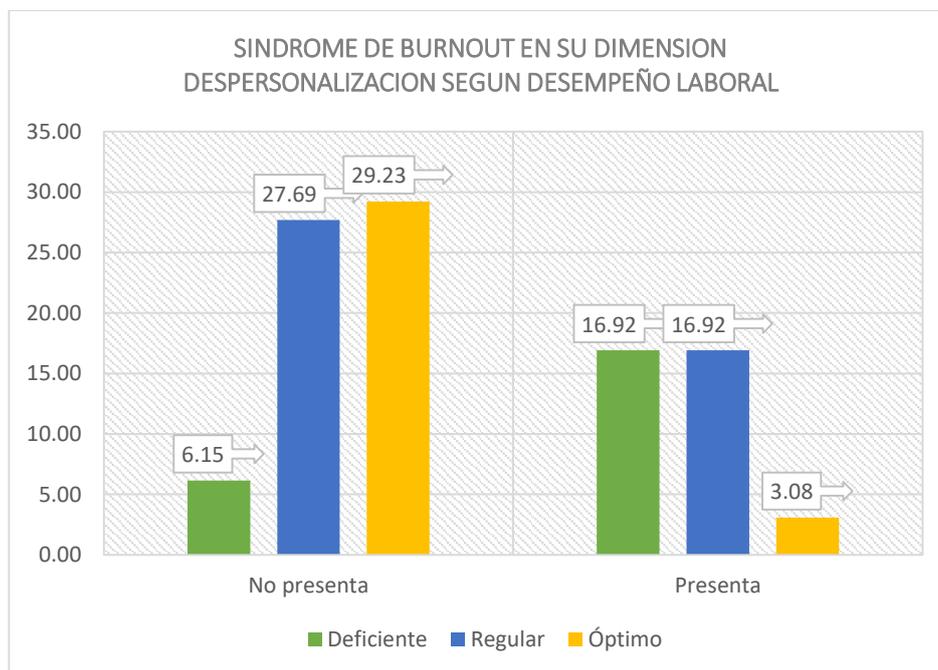


Figura 11.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Cuadro 12.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión realización profesional según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

Realización profesional	Desempeño laboral						Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Óptimo	%		
No presenta	2	3.08	22	33.85	18	27.69	42	64.62
Presenta	13	20.00	7	10.77	3	4.62	23	35.38
Total	15	23.08	29	44.62	21	32.31	65	100.00

Fuente: Data del instrumento aplicado.

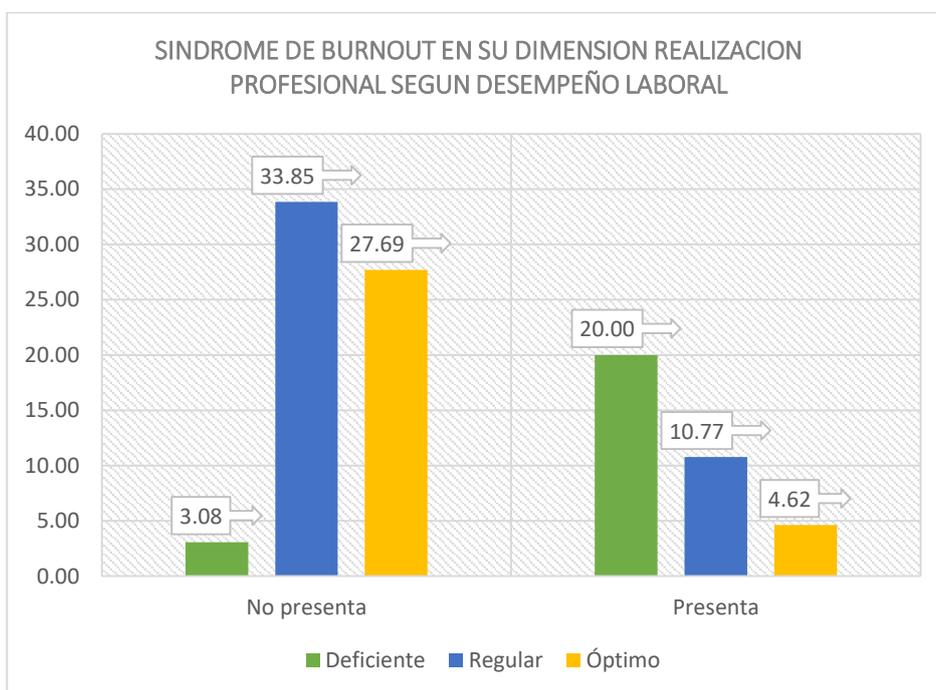


Figura 12.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión realización profesional según desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

5.2. Interpretación de los Resultados

1. En el cuadro y figura 1, podemos observar que el 73.85% no presenta síndrome de burnout y el 26.15% presenta síndrome de burnout. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los profesionales de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora no presentan síndrome de burnout.
2. En el cuadro y figura 2, podemos observar que el 66.15% no presenta agotamiento emocional y el 33.85% presenta agotamiento emocional. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los profesionales de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora no presentan agotamiento emocional.
3. En el cuadro y figura 3, podemos observar que el 63.08% no presenta despersonalización y el 36.92% presenta despersonalización. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los profesionales de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora no presentan despersonalización.
4. En el cuadro y figura 4, podemos observar que el 64.62% no presenta realización profesional y el 35.38% presenta realización profesional. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los profesionales de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora no presentan realización profesional.
5. En el cuadro y figura 5, podemos observar que el 23.08% presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 44.62% regular y el 32.31% óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los profesionales de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora presentan un desempeño laboral en un nivel regular.
6. En el cuadro y figura 6, podemos observar que el 26.15% presenta competencias cognitivas en un nivel deficiente, el 41.54% regular y el 32.31% óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los profesionales de enfermería del Servicio de

emergencia del Hospital María Auxiliadora presentan competencias cognitivas en un nivel regular.

7. En el cuadro y figura 7, podemos observar que el 26.15% presenta competencias actitudinales y sociales en un nivel deficiente, el 43.08% regular y el 30.77% óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los profesionales de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora presentan competencias actitudinales y sociales en un nivel regular.
8. En el cuadro y figura 8, podemos observar que el 24.62% presenta competencias de capacidad técnica en un nivel deficiente, el 41.54% regular y el 33.85% óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los profesionales de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora presentan competencias de capacidad técnica en un nivel regular.
9. En el cuadro y figura 9, al correlacionar el síndrome de burnout con el desempeño laboral, se encontró que del grupo que no presenta síndrome de burnout, el 41.54% presenta un desempeño laboral en un nivel regular y el 32.31% óptima. En el grupo que presento síndrome de burnout, el 23.08% presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente y el 3.08% regular.
10. En el cuadro y figura 10, al correlacionar el agotamiento emocional con el desempeño laboral, se encontró que del grupo que no presenta agotamiento emocional, el 1.54% presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 33.85% regular y el 30.77% óptima. En el grupo que presento agotamiento emocional, el 21.54% presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 10.77% regular y el 1.54% óptimo.
11. En el cuadro y figura 11, al correlacionar la despersonalización con el desempeño laboral, se encontró que del grupo que no presenta despersonalización, el 6.15% presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 27.69% regular y el 29.23% óptima. En el grupo que presento despersonalización, el 16.92% presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 16.92% regular y el 3.08% óptimo.

12. En el cuadro y figura 12, al correlacionar la realización profesional con el desempeño laboral, se encontró que del grupo que no presenta realización profesional, el 3.08% presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 33.85% regular y el 27.69% óptima. En el grupo que presento realización profesional, el 20.00% presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 10.77% regular y el 4.62% óptimo.

Cuadro 13

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento Emocional	,301	65	,000
Despersonalización	,357	65	,000
Realización profesional	,402	65	,000
Síndrome de Burnout	,367	65	,000
Competencias cognitivas	,330	65	,001
Competencias actitudinales y sociales	,367	65	,000
Competencias de capacidad técnica	,414	65	,001
Desempeño laboral	,402	65	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnova, pues el tamaño de la muestra resulto ser mayor a 50 participantes, de acuerdo a los valores obtenidos estos resultan ser menores a 0.05, lo cual evidencia que se está frente a una distribución no paramétrica, de manera que se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Contrastación de las hipótesis

Hipótesis principal

Ha: Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

Ho: No existe relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

Cuadro 14

Prueba de correlación según Spearman entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral Frecuencias y porcentajes de la dimensión realización profesional según desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

		Síndrome de burnout		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	de	1,000	-,663**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		65	65
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	-,663**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		65	65

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

Interpretación:

De acuerdo a los resultados observados en el cuadro 14 se obtuvo un resultado de la rho de Spearman de -0.663 significativa al 0.000, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, lo que permitió comprobar la hipótesis principal y concluir que existe una relación inversa y negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2021.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

Ho: No existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

Cuadro 15

Prueba de correlación según Spearman entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	-,645**
	Agotamiento emocional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Interpretación:

De acuerdo a los resultados observados en el cuadro 15 se obtuvo un resultado de la rho de Spearman de -0.645 significativa al 0.000, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, lo que permitió comprobar la hipótesis específica 1 y concluir que existe una relación inversa y negativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2021

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

Ho: No existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

Cuadro 16

Prueba de correlación según Spearman entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora 2021.

		Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,679**
		N	65
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,679**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

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

Interpretación:

De acuerdo a los resultados observados en el cuadro 16 se obtuvo un resultado de la rho de Spearman de -0.679 significativa al 0.000, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, lo que permitió comprobar la hipótesis específica 2 y concluir que existe una relación inversa y negativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2021

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los Resultados

De acuerdo a los resultados se halló que el 73.85% no presenta síndrome de burnout y el 26.15% presenta síndrome de burnout. Por lo que se puede evidenciar que en una mayor proporción los profesionales de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora no presentan síndrome de burnout. Estos resultados se deben a que el personal está teniendo un agotamiento físico por el desgaste tanto físico como mental que están realizando, además se denota un porcentaje significativo en la despersonalización con un mal trato al paciente actitudes de indiferencia, esto en un porcentaje bajo pero significativo, pero si no hay un control debido de la incidencia del síndrome de burnout podríamos llegar a niveles no deseados afectando a la mayoría de los profesionales de enfermería, lo que perjudicaría directamente su trabajo, su desempeño y por ende el servicio que brinda.

Por otro lado, observamos que el 23.08% del personal de enfermería presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 44.62% regular y el 32.31% óptimo, donde según nuestras comprobaciones de hipótesis y la relación que tiene con el síndrome de burnout, vemos que el desempeño deficiente presente se debe a este síndrome por lo que afecta tanto a las competencias de los profesionales con más incidencia en las cognitivas, actitudinales y sociales, y si esto continúa en aumento, por lo visto, disminuiría el nivel de todas las competencias del profesional de enfermería y por ende a su desempeño afectando como antes lo mencionamos el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

6.2. Comparación de los resultados con el marco teórico

Por lo antes mencionado se puede observar una relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral ya que el porcentaje de incidencia se relaciona con el 23.08% lo que se comprobó además con la correlación de la Rho de Spearman que resulto en -0.663 significativa al

0.000, por lo que se mencionó que existe relación inversa y negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021

Lo que se compara con el estudio de Plaza C. (2018)⁹, donde se evidenció que el 2% que presentó una mayor incidencia del síndrome de burnout tenía entre 45 a 54 años, lo que se reflejó en un agotamiento de las emociones, despersonalización en nivel alto, asimismo la realización personal fue baja en cuanto a su riesgo. Lo que presenta una concordancia respecto al grupo que presentan el síndrome, porque se observa que esta incidencia se debe a que los niveles de despersonalización y agotamientos de las emociones en este grupo se presenta en un nivel significativo, esto porque este grupo esta teniendo un desgaste tanto físico como mental, no hay buenas relaciones con sus compañeros, hay pesimismo, es por lo que este grupo es más propenso a desarrollar el síndrome de burnout en cambio la mayoría de nuestra muestra de profesionales de enfermería no presentan este síndrome porque están manejando adecuadamente las situaciones de presión llena de estresores, lo que se refleja también en el buen trato a los pacientes y una satisfacción con sus realización profesional. Siendo así esencial el estudio continuo de los niveles del síndrome de burnout en el personal de enfermería para evitar que afecten su desempeño y el servicio que brinda.

Otro de los estudios encontrado es el de Muñoz S, Ordoñez J, Solarte M, Valverde Y, Villarreal S, Zemanate M.¹⁰ (2018) En Colombia donde encontraron que el 15,8% presentaron nivel alto de agotamiento emocional, el 10,8% alta despersonalización y el 9,2% nivel bajo en realización personal. Lo cual concuerda con la presente investigación donde la incidencia del síndrome de burnout también se presento en un porcentaje bajo, así como en sus dimensiones agotamiento emocional y despersonalización. Estos resultados se presentan porque los profesionales que tienen interacción directa y constante con otras personas, son los de mayor riesgo; como en el caso del profesional de enfermería, son los grupos más vulnerables para desarrollar el síndrome, pero en estos casos esta incidencia se presenta en un grupo pequeño principalmente en hombre ya que la mayoría que no

presenta son mujeres. Además de ello del grupo que no presenta el síndrome de burnout tiene una realización profesional baja es decir no están satisfechos con el nivel profesional que presenta actualmente lo que los limita y estresa más, sumado a la carga de trabajo que por si es excesiva.

Otro de los estudios encontrados fue el de Huamán M. (2020) ¹⁴ quien halló en la dimensión de agotamiento emocional, un predominio del nivel medio con un 55.3%. Por otro lado, en la dimensión de despersonalización el 60.5% presentaron un nivel medio, finalmente en la dimensión falta de realización personal se encontró que el 65.8% presentaron un nivel alto; lo que presenta una concordancia con los resultados obtenidos en la presente investigación donde el 33.85% presenta agotamiento emocional, el 36.92% presenta despersonalización. Estos resultados como lo hemos analizado se dan solo en un grupo pequeño pero significativo donde el agotamiento emocional por el trato directo con el paciente y la absorción de sus problemas, miedos entre otras emociones se presenta en un nivel regular, repitiendo este proceso todos los días incrementando su posibilidad de sufrir del síndrome de burnout si es que no maneja adecuadamente estas emociones, de igual manera esto genera despersonalización en este grupo lo que se refleja después que ya no quiera escuchar al paciente que tenga más conflictos con sus compañeros entre otras cosas, todo ello en un cúmulo que está desarrollando el síndrome de burnout en el 26.15% de nuestra muestra. Es por ello relevante tomar medidas correctivas para disminuir esta incidencia y no incrementar y afectar a un número mayor del personal.

A ello la teoría nos menciona Síndrome de Burnout o "síndrome del trabajador quemado" se refiere a la cronificación del estrés laboral. Esto se manifiesta en un estado de agotamiento físico y mental que persiste en el tiempo y cambia la personalidad y la autoestima del empleado. Es un proceso en el que el trabajador pierde cada vez más interés en su trabajo y desarrolla una reacción psicológica negativa hacia su trabajo.²³

CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a los resultados se encontró que el síndrome de burnout se relaciona de manera inversa y negativa con el desempeño en el trabajo de los profesionales de enfermería según el resultado de la rho de Spearman de -0.663 significativa al 0.000. esto en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2021.

Segunda: De acuerdo a los resultados se encontró que el agotamiento emocional se relaciona de manera inversa y negativa con el desempeño en el trabajo de los profesionales de enfermería según el resultado de la rho de Spearman de -0.645 significativa al 0.000. esto en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2021.

Tercera: De acuerdo a los resultados se encontró que la despersonalización se relaciona de manera inversa y negativa con el desempeño en el trabajo de los profesionales de enfermería según el resultado de la rho de Spearman de -0.679 significativa al 0.000. esto en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2021.

Cuarta: De acuerdo a los resultados se encontró que la realización personal se relaciona de manera inversa y negativa con el desempeño en el trabajo de los profesionales de enfermería según el resultado de la rho de Spearman de -0.665 significativa al 0.000. esto en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2021.

RECOMENDACIONES

- A la jefa de enfermería conjuntamente con el departamento de psicológica desarrollar talleres especializados en la prevención del síndrome de burnout, donde se le brinde al profesional estrategias que vayan en conjunto con sus labores y responsabilidades que el permitan manejar las situaciones estresantes y sean conscientes de la importancia de atender dichos problemas oportunamente para evitarla incidencia del síndrome de burnout y que ello pueda afectar su desempeño.
- A los profesionales de enfermería asistir periódicamente a consultas con el área de psicología para poder detectar a tiempo alguna alteración en su estado mental, así también para tratar sus problemas laborales, ya es quien recibe todas las quejas, penas, del paciente y familiares y toda esa carga puede dañar su salud mental, es por ello importante que reciba evaluaciones psicológicas preventivas y evitar que los aspectos estresantes se vuelvan crónicos y afecte su desempeño como su salud.
- A los profesionales de enfermería considerar la importancia del aspecto humanizado en su atención, si es posible asesorarse para desarrollar estrategias que le permitan evitar una despersonalización, lo cual podría perjudicar sus relaciones, al sentirse el paciente ajeno a su conocimiento al ser tratados solo bajo un enfoque técnico.
- A la directiva de la institución de salud María Auxiliadora – 2021, desarrollar programas de premiación y promoción del empleo, y fomentar el crecimiento profesional del personal de enfermería y de esta manera poder aumentar a su vez el nivel en la calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Urrunaga L Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo – 2018. [Tesis de maestría] [citado 20 de Diciembre 2020]. Disponible de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14472>
2. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. [Internet] [citado 20 de Diciembre 2020]. Disponible de: <http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>
3. Grupo Paradigma. La OMS incluye el ‘burnout’ o ‘síndrome del trabajador quemado’ en su lista de enfermedades, 2019 [Internet] [citado 15 de Diciembre 2020]. Disponible de: <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/la-oms-incluye-el-burnout-o-sindrome-del-trabajador-quemado-en-su-lista-de-enfermedades/>
4. Suleiman N. Prevalencia del síndrome de burnout e identificación de factores de riesgo en el personal de enfermería de ginecología y obstetricia del Servicio Andaluz de Salud. 2020 [Internet] [citado 15 de Diciembre 2020]. Disponible de: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/63312>
5. Rendón M, Peralta S, Hernández E, Hernández R, Vargas M, Favela M. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. Rev. Enfermería Global. 19(3) 479-506. 2020 [Internet] [citado 15 de Diciembre 2020]. Disponible de: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/398221>
6. Tabares Y, Martínez V, Matabanchoy S. Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. Univ. Salud 22(3): 265-279. 2020 [Internet] [citado 15 de Diciembre 2020]. Disponible de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072020000300265
7. Vinueza A, Aldaz N, Mera C, Pino D, Tapia E, Vinueza M. Burnout syndrome among Ecuadorian medical doctors and nurses during COVID-19pandemic. 2020 [Internet] [citado 15 de Diciembre 2020]. Disponible de: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/708>

8. Sarmiento G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. 2019 Rev. Horiz. Med. 19(1) [Internet] [citado 15 de Diciembre 2020]. Disponible de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2019000100011
9. Plaza C. Síndrome de Burnout y otros riesgos psicosociales en médicos residentes, enfermeras y auxiliares de enfermería de la Clínica Santa Ana. 2018 Universidad de Cuenca. Ecuador 2018 (Tesis maestría) (citado 15 de Diciembre 2020). Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29454/1/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf>
10. Muñoz S, Ordoñez J, Solarte M, Valverde Y, Villarreal S, Zemanate M. Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Popayán. Rev. Méd. Risaralda 2018; 24 (1): 34 - 37. (Internet) (citado 15 de Diciembre 2020). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/299842461.pdf>
11. Gutiérrez B, Herrera A. Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. Rev. Revista Enferm. univ. 2018 15(1) (Internet) (citado 15 de Diciembre 2020). Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000100030
12. Grisales H, Muñoz Y, Osorio D, Robles E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014. Rev. Enferm. glob. 15 (41) Murcia ene. 2016. [Internet] [citado 20 de Diciembre 2020] Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000100013
13. Arias W, Muñoz A. Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. Rev. Cubana Salud Pública. 42 (4) Ciudad de La Habana. 2016. [Internet] [citado 20 de Diciembre 2020] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400007.
14. Huamán M. Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca -2019. Universidad Nacional de

- Cajamarca.2020. [Tesis de titulación] [citado 20 de Diciembre 2020]. Disponible de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3828/SINDROME%20E%20BURNOUT%20EN%20EL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMERIA%20-%20TESIS.%20ERLINDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Urrunaga L Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo – 2018. [Tesis de maestría] [citado 20 de Diciembre 2020]. Disponible de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14472>
 16. García J. Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo 2018. 2018. [Tesis de especialidad] [citado 20 de Diciembre 2020]. Disponible de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3043>
 17. Muñoz M. Síndrome de burnout y desempeño profesional de enfermeras (os) del departamento de anestesiología y centro quirúrgico del hospital regional docente de Cajamarca - 2017. [Tesis de especialidad] [citado 20 de Diciembre 2020]. Disponible de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/3445>
 18. López A. Síndrome de burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Negreiros Vega, Octubre - Diciembre 2016. Universidad Cesar Vallejo. 2017 [Tesis de maestría] [citado 20 de Diciembre 2020]. Disponible de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8664>
 19. Rodríguez S. Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Universidad Cesar Vallejo. [Tesis de maestría] [citado 20 de diciembre 2020]. Disponible de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3767?locale-attribute=en>
 20. OSHA. Comprender y prevenir el agotamiento de los trabajadores. Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. E.E.U.U. [Internet] [citado 15 de Diciembre 2020]. Disponible de: https://oshwiki.eu/wiki/Understanding_and_Preventing_Worker_Burnout.

21. Forbes R. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial* / No. 160. 2015. [Internet] [citado 15 de Diciembre 2020]. Disponible de: https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
22. RPP Noticias (2017) “¿Qué es el síndrome del burnout?”. Mediakit Grupo RPP. Perú.
23. OSHA. Comprender y prevenir el agotamiento de los trabajadores. Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. E.E.U.U. [Internet] [citado 15 de Diciembre 2020]. Disponible de: https://oshwiki.eu/wiki/Understanding_and_Preventing_Worker_Burnout.
24. Sáenz R. Cansancio emocional y rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Técnica Superior PNP - Puente Piedra, 2017. Perú. 2018. [Tesis de Maestría] [citado 15 de Diciembre 2020]. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14190/S%C3%A1enz_NRN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Unión General de Trabajadores de España. Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout). Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. 2015. [Internet] [citado 15 de Diciembre 2020]. Disponible de: http://navarra.ugt.org/salud_laboral/archivos/201212/burnout-gui769a.pdf?1
26. Acosta C, Mullings R, Torralbas A. Síndrome burnout. Un acercamiento al tema. *Interpsiquis*, 1-20. 2014. [Internet] [citado 15 de Diciembre 2020].
27. American Cancer Society. ¿Qué es el cansancio o la debilidad? [Internet] [citado 15 de Diciembre 2020]. Disponible de: <https://www.cancer.org/es/tratamiento/tratamientos-y-efectos-secundarios/efectos-secundarios-fisicos/cansancio/que-es-el-cansancio-relacionado-con-el-cancer.html>
28. Medline Plus. Fatiga. Institutos Nacionales de la Salud Biblioteca Nacional de Medicina de los EE. UU. [Internet] [citado 20 enero 2021]. Disponible de: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003088.htm>
29. Mayo Clinic. Desgaste laboral: cómo detectarlo y tomar medidas. Mayo Foundation for Medical Education and Research [Internet] [citado 20 enero 2021]. Disponible de: <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>

30. García A. Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú 2015. [Tesis de titulación] [citado 20 enero 2021]. Disponible de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/345>
31. Mayo Clinic. Trastorno de despersonalización-desrealización. Mayo Foundation for Medical Education and Research (MFMER). 2018. [Internet] [citado 20 enero 2021]. Disponible de: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/depersonalization-derealization-disorder/symptoms-causes/syc-20352911#:~:text=El%20trastorno%20de%20despersonalizaci%C3%B3n%20desrealizaci%C3%B3n,no%20son%20reales%2C%20o%20ambos.>
32. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2016 [citado 20 Feb 2021], 32(4): [citado 20 enero 2021]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
33. González S. Las consecuencias de la indiferencia. La Mente es Maravillosa Revista sobre psicología, filosofía y reflexiones sobre la vida. [Internet]. 2017 [citado 20 enero 2021]. Disponible en: <https://lamenteesmaravillosa.com/las-consecuencias-de-la-indiferencia/>
34. Bautista H, Cantú G. Propuesta de un modelo de análisis del maltrato en la relación médico-paciente. [Internet]. 2017 [citado 20 enero 2021], Gaceta Mexicana de Oncología 14(1) 2015, Pages 53-56 [citado 20 enero 2021]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665920115000097>
35. Mosquera I. Tolerancia, un valor indispensable para la vida: ¿cómo puede trabajarse en el aula y desde casa? [Internet]. 2017 [citado 20 enero 2021]. Disponible en: <https://www.unir.net/educacion/revista/tolerancia-un-valor-indispensable-para-la-vida-como-puede-trabajarse-en-el-aula-y-desde-casa/>
36. García A. Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú

2015. [Tesis de titulación] [citado 20 enero 2021]. Disponible de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/345>
37. LUCID. La realización personal. 2018. [Internet] [citado 20 enero 2021]. Disponible de: <http://articulos.corentt.com/la-realizacion-personal/>.
38. Unión General de Trabajadores de España. Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout). Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. 2015. [Internet] [citado 20 enero 2021]. Disponible de: http://navarra.ugt.org/salud_laboral/archivos/201212/burnout-gui769a.pdf?1
39. Pacheco S. Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2016. Tesis titulación. Disponible de: <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/574/Relaci%C3%B3n%20entre%20la%20percepci%C3%B3n%20del%20clima%20laboral%20y%20el%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20en%20enfermeras%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20enfermer%C3%ADa%20de%20una%20cl%C3%ADnica%20de%20Lima%20Metropolitana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
40. Cahuín P, Salazar E. Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital de pampas 2018. Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt". Tesis titulación. Disponible de: <http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/144/TESIS%20PREVALENCIA%20DEL%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20ENEL%20PERSONALDE%20ENFERMER%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20PAMPAS%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Martínez A. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. nº 112. 2010 [Internet] [citado 21 enero 2021]. Disponible de: <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
42. Chumpitaz J. Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio GinecoObstetricia del Hospital de Ventanilla 2017. [Tesis Maestría] [citado 21 enero 2021]. Disponible de:

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14272/Chumpitaz_IJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
43. Manrique M, Rodríguez S. Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de Hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016. [Tesis Titulación] [citado 21 enero 2021]. Disponible de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5334/ENmacrmf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 44. Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I Essalud - Tingo María 2014. Universidad de Huánuco. [Tesis Maestría] [citado 21 enero 2021]. Disponible de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/280/SORIA%20MACHUCA%20SAMUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 45. Manrique F, Rodríguez S. Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [Tesis Titulación] [citado 21 enero 2021]. Disponible de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5334/ENmacrmf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 46. Bonfill E. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. 2010. [Internet] [citado 21 enero 2021]. Disponible de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010
 47. Guerra D. Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019. Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt". Tesis titulación. Disponible de: <http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/195/INFLUENCIA%20DEL%20ESTR%C3%89S%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20SERVICIOS%20CR%C3%8DTICOS%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20PAMPAS%202019.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
 48. Chiavenato I. Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Quinta ed. México D.F.: McGraw Hill. 2018.

49. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
50. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería, Hospital María Auxiliadora - 2021

Responsables: Denis Marly Rivera Eduardo / Miguel Ángel Martínez Albornoz

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021?	Establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.	Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.	Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Tipo: aplicada Nivel de estudio: Descriptivo – correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental con corte transversal Población 65 Muestra 65 Técnicas e instrumentos de recolección de información Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnica de análisis de datos, descriptiva e inferencial
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Despersonalización	
Problema Específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021?	Objetivo Específico 1: Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.	Hipótesis Específica 1: Existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.		Realización profesional	
Problema Específico 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021?	Objetivo Específico 2: Identificar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.	Hipótesis Específica 2: Existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.	Desempeño laboral	Competencias cognitivas	
Problema Específico 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021?	Objetivo Específico 3 Identificar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.	Problema Específico 3 Existe relación inversa entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.		Competencias actitudinales y sociales	
				Competencias de capacidad técnica	

Anexo 2: Instrumentos de investigación y Ficha de validación por juicio de expertos

Instrumento: Cuestionario sobre Síndrome de Burnout

El cuestionario que a continuación se presenta es tiene como objetivo principal obtener información sobre el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería. Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión 1: Agotamiento emocional		VALORACIÓN				
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada me siento fatigado					
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando					
6	Me siento frustrada en mi trabajo					
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
8	Siento que trabajar con contacto directo con la gente me cansa					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
Dimensión 2: Despersonalización						
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
11	Siento que me he hecho más dura con la gente					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					
14	Me parece que los familiares me culpan de algunos de los problemas de sus niños					

Dimensión 3: Logro o realización profesional					
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes				
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes				
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo				
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo				
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes				
20	Me siento estimado después de haber trabajado directamente con mis pacientes				
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Cuestionario desempeño laboral

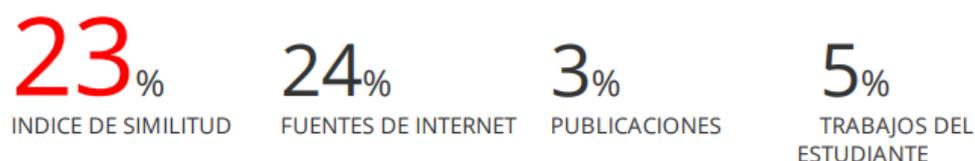
En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una unidad hospitalaria. Estamos interesados en conocer cuál es el desempeño laboral dentro de la institución. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Por favor, marque con una X la respuesta con que Ud. Se siente identificado.

Nº	Desempeño laboral	Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?				
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?				
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?				
4	¿Brinda cuidados de enfermería adecuados según la necesidad de cada paciente?				
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?				
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?				
7	¿Valora y planifica los cuidados de enfermería según necesidad de los pacientes?				
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?				
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?				
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?				
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?				
12	¿Respeta la privacidad del paciente?				
13	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?				
14	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?				
15	¿Respeta las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)?				
16	¿Verifica la indicación médica antes de aplicar el tratamiento a cada paciente?				
17	¿Aplica correctamente los medicamentos utilizando los diez correctos?				
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?				
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?				
20	¿Practica las medidas de bioseguridad?				
21	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?				

Anexo 3: Informe de Turnitin al 28% de similitud

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%

Base de datos

Síndrome de Burnout

	AGOTAMIENTO EMOCIONAL									DESPERSONALIZACION					LOGRO O REALIZACION PROFESIONAL							
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22
1	3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	5
2	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	5	3	5	4	3	5	5	3	3	3	3	5
3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4
4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5
5	3	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4
6	3	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4
7	5	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5
8	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5
9	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3
10	3	4	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4
11	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5
12	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
13	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3
14	5	3	5	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	4
15	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4
16	5	3	5	3	3	5	5	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5
17	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5

18	3	3	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	5	5
19	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	5	3	3	3	5	4	4	5	5	3	5
20	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	4	3	3	4
21	2	1	4	5	1	1	5	2	3	3	5	3	5	3	2	3	3	3	3	1	2	4
22	3	3	4	1	3	4	5	3	5	5	2	1	4	5	2	1	2	5	3	3	5	3
23	3	5	2	1	4	4	5	1	5	3	2	5	5	1	2	4	2	2	5	5	3	2
24	3	2	1	3	2	1	5	5	4	3	3	3	4	2	1	2	3	5	1	5	3	5
25	5	4	1	4	2	2	5	1	4	3	3	4	1	1	5	3	2	2	5	3	1	4
26	4	2	3	2	5	3	5	4	5	3	4	5	3	5	3	2	5	3	4	2	1	2
27	3	3	3	3	1	5	2	4	1	5	5	4	2	3	4	5	2	4	3	2	4	2
28	1	1	1	2	2	3	3	3	4	1	2	3	1	5	3	5	5	2	4	3	2	3
29	5	5	4	4	3	1	3	2	3	4	5	4	1	3	3	5	3	1	4	1	5	1
30	3	1	2	5	4	3	4	4	3	5	1	4	1	4	3	5	5	3	1	5	5	3
31	5	4	2	3	1	1	5	4	2	3	4	5	2	1	4	1	5	5	1	4	2	4
32	2	5	1	4	5	1	5	5	3	2	1	1	1	3	1	1	5	3	4	3	5	4
33	1	4	5	4	5	1	2	2	1	5	5	3	5	3	4	5	1	2	2	5	3	3
34	4	5	1	1	3	4	5	4	1	1	4	5	3	3	4	4	1	1	4	4	5	2
35	3	3	2	4	3	4	1	3	1	4	5	1	5	5	2	1	5	3	2	2	2	3
36	2	4	4	5	2	2	1	5	3	5	2	2	4	5	4	2	3	3	1	1	4	5
37	1	3	5	5	3	3	2	1	5	4	1	2	4	5	2	1	4	2	2	4	2	4
38	3	1	5	1	3	4	5	4	2	4	2	1	4	2	1	5	3	4	5	2	1	3
39	1	2	4	3	4	5	4	2	5	1	3	3	5	4	2	1	4	2	2	5	5	2
40	4	5	4	4	2	4	5	1	4	3	2	4	3	3	4	2	2	5	4	5	3	5
41	2	1	1	2	5	2	3	2	2	1	1	3	3	3	3	1	3	5	1	2	2	3
42	5	1	2	1	3	4	2	2	4	1	2	4	3	2	3	5	5	2	1	1	4	5
43	5	2	1	2	4	3	2	3	4	1	3	5	4	3	2	5	3	3	1	3	1	1

44	3	3	4	5	5	3	4	1	3	3	5	3	2	1	5	3	2	4	4	1	4	5
45	2	3	4	5	1	3	2	2	2	1	5	1	4	3	5	2	5	5	4	4	3	3
46	5	4	5	5	3	3	1	5	2	4	1	5	2	3	1	1	3	2	4	4	2	5
47	3	5	3	5	5	5	2	1	5	5	1	1	2	3	3	3	5	2	3	1	4	4
48	3	2	2	1	4	3	1	1	5	4	2	4	3	1	4	1	5	5	5	1	1	4
49	3	3	1	5	1	5	1	3	2	3	2	2	4	5	5	1	5	2	5	4	2	5
50	5	5	1	1	1	3	3	1	2	1	1	4	4	2	3	4	2	1	1	1	1	5
51	2	4	3	1	5	4	2	3	3	5	2	2	5	5	3	4	1	2	1	3	5	3
52	3	1	3	5	1	5	2	2	1	1	1	5	1	5	3	4	3	4	5	5	3	4
53	5	5	1	3	3	3	5	3	5	3	5	2	4	1	5	3	4	4	3	2	2	2
54	3	4	1	4	3	5	3	3	2	5	4	2	1	2	1	5	5	4	4	2	3	3
55	1	2	1	3	1	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3
56	1	3	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2	1	1	3
57	3	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
58	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	3	1	1	1	3	2	1	2	1
59	2	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	3	1	2	3	2	2	2	1
60	3	1	1	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	3	1
61	1	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	2	3	1	3	1	2	3	1	2	1
62	3	3	1	3	3	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1
64	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2
65	3	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2

Desempeño laboral

	COMPETENCIAS COGNITIVAS								COMPETENCIAS ACTITUDINALES Y SOCIALES									COMPETENCIAS DE CAPACIDAD TECNICA			
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21
1	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	1	1	4	4	4
2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
4	4	3	4	3	4	4	1	1	1	3	3	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3
5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	4	3	4	3	3	3
6	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	4	4
7	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3
8	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3
10	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
11	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
12	3	4	4	4	3	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
13	4	4	4	3	3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
14	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
15	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
16	4	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
17	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
18	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3

21	3	3	1	2	2	4	1	2	1	2	4	3	2	4	4	3	4	1	2	1	3
22	2	4	4	4	4	3	3	1	3	1	1	2	3	4	3	1	4	2	1	4	3
23	4	4	1	4	2	2	1	4	2	2	1	2	3	1	3	2	4	1	3	2	3
24	4	2	4	3	4	2	2	3	1	4	2	4	3	2	1	4	1	2	4	4	3
25	4	3	3	3	3	3	1	3	4	2	1	1	1	3	2	2	4	2	3	1	2
26	3	3	3	2	2	4	3	1	1	3	2	4	3	3	1	4	4	2	2	3	3
27	2	4	3	4	1	1	3	4	4	1	4	3	4	3	2	2	1	1	4	4	3
28	2	2	1	1	4	1	2	1	1	2	4	1	4	1	2	3	2	3	3	4	1
29	2	4	3	2	1	2	3	1	3	4	3	4	1	1	1	2	4	4	2	3	2
30	4	1	2	2	2	1	4	1	2	4	3	3	3	1	3	4	2	3	2	1	2
31	1	2	3	3	3	2	4	4	3	1	1	1	3	4	3	2	2	2	1	3	1
32	3	2	4	4	3	1	1	2	2	4	3	4	2	2	1	4	4	3	4	2	1
33	2	4	2	3	2	3	3	2	2	1	3	4	1	3	3	2	1	1	3	2	2
34	3	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	3	2	2	1	4	2	1	4	1
35	4	1	3	2	1	1	2	4	3	1	2	1	3	4	3	3	2	4	4	3	4
36	4	2	1	1	2	1	3	2	3	1	3	4	3	4	2	3	1	1	2	1	3
37	1	2	1	3	3	1	1	3	3	1	4	3	3	4	4	2	4	1	1	4	4
38	3	3	1	2	2	2	2	4	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	3	4	2
39	2	4	2	4	2	4	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	4	2	4	4	4
40	3	2	3	3	2	3	4	3	1	2	1	3	3	2	4	1	4	2	3	4	4
41	2	2	3	4	3	2	1	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	1	2	2	3
42	4	2	1	3	1	4	4	2	4	2	3	2	1	1	2	4	1	4	1	3	1
43	4	3	2	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	4	1	2	1	2	1	2	2
44	2	3	4	4	2	2	4	4	1	1	2	1	3	3	2	2	4	1	4	2	4
45	3	3	3	4	4	2	4	3	1	4	4	1	2	4	4	3	3	1	1	2	4
46	3	2	3	3	2	2	4	1	2	4	1	1	1	3	4	1	4	4	4	2	1

47	3	2	1	2	4	3	4	3	1	1	3	1	4	2	2	2	1	2	3	3	4
48	3	1	4	1	4	1	4	1	2	1	2	2	4	1	3	1	4	1	2	3	2
49	3	3	2	4	1	1	1	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	1	4	3	3
50	1	2	1	1	1	2	1	2	1	4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
51	1	2	2	1	3	2	2	1	1	4	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
52	2	2	2	2	3	4	1	1	1	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
53	1	4	2	2	3	4	1	1	2	4	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
54	1	4	1	2	3	4	1	2	1	4	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1
55	2	4	2	1	3	4	1	2	2	4	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2
56	2	4	2	1	3	4	2	1	2	4	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
57	1	4	2	2	3	1	1	1	2	4	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2
58	1	4	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	2	1
59	1	4	2	2	1	1	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1
60	2	4	1	2	2	1	3	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1
61	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2
62	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
63	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1
64	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	1	2
65	1	1	3	2	4	2	2	2	4	1	2	3	2	2	4	2	2	4	1	2	1

Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería, Hospital María Auxiliadora - 2021”, es desarrollada por Denis Marly Rivera Eduardo y Miguel Ángel Martínez Albornoz, grupo investigador del programa académico de enfermería de la Universidad Autónoma de Ica. El objetivo del estudio es establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - 2021.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de preguntas objetivas. El cuestionario tomará 35 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas a los correos de contacto. Desde ya se agradece su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha:.....

Firma.....

Apellidos y nombres

Anexo 5: Autorización

	Perú	Ministerio De Salud	Hospital María Auxiliadora	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI)	Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
---	------	---------------------	----------------------------	---	---

CONSTANCIA

La que suscribe, **Jefa de la Oficina de Apoyo a la Docencia e investigación del Hospital María Auxiliadora**, **CERTIFICA** que la **TESIS**. Versión del **10 de marzo del presente**; Titulado: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2021”**; con Código Único de Inscripción: **HMA/CIE/155/21**, presentado por las Investigadores: **Bach. Denis Marly RIVERA EDUARDO**; **Bach. Miguel Ángel MARTÍNEZ ALBORNOZ**, ha sido **REVISADA**.

Asimismo, concluyéndose con la **APROBACION** expedida por el **Comité Institucional de Ética de Investigación**. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo con los estándares propuestos por el Hospital María Auxiliadora.

Esta aprobación tendrá **VIGENCIA** hasta el **10 de marzo del 2022**. Los trámites para su renovación deben iniciarse por los menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

San Juan de Miraflores, 10 de marzo del 2021.

Atentamente.



LMPR/mags.
c.c. Investigadora
c.c. Archivo

1 de 1

www.hma.gob.pe

DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
Av. Miguel Iglesias N° 968
Telf. (511)(01)217818-3112
Fax. (511)(01)217828

Anexo 6: Evidencias





