



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

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

TESIS

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL III  
HONORIO DELGADO AREQUIPA 20212”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

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

Presentado por:

**Jimena Dayana Mojonero Tito**

**Magaly Dalesska Rosas Hilario**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en  
Enfermería

Docente asesor:

Mg. José Yomil Pérez Gómez

Código Orcid N° 0000-0002-3516-9071

Chincha, Ica, 2022

**Asesor:**

- Mg. Pérez Gómez José Yomil

**Miembros de jurado**

- Dr. Edmundo Gonzales Zavaleta
- Dr. Jorge Campos Martínez
- Dr. Elio Huamán Flores

## DEDICATORIA

Dedico primeramente esta tesis  
a Dios por ser quien me permitió  
llegar hasta este momento de mi  
profesión.

A mis Padres Marcos y Fortunata por su amor,  
esfuerzo y apoyo incondicional que me brindan, por  
motivarme siempre a alcanzar mis  
sueños.

A mi Asesor: Por la paciencia  
y su dedicación en la enseñanza brindada y por ser un  
ejemplo de profesionalismo.

***Jimena***

Agradezco infinitamente a Dios por guiar mis pasos y  
brindarme la fortaleza necesaria para  
poder cumplir mis metas

A mis padres y a mi pequeña hija Daniela que son  
motivo de mi esfuerzo y dedicación

***Magaly***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, que con el eterno amor que nos tiene  
guió cada uno de nuestros pasos,  
dándonos fortaleza y anhelo para sobrellevar los  
momentos más difíciles y poder seguir  
adelante y cumplir nuestros objetivos.  
Al Rector de la Universidad Autónoma  
de Ica por brindarnos la  
oportunidad de titularnos en su casa de estudios  
ya que nos ha dado todas las  
facilidades del caso para nuestra  
formación Académica.

## **RESUMEN**

**Objetivo:** Describir la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa – 2021.

**Materiales y métodos:** El tipo de investigación es básico con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento fueron dos cuestionarios; Inventario de Maslach y Jackson para medir la variable Síndrome de Burnout e Inventario del Instrumento de Graciela Llagas para la variable Desempeño laboral.

**Participantes:** La muestra evaluada fue de 192 profesionales de enfermería que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa-2021.

**Resultados:** Se obtuvo que el 48.4% presentaron un nivel medio, 35.9% nivel bajo, mientras que 15.6% tuvieron un nivel alto de Síndrome de Burnout, asimismo para la variable Desempeño Laboral se encontró que el 50% tuvo un nivel de desempeño laboral regular, 39.6% eficiente, mientras que el 10.4% tuvieron un nivel deficiente.

**Conclusión:** Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en las enfermeras del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021, ya que se obtuvo un valor de  $p=0.000 < 0.05$  y  $\rho = - 0.474$ .

**PALABRAS CLAVES:** Síndrome de burnout, desempeño laboral, personal de enfermería.

## ABSTRACT

**Objective:** Describe the relationship between the Burnout Syndrome and Work Performance of the nursing staff of the Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa - 2021.

**Materials and methods:** The type of research is basic with a quantitative approach, correlational level, non-experimental design and cross-sectional. To collect the information, the survey technique was used and two questionnaires were used as an instrument; Maslach and Jackson inventory to measure the Burnout Syndrome variable and Graciela Llagas' Instrument Inventory for the Job performance variable.

**Participants:** The sample evaluated was 192 nursing professionals who work at the Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa-2021.

**Results:** It was obtained that 48.4% had a medium level, 35.9% had a low level, while 15.6% had a high level of Burnout Syndrome, also for the variable Work Performance it was found that 50% had a level of regular work performance , 39.6% efficient, while 10.4% had a deficient level.

**Conclusion:** There is a relationship between burnout syndrome and job performance in nurses at the Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021, since a value of  $p=0.000<0.05$  and  $\rho = -0.474$  was obtained

**KEY WORDS:** burnout syndrome, job performance, nursing staff.

## ÍNDICE

	Pág.
Caratula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen	IV
Abstract	V
Índice general / índice de figuras y de cuadros	VI
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>12</b>
2.1 Descripción del Problema	12
2.2. Pregunta de investigación general	15
2.3 Preguntas de investigación específicas	15
2.4 Justificación e Importancia	16
2.5 Objetivo general	17
2.6 Objetivos específicos	17
2.7 Alcances y limitaciones	18
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>	<b>19</b>
3.1 Antecedentes	19
3.2 Bases Teóricas	25
3.3 Marco conceptual	46
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>48</b>
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	48
4.2 Diseño de la investigación	48
4.3 Población – Muestra	49
4.4 Hipótesis general y específicas	50
4.5 Identificación de las variables	50
4.6 Operacionalización de las variables	51
4.7 Recolección de datos	53
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>56</b>
5.1 Presentación de Resultados	56
5.2 Interpretación de los Resultados	65
<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>73</b>

6.1	Análisis descriptivo de los resultados	73
6.2	Comparación de resultados con marco teórico	74
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	76
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	78
	<b>ANEXOS</b>	86
	Anexo 1: Matriz de consistencia	87
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos y Ficha de validación por juicio de expertos	89
	Anexo 3: Informe de Turnitin al 28% de similitud	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Porcentajes de Síndrome de Burnout en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	56
<b>Figura 2</b> Porcentaje de la dimensión realización personal en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	57
<b>Figura 3</b> Porcentaje de la dimensión agotamiento emocional en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	58
<b>Figura 4</b> Porcentaje de la dimensión despersonalización en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	59
<b>Figura 5</b> Porcentaje de la Variable Desempeño Laboral en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	60
<b>Figura 6</b> Porcentaje de la dimensión Calidad de Trabajo en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	61
<b>Figura 7</b> Porcentaje de la dimensión responsabilidad en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	62
<b>Figura 8</b> Porcentaje de la dimensión trabajo en equipo en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	63
<b>Figura 9</b> Porcentaje de la dimensión compromiso organizacional en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	64

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1</b> Frecuencias y Porcentajes de Síndrome de Burnout en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	56
<b>Cuadro 2</b> Frecuencias y Porcentaje de la dimensión realización personal en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	57
<b>Cuadro 3</b> Frecuencias y Porcentaje de la dimensión agotamiento emocional en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	58
<b>Cuadro 4</b> Frecuencias y Porcentaje de la dimensión despersonalización en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	59
<b>Cuadro 5</b> Frecuencias y Porcentaje de la Variable Desempeño Laboral en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	60
<b>Cuadro 6</b> Frecuencias y Porcentaje de la dimensión Calidad de Trabajo en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	61
<b>Cuadro 7</b> Frecuencias y Porcentaje de la dimensión responsabilidad en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	62
<b>Cuadro 8</b> Frecuencias y Porcentaje de la dimensión trabajo en equipo en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	63
<b>Cuadro 9</b> Frecuencias y Porcentaje de la dimensión compromiso organizacional en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa	64

## I. INTRODUCCIÓN

Durante décadas, las características del Síndrome de Burnout han sido estudiadas y analizadas por profesionales de la salud en países de habla inglesa y española. La mayoría de casos se encuentran en profesionales de la salud afectando su capacidad para desempeñar sus funciones en diferentes campos. En el último siglo, no solo afectó a trabajadores del campo sanitario sino a muchos trabajadores de diferentes ámbitos laborales. En algunos casos, puede ser una patología que deba mencionarse de forma obligada en estudios de relevancia, sin embargo, muchas personas no tienen un diagnóstico preciso.

Hoy en día está claro que cada persona lleva una vida muy ocupada en su área de especialización, por consiguiente, su desempeño laboral se verá afectado y reflejado en las diversas actividades que realizan. El mayor objetivo de los profesionales sanitarios, no es solo completar la jornada laboral, sino también ser eficientes y proactivos. Para hacer esto, necesita saber qué hacer y hacer lo mejor que pueda en su espacio de trabajo.

La enfermería es una de las profesiones más estresantes desde el punto de vista psicológico y de salud por el impacto del trabajo en entornos de alto compromiso y dedicación, como la sala de emergencias. La enfermería trata sobre las personas, su estado de salud y todo lo que les rodea (dolor, sufrimiento, ruptura familiar, etc.).

El estudio se realizó con el objetivo de describir la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa y se pudo plantear nuevas alternativas para mejorar la calidad de vida del personal enfermero y aliviar la situación constante de estrés.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## **2.1. Descripción del problema**

Una verificación minuciosa realizada recientemente pone de relieve que el nivel de deterioro de la salud mental de los profesionales sanitarios que han trabajado en la primera línea de la COVID-19 osciló entre medio y alto, destacando como síntomas principales: ansiedad, síntomas depresivos, preocupación e insomnio, además de un alto nivel de estrés. A pesar de las diferencias en el número de pacientes y defunciones en los distintos países, el Síndrome de Burnout debe ser una preocupación mundial, ya que la COVID-19 ha puesto gravemente en peligro los sistemas de salud y a los propios profesionales (1).

Hoy en día el Síndrome de Burnout, constituye un factor de riesgo laboral frecuente en el personal de enfermería. Es una enfermedad que ha sido reconocida por varios investigadores de psicología y sociología laboral. Sus manifestaciones se presentan continuamente en el personal de enfermería y si no se identifican y tratan con oportunidad progresan y se agravan, de manera que pueden causar incompetencia y ausencia laboral, e incluso la muerte laboral y social del trabajador, por motivo de excesivo agotamiento emocional (2).

En la cual la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que el Síndrome de Burnout es una enfermedad laboral, que puede afectar a los colaboradores en muchos sectores ocupacionales, siendo prevalente en el 13% y 27% de la población activa (3). Estudios realizados en otros países como España, Brasil y Ecuador manifiestan que el profesional de la salud se expone continuamente a situaciones estresantes en los servicios donde está asignado, como el caso del enfermero que está en constante conexión con el paciente (4).

El síndrome de Burnout es una enfermedad laboral que afecta a la salud física y mental. Es una respuesta a la tensión emocional de índole crónica originada por el deseo de tratar exitosamente con otros seres humanos, especialmente cuando tiene problemas y la única condición que tiene es que la tensión surge de la interacción social entre la persona

que recibe la ayuda y el que la brinda; al ocurrir esto, el que ofrece la atención pierde el interés y el tacto hacia el paciente presentando una actitud deshumanizada y sin mostrar preocupación alguna (5)

La labor del personal de enfermería es una 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 de lo recomendado, lo que ocasiona doble turno y horas extras que desgastan al profesional tanto a nivel físico como mental, generando problemas como el estrés o algo 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 maltrato al paciente y la realización profesional (6).

El ambiente laboral en el que se desenvuelve el personal de enfermería suele generar un alto nivel de estrés debido al exceso de carga de trabajo, turnos laborales extras y el poco tiempo de que se dispone para el descanso o realizar actividades recreativas, estos son los principales aspectos detonantes del estrés. El manifestar este tipo de estrés laboral de una manera recurrente o casi permanente los vuelve más propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout (7)

En el país de Corea del Sur, las enfermeras representan más del 50% de todo el personal de salud, en la que la calidad de la atención de enfermería tiene un impacto directo en los resultados de salud del paciente. Por la que obstatentemente las enfermeras tienen una vida poco saludable, lo que puede influir negativamente en su capacidad de trabajo debido a las malas condiciones laborales, como horarios de turnos irregulares y tener que realizar tareas de enfermería física y psicológicamente intensas (8) estas combinaciones de factores los hacen vulnerables al desarrollo del síndrome de Burnout (9).

A nivel de Latinoamérica, según una investigación realizada en Brasil el 49% de las enfermeras que labora en las unidades de cuidados intensivos presenta Síndrome de Burnout (10). En Ecuador la prevalencia del Síndrome de Burnout fue elevada, con respecto a las tres dimensiones: despersonalización (95%), agotamiento emocional (47%) y en un porcentaje menor la realización personal (11%) (11). Mientras que en Paraguay la prevalencia del Síndrome de Burnout fue de 24,1% en el personal de enfermería y médicos (12).

En el Perú, en general, la prevalencia global del Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud es 12,5 %, aunque diferentes estudios nacionales presentan resultados heterogéneos. Por decir en Ancash, específicamente, una investigación en personal sanitario de 10 hospitales reportó un porcentaje de **BURNOUT** alto que oscila entre 19,6 % a 27,6 %, lo cual presentó prevalencias frecuentes de trastornos mentales y estrés. Estos datos en conjunto nos indican que el estrés en el sector salud suele iniciarse por la sobrecarga de trabajo (13).

Carlos M 2020, realizó una investigación en el Hospital de Belén Lambayeque la cual dio como resultado que el personal de enfermería es el más afectado por el Síndrome de Burnout, ya que el rol del enfermero es una de las ocupaciones más estresantes por su alto compromiso, que demanda realizar tareas difíciles que los exponen a una extrema tensión en la cual obtuvo que el 56% presenta un nivel alto, el 26% un nivel medio y el 18% un nivel bajo (14).

En el departamento de Arequipa se realizó un estudio que evaluó a 172 enfermeras de tres hospitales distintos, hallándose que el 65% tenía niveles altos de síndrome de burnout y que el agotamiento emocional se relacionaba con la realización personal y la desesperación. En la que recientemente, se ha reportado que sólo el 21.3% presenta niveles severos del síndrome, y que las horas de servicio es determinante en el síndrome de burnout y la baja realización profesional (15).

Un estudio realizado por Milagros Rodríguez en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el año 2016 (16) permitió observar que el 44% del personal de enfermería tiene un nivel leve de agotamiento emocional, el 17.4% un nivel moderado y el 38.6% un nivel severo. El 30% de las enfermeras tiene un nivel leve de despersonalización, el 12.7% un nivel moderado y el 57.3% presenta un nivel severo. Esta realidad se da en diferentes centros hospitalarios de la ciudad y sobre todo en el Hospital ya mencionado, en el que, por la gran cantidad de pacientes y labor que tiene que realizar hace que vivan en permanente tensión y estrés en el desarrollo de su trabajo, lo que podría declinar en malas prácticas de desarrollo profesional.

## **2.2. Preguntas de investigación**

### **2.2.1. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado - Arequipa 2021?

## **2.3. Pregunta de investigación específica**

### **2.3.1. PE 1:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión realización personal y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado - Arequipa 2021?

### **2.3.2. PE 2:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado Espinoza - Arequipa 2021?

### **2.3.3. PE 3:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado Espinoza - Arequipa 2021?

## **2.4. Justificación e importancia**

### **2.4.1. Justificación teórica**

La investigación permitió generar e incrementar el conocimiento existente sobre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en un establecimiento de salud, esto brinda mayor información a futuras investigaciones, pues sirve como trabajos previos o como fundamentación teórica para sustentar investigaciones.

#### **2.4.2. Justificación Práctica**

La investigación permitió diagnosticar el comportamiento de las variables Síndrome de Burnout y desempeño laboral, asimismo, buscó conocer su asociación y grado de relación. Esto sirve para conocimiento de los directivos del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa a tomar decisiones sobre sus estrategias y acciones, para sobrellevar el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19, con el fin de generar mejor desempeño laboral.

#### **2.4.3. Justificación metodológica**

Metodológicamente el estudio es relevante gracias a su sustento sobre los métodos científicos, es decir, los instrumentos tuvieron validez y confiabilidad a fin de obtener información veraz sobre el contexto de estudio; asimismo, se basó en aspectos éticos teniendo como principal objetivo el respeto sobre los individuos que pertenecen al estudio.

#### **2.4.4. Importancia**

La investigación es importante por su relevancia en el sector salud, pues conlleva a tomar decisiones a las protestas del personal de salud frente a la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19, viéndose en ocasiones perjudicado su desempeño laboral. Es importante generar estrategias que permitan reducir el síndrome de burnout y tener al personal más saludable psicológicamente y aborde un trabajo correcto.

### **2.5. Objetivo general y específicos**

### **2.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado - Arequipa 2021.

## **2.6. Objetivos específicos**

### **2.6.1. OE 1:**

Establecer la relación entre la dimensión realización personal y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado - Arequipa 2021.

### **2.6.2. OE 2:**

Establecer la relación entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado - Arequipa 2021.

### **2.6.3. OE 3:**

Establecer la relación entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado - Arequipa 2021.

## **2.7. Alcances y Limitaciones**

### **2.7.1. Alcances**

- a. Alcance Territorial:** Esta tesis fue realizada y ejecutada en el HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO ubicado en la avenida Daniel Alcides Carrión # 505 en el Cercado de Arequipa de la provincia y departamento de Arequipa en Perú. La aplicación de los instrumentos se realizó en los servicios de pediatría, medicina mujeres, medicina varones, ginecología y obstétrica, neonatología, cirugía varones, cirugía mujeres, unidad de quemados, trauma-shock, UCI, emergencia y tres acondicionamientos para pacientes COVID, los cuales son denominados PRONIS A, B Y C.
- b. Alcance Temporal:** La siguiente tesis se realizó en el transcurso de los meses de julio del 2021 a enero del

2022. Y los instrumentos fueron aplicados entre el 02 y 22 de diciembre del 2021.

**c. Alcance Social:** Licenciados en enfermería con función asistencial y administrativa del Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa.

#### **2.7.2. LIMITACIONES:**

- Los instrumentos no se pudieron aplicar fácilmente a enfermeros con función administrativa ya que no contaban con mucha disponibilidad de tiempo, sin embargo, se coordinó con ellas para poder ir en horas adecuadas.
- Poco tiempo de permanencia dentro de algunos servicios los cuales fueron unidad de quemados y UCI por ser áreas blancas, pese a lo cual se utilizó el EPP adecuado y se realizó satisfactoriamente la encuesta.
- Falta de disponibilidad de algunos profesionales de turno, a pesar de ello se pudo coordinar y realizar el llenado del cuestionario al término de su jornada laboral.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Antecedentes**

##### **3.1.1. Internacionales**

Ferreira R. et al. (2021), en su artículo titulado “Predictores de Síndrome de Burnout en técnicos de enfermería de Unidades de Cuidados Intensivos durante la pandemia de COVID-19”, tuvo por objetivo evaluar la prevalencia y existencia de predictores de síndrome de burnout. La metodología del estudio fue descriptiva cuantitativa, de corte transversal, interviniendo a 120 enfermeros mediante un test de Maslach Burnout Inventory. Se encontró una prevalencia del síndrome de burnout en el 25.5% de la muestra estudiada. Por otra parte, se concluyó una alta prevalencia del síndrome de burnout en los técnicos de enfermería que laboran en las UCI que se están al frente de la pandemia de COVID-19, asimismo los factores ocupacionales, sociodemográficos y conductuales son los predictores del síndrome (17).

García P. (2021), en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda”, buscó analizar la influencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional - no experimental y transversal, teniendo como participantes a 117 trabajadores a quien se les intervino un test de Maslach. Se concluyó que los trabajadores se encuentran emocionalmente agotados, esto genera frustración y conflictos internos entre los que trabajan, además se obtuvo el coeficiente de Pearson = -0.814 y  $p=0.01$ , es decir, el síndrome de burnout influye negativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores (18).

Torres F., et al. (2021), en su artículo llamado “Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia”, tuvo como objetivo determinar el síndrome de burnout y cómo se comporta con factores sociodemográficos y laborales asociados. La metodología del estudio fue observacional de corte transversal, interviniendo a 368 profesionales de la salud, mediante un cuestionario y la prueba de Maslach. Se encontró que existe una elevada prevalencia de síndrome de Burnout, generalmente

en la despersonalización donde se verifica el 95%, agotamiento emocional con un 47% y solo un 11% en realización personal. Se concluyó que los profesionales jóvenes tienen una mayor probabilidad de padecer con el síndrome de burnout (19).

Lama B. et al. (2019), en su artículo titulado “El síndrome de agotamiento en las enfermeras registradas en los hospitales”. El objetivo fue examinar las causas y consecuencias del síndrome de burnout entre las enfermeras. La metodología empleada abarcó una revisión de la literatura y de entrevistas semiestructuradas. Para la recolección de los datos se consultó 7 bases de datos, 2 sitios web y 43 artículos. Entre los principales resultados encontrados se verificó que las enfermeras que tienen más pacientes y las enfermeras más jóvenes tienen mayor prevalencia de padecer con el síndrome de burnout, asimismo, el agotamiento impactó negativamente en la calidad de la atención, el funcionamiento de los trabajadores y en la seguridad del paciente (20).

Plaza C. (2018), en su tesis sobre el “Síndrome de Burnout y otros riesgos psicosociales en médicos residentes, enfermeras y auxiliares de enfermería de la Clínica Santa Ana”, tuvo como objetivo determinar la presencia del síndrome de burnout y de factores de riesgo psicosociales. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional no experimental, teniendo por muestra a 126 profesionales que fueron intervenidos por el test de Maslach Burnout Inventory y el FPSICO. Los resultados mostraron que existe un nivel alto de síndrome de burnout en las enfermeras de 45 a 54 años, las dimensiones despersonalización y agotamiento emocional con un nivel de riesgo alto y en la realización personal, el nivel de riesgo fue bajo (21).

Salyers M., et al. (2018), en su artículo “La relación entre el desgaste profesional y la calidad y seguridad en el cuidado de la salud: un

metaanálisis”, el cual tuvo como objetivo principal fue examinar las relaciones entre el síndrome de Burnout y la calidad y la seguridad de la atención médica. Se estudiaron 210 669 profesionales de la salud de los datos de 82 estudios realizados en 32 países. Se concluyó que el agotamiento emocional se relaciona con la calidad percibida con  $r = -0.27$ , asimismo con los efectos de la despersonalización con  $r = -0.21$  y la baja realización personal con  $r = -0.20$ . Por otra parte, se constató que un mayor nivel de Burnout en los profesionales de salud está asociado a una deficiente calidad de atención y una menor seguridad para los pacientes (22).

Bedoya E. (2017), en su artículo sobre “Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano”, tuvo como objetivo general determinar la prevalencia del síndrome de burnout. La muestra estuvo conformada por 57 colaboradores asistenciales. Para la recolección de los datos se utilizó como instrumento el test de Maslach Burnout Inventory. Entre los resultados principales se encontraron que el 10.5% de los trabajadores del hospital presentaron niveles altos en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización del personal (23).

### **3.1.2. Nacionales**

Altamirano O. (2021), en su tesis “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los niveles del síndrome de burnout y el desempeño laboral en enfermeras. Tuvo una metodología inductiva con un diseño correlacional. La muestra estuvo representada por 81 enfermeras y para el recojo de los datos se utilizó como instrumento el cuestionario. Entre las principales conclusiones se encontró que las dimensiones que muestran un nivel más alto del síndrome de burnout fueron, agotamiento con un 86.4%, despersonalización con un 81.5% y realización del personal con un 81.5%. Se determinó una relación

inversa moderada entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, con  $Rho = - 0.787$  (24).

Ccoscco A. (2021), en su tesis “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima, 2020”. Su objetivo fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental. La muestra estuvo representada por 90 enfermeros. Los principales resultados sobre las dimensiones del síndrome de burnout mostraron que el 73% de los profesionales presentaron un nivel medio de agotamiento, un 82% un nivel alto en la dimensión despersonalización y el 94% tienen un nivel alto de realización del personal. Se encontró una correlación de Spearman  $Rho = - 0.71$  y  $p = 0.00$ , por lo que se concluyó que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería (25).

Rivera D. y Martínez M. (2021), en su estudio “Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021”, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, el estudio fue de tipo básico, con diseño correlacional, no experimental de corte transversal. La muestra lo conformaron 65 enfermeros y para la recolección de los datos se empleó como instrumento el cuestionario. Se llegó a concluir con Spearman  $= - 0.66$  y  $p = 0.00$ , que el síndrome de burnout se relaciona de manera inversa con el desempeño laboral, es decir, a mayor nivel de síndrome de burnout, menor es el desempeño laboral del personal de enfermería (26).

Carranza G. (2019), en su investigación “Relación entre el síndrome de burnout en personal de salud y calidad de atención en consulta externa del hospital Regional de Ica, 2019”. Su objetivo principal fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout en personal de salud y la calidad de atención. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo,

correlacional, no experimental de corte transversal. La muestra estuvo representada por 56 profesionales y 56 usuarios externos. Los instrumentos empleados fueron la escala de Maslach Burnout Inventory y la escala Service Performance. Se llegó a concluir que el síndrome de Burnout no está relacionado con la calidad de atención, con  $p=0.618$  (27).

Celis D. (2020), en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019”. Tuvo como objetivo determinar el Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional. La muestra lo constituyeron 95 profesionales de la salud, para recolectar los datos se utilizó como instrumento test de Maslach Burnout Inventory (MBI). Se llegó a concluir que el 52.6% de los trabajadores muestran un alto nivel de síndrome de burnout, el 71.6% de profesionales muestran un nivel bajo de satisfacción laboral. En la dimensión de realización del síndrome de burnout, el 52.6% del personal que obtuvo un nivel alto, mostraron un nivel bajo de desempeño laboral. Se determinó que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del profesional asistencial (28).

Arango, et. al (2020), en su investigación “Estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. Su objetivo principal fue determinar la relación entre estrés y desempeño laboral. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, diseño correlacional, transversal. La muestra la conformaron 30 enfermeras. El instrumento empleado fue el cuestionario. Se concluyó que el 83.3% de enfermeros muestran un moderado estrés, el 56.6% tienen un buen desempeño laboral. Se determinó que el estrés está relacionado inversamente con el desempeño laboral, por lo que, unos mayores niveles de estrés laboral

generan un menor desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia (29).

Lauracio C. y Lauracio T. (2020), en su estudio sobre “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud”, el cual tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Vallecito I-3, Puno. La metodología fue descriptiva correlacional y la muestra estuvo conformada por 21 trabajadores del centro de salud. Los instrumentos empleados fueron un cuestionario y el test de Maslach Burnout Inventory. Se llegó a concluir que existe un nivel alto de síndrome de burnout y un nivel alto de desempeño laboral. Se determinó que no existe relación entre ambas variables, con  $(r=0.063)$  (30).

Muñoz M. (2019), realizó su investigación sobre el “Síndrome de Burnout y el desempeño profesional en las enfermeras (os) del departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del hospital regional Docente de Cajamarca 2017”, su objetivo fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de diseño correlacional. La muestra la constituyeron 38 entre enfermeras y enfermeros. Para el recojo de los datos se empleó como instrumento el test de Maslach Burnout Inventory. Entre los principales resultados se encontró que el 42.11% tiene un nivel medio de síndrome de burnout, asimismo, en las dimensiones agotamiento y despersonalización el 47.37% muestran un nivel medio. El 52.63% tienen un desempeño profesional medio. Se concluyó que el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño profesional, con  $t = 16.38$  y  $\alpha = 0.05$  (31).

Correa J. (2018), realizó su tesis titulada el “Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital santa maría del socorro de Ica – Perú 2017”, el cual tuvo como objetivo principal determinar los niveles del Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral. La

investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 20 enfermeras y para recolectar los datos se emplearon dos instrumentos, el cuestionario de Font – Roja y el test de Maslach Burnout Inventory. Se determinó el coeficiente de correlación de Pearson = 0.546 y significancia = 0.013, por lo que se concluyó que existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral (32).

## **3.2. Bases Teóricas**

### **3.2.1. Teorías relacionadas al tema (Síndrome de burnout)**

La velocidad en la que está evolucionando el mundo y el incremento de la demanda por profundos cambios económicos, políticos, sociales y culturales han marcado un impacto en las organizaciones y formas de trabajo. Durante décadas, las características del síndrome de burnout han sido estudiadas y analizadas por profesionales de la salud en países de habla inglesa y española. La mayoría de casos encontrados se encuentran en profesionales de la salud y su capacidad para desempeñar sus funciones en diferentes campos. En el último siglo, no solo afecta a trabajadores del campo sanitario sino a muchos trabajadores de diferentes ámbitos laborales. En algunos casos, puede ser una patología que deba mencionarse de forma obligada en estudios de relevancia, sin embargo, muchas personas no tienen un diagnóstico preciso (33).

La vida profesional se engloba en un conjunto de actividades encaminadas al cumplimiento de roles, responsabilidad y superación, pero con el pasar de los años se vuelve una tarea compleja que traerá consigo muchas complicaciones, principalmente el estrés, a causa de la sobrecarga en el trabajo; constituyendo un factor precipitante del síndrome burnout, se caracteriza como un fenómeno psicosocial que ocurre como respuesta crónica a factores estresantes interpersonales en situaciones relacionadas con el trabajo (34).

Debido a los efectos negativos que trae para el individuo el estrés en la actualidad es un asunto que requiere mayor importancia (35). En este sentido el estrés laboral como una de las respuestas de incapacidad, fruto de los riesgos psicosociales; “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades”, que ponen a prueba su destreza para afrontar situaciones (36).

La Organización Mundial de la Salud (37), declaró en enero del 2020 al COVID – 19 como una emergencia de salud pública de interés internacional; las crisis de seguridad sanitaria frecuentemente generan estrés e incluso pánico en la población general, así como en los profesionales de salud, al sentir miedo al adquirir la enfermedad y morir a consecuencia de la infección. De igual manera nos señala que los profesionales de salud han reportado importantes tasas de depresión, ansiedad, agotamiento y estrés laboral en la actual epidemia de COVID – 19.

Se ve muy seguido que un profesional llegue a presentar este síntoma, debido a muchas razones como, exceso de trabajo, conflictos laborales; pero si se conoce cuando comienza a presentarse y quien lo padece, ayudaría a dar solución de manera más rápida antes que se empeore y así encontrar maneras de prevención del síndrome. Una forma de poder prevenir, es que las personas interactúen más con sus familiares, así como con sus compañeros de trabajo, también se debería de nuevas distracciones, en que ponga su atención y pueda desestresarse ante la carga y acumulación de trabajo. Para cualquier tipo de profesional, este síndrome es muy perjudicial, pero los que están más propensos a padecerlo son los profesionales de la salud, como los médicos, enfermeras, entre otros (38).

El síndrome de burnout entre los profesionales médicos es una potencial advertencia para los sistemas de salud y uno de los principales riesgos laborales de la última década. El burnout se

caracteriza por la fatiga emocional, mental y física. Numerosos estudios han demostrado que el burnout tiene una alta prevalencia entre los médicos, de modo que alrededor de un tercio de ellos se ven afectados en algún momento de su carrera (39). Un factor que influye a que los trabajadores de salud desarrollen o padezcan de éste síndrome está relacionado con la insuficiente contribución que tienen para poder modificar algunas características en el proceso y que repercuten a los pacientes, los cuales son los que valoran y perciben el trabajo que ellos realizan (40).

### **3.2.1.1. Definición del síndrome de burnout**

El Síndrome de Burnout se refiere a un estado de agotamiento físico y emocional donde implica la desmotivación por el trabajo, presentando actitudes negativas y una baja autoestima. Es la reacción inapropiada con respecto al estrés lo cual se puede dimensionar en: realización personal, agotamiento emocional y despersonalización (41).

Indagando del texto anterior, este síndrome que afecta a los colaboradores, no solo afecta su desempeño sino su salud mental por ello, es esencial que las empresas u organizaciones busquen controlar esta enfermedad en sus colaboradores.

Respuesta que una persona que emite un estrés laboral crónico que se expresa por actitudes negativas y sentimientos hacia los compañeros con los que trabaja en la que experimentan la sensación de estar emocionalmente agotadas, y esta respuesta ocurre con mayor frecuencia en los profesionales de la salud (42).

Del texto se puede extraer que un colaborador dentro de una organización, que tiene el síndrome de burnout tiende a practicar actitudes negativas.

El estrés es cualquier malestar que se siente y percibe en un nivel personal y desencadenado por instancias, eventos o situaciones que

son demasiado de naturaleza intensa y frecuente para superar las capacidades de afrontamiento de una persona y recursos para manejarlos adecuadamente (43).

Viene a ser el agotamiento emocional, la despersonalización y el incremento de la insatisfacción personal que puede suceder en el personal de salud (44). El Burnout viene a ser un síndrome psicológico caracterizado por el agotamiento emocional de las personas, así como de la despersonalización y una menor percepción de realización personal (45).

Se define como el agotamiento emocional y físico debido a un estrés excesivo, el cual está asociado con sentirse abrumado o emocionalmente agotado y con una incapacidad para satisfacer las demandas. Por lo tanto, para combatir el agotamiento, es necesario centrarse en los aspectos del entorno laboral en sí y en cómo los trabajadores si colaboran o no (46).

El síndrome de agotamiento o fatiga profesional es el resultado de la exposición a coyunturas en la que las estrategias del sujeto que se supone deben manejar las tensiones del entorno se vuelven obsoletas. Se genera desequilibrio entre las demandas y los recursos materiales, operativos y psicológicos para hacerles frente (47).

Es un estado generalizado de agotamiento físico y mental, éste se evidencia en empleados que tienen un alto nivel de demanda de trabajo, y además está acompañado con el tiempo entre 1 o 2 señales adicionales; la primera se muestra como la actitud de despersonalización ante los usuarios y la segunda como una sensación de sentirse menos realizados personalmente y sentirse frustrados (40).

### **3.2.1.2. Dimensiones del Síndrome de burnout**

El síndrome burnout se puede dimensionar en tres: realización personal, agotamiento físico y emocional, y despersonalización.

### **a. Dimensión realización personal.**

La baja realización personal es la evaluación negativa en relación con su persona y su labor, esto hace relación a sentimientos de ineficacia en el trabajador. Los indicadores establecidos para este estudio son: Autoeficacia y competencia para lo cual se comprende en 8 ítems (48).

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 (49).

### **b. Dimensión agotamiento emocional**

Hace referencia a una baja de energía del colaborador y falta de motivación en el trabajo por motivos de una carga laboral lo que implica compromisos, responsabilidades o estímulos de tipo emocional. Los indicadores establecidos para este estudio son: emocionales y cansancio, para lo cual se consideran 9 ítems (50).

El agotamiento emocional se caracteriza por una sensación creciente de pérdida de energía en el trabajo y un sentimiento de encontrarse al límite, de no poder aportar más de sí, desde el punto de vista profesional y de haber agotado todos los recursos emocionales (51).

Como agotamiento emocional y físico debido a un estrés excesivo, el agotamiento se asocia con sentirse abrumado o emocionalmente agotado y con una incapacidad para satisfacer las demandas.

El agotamiento se definió como una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos lo cual quiere decir que es un estado de colapso físico o mental causado por el exceso de trabajo o el estrés (52). Es una condición médica de fatiga física y mental asociada con el trabajo o el cuidado proporcional de actividades (53). Es más común entre los profesionales de la salud

que entre otros empleados, ya que varios estudios científicos sostienen que los trabajadores de la salud exhiben proporciones de alto estrés y son propensos al síndrome de agotamiento ocupacional (54).

El cansancio es una sensación subjetiva experimentada a lo largo de las horas de trabajo por las enfermeras que es física y mentalmente profunda, creando una condición general implacable que se relaciona con la capacidad física y cognitiva de las personas para desarrollarse a una capacidad normal (55).

El cansancio mental es causado por el estrés emocional relacionado con el trabajo. Tales como las demandas y expectativas de los pacientes, lo que resulta en letargo, disminución de los niveles de concentración o falta de motivación para desempeñarse en su trabajo (56). El cansancio físico es la alta exposición o daño relacionado con la postura que la persona que puede conducir a trastornos musculoesqueléticos causada por el trabajo físico o el cambio de posición del paciente lo requieren de fuerza (57) .

También conocido como el síndrome del quemado, desde el punto de vista clínico; está definido como la decepción, el agotamiento, la pérdida y el desinterés por el trabajo, surge en los profesionales que laboran directamente en la prestación de los diferentes servicios en los centros de salud y hospitalarios (58).

Viene a ser el primer síntoma que siente el profesional, el cual se percibe como un sentimiento de esfuerzo físico y mental, esto a causa de seguidas interrelaciones que se mantiene entre trabajadores, pacientes y usuarios (40).

### **c. Dimensión despersonalización**

El colaborador presenta una actitud cínica o de frialdad hacia el paciente lo cual implica un trato distante en que el paciente es tratado como objeto. Los indicadores considerados en este estudio

son: actitudes de frialdad y distanciamiento lo cual serán medidos a través de 5 ítems (59).

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 compañeros o beneficiarios de su servicio (60).

### **3.2.1.3. Causas del Síndrome de Burnout**

Las causas que generan que se del síndrome de burnout, se ve reflejado por la negatividad a las emociones y aprecios, como el agotamiento personal y la irritabilidad; a las cogniciones de la persona, es decir, una baja autoestima, baja realización personal en la labor, sentir que fallas a tu profesión; también tener malas las actitudes y conductas, es decir, la hipocresía, la desidia, la rivalidad, la desconfianza, el aislamiento, el consumo de tranquilizantes. Por otro lado, una de las causas que generan el SB, también está dada por el sistema fisiológico de la persona, es decir, sentirse casados, sufrir de insomnio, dolores de cabeza, tener dolores de espalda y padecer de fatiga (61).

La mala relación con los compañeros de trabajo, la carga laboral, incremento de horas de trabajo, horarios no flexibles, bajas expectativas laborales, falta de comunicación genera que los profesionales de salud padezcan con el Síndrome de Burnout (62).

Es muy frecuente que se de este síndrome en los profesionales, pues esto debido a las causas como el exceso del trabajo, los conflictos o problemas en el ambiente de trabajo. Otras causas para padecer de burnout, se refieren a las características personales tales como habilidades de afrontamiento deficientes o falta de ejercicio, descanso y pasatiempos, una opinión que continúa hasta el día de hoy (63).

Los factores más habituales que generan este síndrome son: tratar con usuarios problemáticos, no estar preparados lo suficiente para

hacer frente a la exigencia del trabajo, un mal estilo de liderazgo, no tener claro sus roles, deficiente relación interpersonal, sobrecarga de trabajo, aumento de turnos (40).

#### **3.2.1.4. Consecuencias del síndrome de burnout**

La presencia del síndrome de burnout trae efectos tanto en las personas como en las organizaciones, respecto de las personas puede genera malas relaciones interpersonales, es decir la genera fatiga, agotamiento emocional, problemas al momento de levantarse, también genera problemas en la familia, como el incremento de la agresividad, el cinismo y desgaste de emociones en las relaciones, lo que desencadena en el individuo el aumento de problemas en su entorno. Para la parte de la organización se refleja en una baja satisfacción laboral, abandono del trabajo, conflictos internos con los compañeros o superiores, implicación laboral baja, objetivos no cumplidos, bajo interés para realizar labores, mala calidad del servicio prestado (61).

Las personas que padezcan esta enfermedad, se sentirán agotados físicamente, disminuirán su productividad laboral en las organizaciones, el trabajador se vuelve más sensible cuando es criticado (64). Padecer del síndrome, provoca que los profesionales de salud, padecen consecuencias, físicas, emocionales, cognitivas y conductuales (62). Se muestran a continuación:

Un colaborador con síndrome de burnout no solo se ve afectado en el trabajo, sino que también presenta problemas de salud mental, entre otro tipo de enfermedades que perjudican el bienestar y su salud; ante ello, generaría un impacto negativo en su trabajo y en su salud.

Consecuencias emocionales, los profesionales empiezan a sentirse solos. Consecuencias físicas, se manifiestan con de dolores de cabeza, el cuerpo, cuello, etc.; las afectivas, se refleja cuando el personal de salud comienza a sentir depresión, se siente irritado, se

sienten impotentes, sufren de ansiedad lo que genera que la persona no tenga ganas de ir a trabajar, su capacidad laboral disminuye notablemente.

Consecuencias conductuales se manifiestan cuando las personas comienzan a auto medicarse, da inicio al consumo de alcohol o drogas y llegar a padecer patologías graves como el cáncer y tener posibles accidentes cardiovasculares; las cognitivas, se ve reflejado en la autocrítica, surge incertidumbre, afectando su productividad y su satisfacción laboral, repercutiendo en su desarrollo personal y profesional.

Padecer de burnout, puede conllevar a que se genere una mala calidad de la atención, el aumento de los errores médicos, la insatisfacción del paciente y el proveedor y el abandono de la práctica médica, lo que agrava la escasez y la mala distribución de los EF. Otras consecuencias adicionales del agotamiento refieren a la atención clínica deficiente, aumento de errores, insatisfacción del paciente, interacciones disfuncionales entre colegas, contagio del agotamiento, abuso de sustancias / automedicación, depresión y suicidio.

Otras repercusiones que genera en los trabajadores hacen referencia a que no estén satisfechas en su trabajo, tener un trato inadecuado (despersonalizado) con pacientes y usuarios, sentirse frustrados, deprimidos, adquieren un sentimiento de ira, esto conlleva que empiecen a sentirse cansados físicamente, no poder dormir, sufrir de cefaleas, conflictos familiar, etc. a nivel de la organización impacta negativamente dado que aumentan una mayor tasa de deserción laboral, se ausentan del trabajo y genera una mayor rotación entre los trabajadores, además ocasiona una menor calidad en la atención a los usuarios (40).

Con el síndrome de burnout, las personas tienden a tener una mala calidad vida, pues muchas veces se ven obligados a abandonar sus

laboras por la sobrecarga, afectando su economía y sus ingresos, esto de la mano con la dificultad de encontrar otro trabajo bien remunerado, conlleva a condicionar su calidad de vida.

### **3.2.2. Desempeño laboral**

El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en lograr metas dentro de la sociedad en un cierto tiempo; pues va atar a las características de cada persona, entre ellos se encuentran las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, interaccionando entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la sociedad en general (65).

El desempeño dentro de una entidad ya sea pública o privada, siempre aborda de los mismos indicadores de rendimiento o en base al cumplimiento de los objetivos, pues un colaborador debe cumplir metas siguiendo los valores que práctica la entidad.

Es el acto del trabajador en indagar con el ánimo de conseguir un resultado o en todo caso los objetivos fijados. De igual manera, es el procedimiento cómo el empleado cubre los requerimientos de su trabajo; además, el trabajo puede incorporar conductas que guíen al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y la realización de actividades adicionales que agregan valor (66).

Un colaborador se siente motivado, cuando los encargados, directivos o jefes de cada área de la organización demuestran o hacen notar la importancia de este para el crecimiento de la entidad, viéndose denotado por la motivación, el reconocimiento, la igualdad, el respeto, entre otros factores que deben abordarse.

Establece las necesidades de capacitación y desarrollo del trabajador con base en el análisis continuo de las habilidades y destrezas del mismo, apreciando la posibilidad de conceder una promoción o ascenso en la empresa. Así mismo depende de cuantiosos factores, elementos, habilidades, características y

competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que un trabajador desarrolle al realizar su trabajo (67).

El desempeño laboral busca medir las habilidades, capacidades y cualidades que tiene un colaborador para cumplir sus funciones dentro de una organización, asimismo, su conocimiento y experiencia dentro de la labor es importante para su rendimiento dentro de la entidad.

Según Grijalva et al. (68), el desempeño laboral permite establecer estrategias que mejoren el rendimiento individual; se alinea en cuatro dimensiones como actitud, personalidad, percepción y aprendizaje.

El desempeño laboral es la unión de capacidades, destrezas y en sí el esfuerzo individual frente a una situación dada. Es el comportamiento individual que se vinculan con las metas organizacionales. Además, el desempeño laboral no tiene una estabilidad en el tiempo, lo cual implica que la naturaleza del desempeño es puramente personal (69).

Aunque el desempeño de una persona se mide en base a indicadores personales, estos pueden verse afectados por factores sociales, económicos, psicológicos, familiares, etc., los cuales afectan negativamente a su rendimiento esperado.

Según López, et al. (70) (2021), el desempeño laboral es el rendimiento que la persona tiene cuando trabaja de una manera eficaz para así lograr las metas de la organización. Es el trabajo y el comportamiento que reflejan las personas para cumplir las metas de la institución. Se alinean en cuatro dimensiones: Calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso organizacional.

Visto de manera productiva, el desempeño laboral debe valerse de la calidad en que se efectúa el trabajo, la responsabilidad al

momento de cumplir con sus actividades en tiempos destinados, el trabajo en equipo y el compromiso organizacional.

El desempeño laboral es afectado por múltiples factores como el estrés laboral que impacta en el rendimiento y capacidad para la realización de las tareas y funciones asignadas, lo que induce a los errores procedimentales y la falta de eficiencia, llevando a afectar al equipo de trabajo (71). La carga laboral es otro de los factores que afecta al desempeño.

Un personal con bajo rendimiento, es un individuo que presenta diversos factores, como el estrés, el cansancio o agotamiento, sobrecarga en tareas asignadas, falta de eficiencia y descoordinación en el trabajo de equipo. Estos síntomas describen al síndrome de burnout dentro del personal de trabajo.

Así también tenemos que existen aspectos que ayudan a mejorar el desempeño como el apoyo social que se percibe por parte de los compañeros de trabajo, esto afecta de manera positiva; así también tenemos el buen clima de servicio que afecta el esfuerzo de los trabajadores para el desempeño de las tareas y tener un buen rendimiento (72).

Por otra parte, tenemos al personal de enfermería quien está dedicado al cuidado de la salud, lo cual engloba acciones que van más allá de lo personal para lograr resguardar la salud y ayudar a las personas. Las funciones que cumple el personal de enfermería son asistenciales, administrativas, educativas y de investigación. El desempeño laboral de salud va a depender de diferentes aspectos como las cualidades de la población atendida, la cantidad de trabajadores, el sistema sanitario y las condiciones que son definidas por el entorno en el cual laboran estos (73).

Son las acciones, comportamientos y resultados escalables en los que los empleados se involucran o logran que están vinculados y contribuyen a los objetivos de la organización (74)

### **3.2.2.1. Evaluación del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño laboral es una herramienta que caracteriza los perfiles de los profesionales, de sus saberes cognitivos, procedimentales y actitudinales. De acuerdo a este diagnóstico se pueden construir e implementar estrategias para lograr fomentar su aprendizaje (75).

La importancia de la evaluación del desempeño laboral en el cual se centra en el nivel y calidad del colaborador, esta tiene como objetivo de informar en qué estado se encuentra en su trabajo y lo que se espera de ellos, dando así reconocimientos a los méritos y resultados positivos, además corregir los posibles errores que se tienen con respecto al comportamiento y en los resultados de los objetivos establecidos (36).

Debe ser un proceso con períodos de tiempo y sistematizado, que sea de utilidad para valorar el potencial y nivel de desenvolvimiento de desarrollo por cada empleado en su área de trabajo, esta evaluación debe facilitar la identificación de habilidades y destrezas del talento humano para mejorar la eficacia y eficiencia de cada organización. Es un procedimiento estructurado y sistematizado para cuantificar, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados en el trabajo; con el objetivo de identificar en qué grado es productivo el empleado y conocer si podrá mejorar su rendimiento futuro (76).

El ausentismo, las calificaciones de productividad, la violencia en el trabajo, las calificaciones de trabajo en equipo, también todas las dimensiones de diferencias individuales mensurables que se consideran relevantes para la productividad, la eficiencia o la rentabilidad de la unidad u organización se han utilizado como medida para evaluar el desempeño laboral (74).

La evaluación del desempeño concede desarrollo personal y profesional contribuyendo al mejoramiento de la calidad laboral del

trabajador. Facilita identificar fortalezas, provoca procesos de autoevaluación, le hace ser más competitivo y mejora el desarrollo organizacional (77).

Es un mecanismo empleado para verificar el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual, el cual permite una cuantificación sistemática, objetiva del rendimiento (el logro de resultados) y el comportamiento profesional (78).

La evaluación del desempeño es la valoración sistemática del rendimiento que realiza el trabajador de acuerdo a las actividades que realiza y también de objetivos alcanzados. Se realiza en función al puesto que ocupa, para posteriormente se pueda retroalimentar e informar de los progresos del trabajador evaluado (79).

### **3.2.2.2. Dimensiones de desempeño laboral**

#### **a. Dimensión calidad de trabajo**

Capacidad que tiene el colaborador para mejorar la productividad y los beneficios de la organización, con respecto a la eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos para el crecimiento de la organización (80).

Para gestionar una eficaz calidad en el servicio prestado se debe empezar por organizar y dinamizar el trabajo, fortalecer mejores decisiones, que los pacientes estén más satisfechos; dando la posibilidad de coordinar entre los diferentes procesos que participan, los cuales proporcionan métodos y técnicas convenientes para utilizar los recursos de manera óptima (81)

Se considera un trabajo o servicio de calidad, cuando las percepciones de los usuarios o clientes llegan por lo menos a igualar y superar las expectativas que ellos tenían. El desarrollo de un trabajo de calidad de las enfermeras se relaciona con sus condiciones físicas, la capacidad que tienen los equipos para atender a los pacientes, etc. (82).

La calidad de atención del usuario, se ve afectada por la carga excesiva en el trabajo, los directores de los centros de salud no motivan a su personal, existe falta de interés para trabajar y de más gravedad, por la despersonalización, así como la exactitud para realizar las funciones. Es de este modo, que la calidad del trabajo, es lo que perciben los usuarios de los servicios prestados (83).

#### **Indicadores de la dimensión Calidad del trabajo**

- Calidad; propiedad inherente del trabajo o función que aborda cada individuo.
- Cantidad; Indicador que mide el número de actividades realizadas o funciones desempeñadas dentro de su totalidad de funciones que aborda dentro de su área de trabajo.
- Rapidez; Es el tiempo óptimo que ocupa un colaborador para dar cumplimiento a sus tareas u obligaciones que tiene dentro de la organización donde labora.
- Dedicación; es el entusiasmo que tiene el colaborador por desempeñar sus funciones o actividades, o el ímpetu por trabajar en una organización.

Para el caso de enfermería la calidad de trabajo, viene a ser la percepción que tienen los usuarios de los servicios de cuidado para la recuperación y/o reintegración de los pacientes a su entorno. Por

otro lado, la calidad del trabajo de la enfermera se refleja por las percepciones que tiene el paciente acerca de su cuidado, buen trato, respeto y confortabilidad (83).

Para medir y monitorear la calidad de atención de los enfermeros, se deben elaborar indicadores estructurados, por lo que es primordial seleccionar riesgos que estén asociados con los cuidados, en la cual los involucrados en el cuidado deben conocer los procesos y actividades que se realicen en la institución de salud (84).

El trabajo de calidad en el cuidado en enfermería debe fundamentarse en las exigencias de los pacientes a los que se les está cuidando, esto de manera intencional, oportuna y de los requisitos que conlleva la acción del cuidado (85).

### **b. Dimensión Responsabilidad**

Es la capacidad para el desempeño de una determinada actividad, lo cual implica reconocer y aceptar las consecuencias del acontecimiento y así lograr un buen desempeño laboral y desenvolvimiento en su entorno (86).

#### **Indicadores de la dimensión Responsabilidad**

- Demuestra autonomía; la persona que labora dentro de la persona debe saber cómo realizar sus actividades o funciones a fin de cumplir todas sus funciones en el cargo que desempeña.
- Asume consecuencias; Asume con criterio cada función, cada orden o cada consecuencia de sus actos durante la estancia o horario laboral dentro de la organización.

- Eficaz y eficiente frente a los problemas; Debe ser óptimo en el quehacer de sus funciones, mostrando calidad y cantidad de acuerdo a sus funciones asumidas dentro de la empresa.

### **c. Dimensión trabajo en equipo**

Es el aprovechamiento del talento colectivo, que cada integrante produce para el logro de objetivos, basándose en la necesidad del mejoramiento y así alcanzar la máxima calidad y productividad (87).

Es la disposición del trabajador para colaborar con los demás trabajadores en la realización de las actividades para lograr los objetivos que tienen en común, se da el intercambio de información, se asumen responsabilidades, se resuelven dificultades y se contribuye a la mejor y el desarrollo en conjunto (88)

Se refiere cuando los empleados comparten responsabilidades y objetivos, y establecen una relación de cooperación entre ellos, dando así muchas ventajas, el cual, produciendo resultados de mayor calidad, aumentando la productividad, y favoreciendo la comunicación y el compromiso de los profesionales (89).

Para que se realice el trabajo en equipo es necesario la cooperación de la información y la comunicación de todos los miembros participantes, colaborar, reconocerse mutuamente y la existencia del compañerismo en el trabajo, también se debe incluir a la organización en los roles del equipo, conocer las dinámicas de trabajo que aseguren la autoestima y su estabilidad laboral de los empleados. Permite que se evidencien resultados de forma eficaz y eficiente. El equipo es la unión de dos o más personas que interactúan y se relacionan entre sí, con la finalidad de alcanzar objetivos iguales en la organización (87). Es importante por los siguientes motivos:

- El trabajo colaborativo beneficia de manera individual y grupal.
- Se complementa el talento y las habilidades.
- Genera un mejor clima laboral
- Optimiza y agiliza procesos de elaboración, se generan resultados de mejor calidad.
- Incrementa la confianza del entorno de los participantes
- Mejora el aprendizaje
- Disminuye el sentimiento de aislarse y sentirse solos

En los trabajos de equipo deben estar presentes 8 valores, para guiar y establecer un marco en el cual se basan para trabajar, estos son: confianza, compromiso, respeto, compañerismo, humildad, ilusión, esfuerzo y constancia (90).

### **Indicadores del trabajo en equipo**

- Habilidades; dentro de una organización, un trabajo en equipo tiene la misión de cumplir una actividad o función en el cual los individuos deben exponer todas sus habilidades o destrezas para cumplir con las metas expuestas por el jefe asignado.
- Apoyo mutuo; el trabajo en equipo debe exponer el apoyo mutuo entre los individuos, pues la unión hace la fortaleza de equipo para cumplir con la misión o tarea encomendada por sus superiores.
- Eficiencia y efectividad; mide el desempeño o rendimiento laboral, miden el tiempo y la calidad del cumplimiento de sus obligaciones encomendadas dentro de su área.

### **d. Dimensión Compromiso Organizacional**

El compromiso organizacional puede interpretarse como un estado psicológico que caracteriza la relación que existe entre una persona y una organización o institución (91). Los enfermeros mantienen un sentido de compromiso organizacional que se basa en el desarrollo profesional, así como del tipo de contrato. Es la flexibilización de la relación entre el empleado y la empresa en beneficio de ambos (92).

Se refiere al grado de involucramiento que tiene el empleado con su trabajo y con ello aceptar el comportamiento de ciudadanía organizacional con su entorno. El empleado se sentirá realizado en el trabajo (93).

Las percepciones de los empleados acerca de las políticas, normas y prácticas de recursos humanos, por ejemplo: beneficios y compensaciones, seguridad y salud, procesos de recursos humanos, formación y desarrollo profesional y conciliación laboral. Llevar a cabo la organización es de vital importancia para que se sientan comprometidos con la institución (94).

Por otra parte, el compromiso organizacional viene a ser los comportamientos de fidelidad que manifiestan los trabajadores a la organización, así como el grado de preocupación y/o interés que expresan por las funciones en las que se desempeñan (95).

Sucede cuando los miembros se interesan e involucran por el éxito y el desarrollo posterior, en donde el liderazgo transformacional impacta significativamente para que los miembros se sientan comprometidos en la organización (95). El compromiso organizacional que consiste en la creencia en los valores y metas organizacionales debe mejorarse para que las habilidades, el esfuerzo y la naturaleza de las condiciones de trabajo mejoren (96).

Los empleados desarrollan 3 aspectos distintos de compromiso organizacional, en donde hace referencia al compromiso afectivo, que viene a ser la vinculación emocional de los trabajadores a la

empresa, esto como resultado de las necesidades y expectativas satisfechas por la organización (97).

El compromiso de continuación hace referencia al tiempo y esfuerzo dedicado a la organización y que conlleva a abandonar y por último el compromiso normativo, el cual se refiere sentirse agradecidos y comprometidos moralmente con la empresa, esto de manera recíproca con los beneficios que se les brinda (97).

### **Indicadores de la dimensión Compromiso organizacional**

- Compromiso; abordado por desempeñar sus funciones tal y cómo lo rige las normas de la organización, cumpliendo todas las funciones que ejerce.
- Respeto; Dentro de una organización, las personas deben ser tratadas como tal, respetar sus derechos, y que sus funciones vayan de acorde a sus capacidades y competencias.
- Es el compromiso un factor importante dentro de la organización, pues no solo colaboradores sino también jefes deben identificarse con el crecimiento de la empresa, pues el trabajo en equipo no solo es de trabajadores, sino también deben incluirse los jefes y líderes de la organización.

### 3.3. Marco conceptual

**Síndrome de la segunda víctima:** Trauma psicológico que sufren los trabajadores, relacionado con cometer un error médico que termina en resultado deficiente para el paciente (63) .

**Depresión:** Cambio de humor, desinterés en las actividades diarias, problemas de concentración, sentirse culpable, inútil, pérdida de energía y agotamiento (39).

**Suicidio:** Se genera por los problemas complejos de comportamiento y de salud. Es causado por trastornos psicológicos, agotamiento, depresión y estrés (39).

**Estar agotado:** Es cuando el profesional de salud se siente disminuido en su capacidad para cuidar y sienten que su trabajo hace poca diferencia (63) .

**Cansancio:** Sensación subjetiva física y mental producto de largas horas de trabajo condicionando la capacidad física y cognitiva para desarrollarse (55).

**Fatiga mental:** Causado por el estrés emocional relacionado con el trabajo, disminuye los niveles de concentración para desempeñarse en su trabajo (56).

**Fatiga física:** Son los trastornos musculoesqueléticos causada por el trabajo físico o el cambio de posición del paciente lo requieren de fuerza (57).

**Agotamiento:** Es un estado de colapso físico o mental causado por el exceso de trabajo o el estrés (52).

**Automedicación:** Es la administración de fármacos medicamentos para aliviar síntomas o curar una enfermedad sin tener un control médico (98).

**Insatisfacción del paciente:** Surge cuando los servicios que proporciona el centro sanitario son intangibles, precarios y heterogéneos, afectando la salud de los pacientes (99).

**Capacidad de atención:** Disposición que muestra el profesional de salud para atender al paciente y brindarle un excelente servicio de manera rápida (100).

**Estrés laboral:** Causado por la presión excesiva, despidos, etc. del empleador con la finalidad de sacar mayor provecho del talento humano (101).

**Autonomía:** Es la capacidad de comprender y actuar sobre sí mismos, asumiendo responsabilidades sobre su vida y su valorización (102).

**Insomnio:** Es la incapacidad para iniciar o mantener el sueño y puede generar consecuencias en todas sus dimensiones para la salud (103).

**Equipo:** Es un conjunto reducido de participantes con la finalidad de alcanzar objetivos en común, estableciendo reglas de roles y funcionamiento (90).

**Carga laboral:** Es el exceso de trabajo y/o funciones de un colaborador en la empresa afectando la cual repercute en su salud (104).

**Personal enfermero:** Profesionales que tienen vocación para brindar servicio hacia los demás, se preocupan, atienden y cuidan al paciente (105).

**Satisfacción de los servicios:** Es la percepción subjetiva, experiencias y expectativas que tienen acerca de un servicio y su relación al contexto social (99).

**Apoyo emocional:** Capacidad de percepción y una alta sensibilidad del enfermero para interpretar las manifestaciones verbales y no verbales del paciente (105).

**Enfermera:** Es responsable del cuidado oportuno, seguro, continuo y personalizado de la salud del paciente, empleando el juicio profesional (106).

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo de investigación

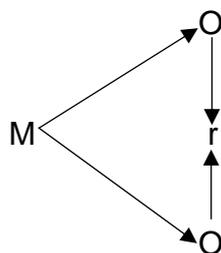
La presente investigación fue de tipo básica. Este tipo de investigación se originó en un marco teórico y permanece en él. Tiene como finalidad u objetivo los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico (107).

El enfoque con el cual se emprendió el estudio fue de tipo cuantitativo. Estos ayudaron a establecer correlaciones entre determinadas variables y resultados; dichos datos deberían permitir a otros validar los hallazgos originales replicando de forma independiente el análisis. Los datos cuantitativos ayudan a establecer correlaciones entre determinadas variables y resultados (108).

El nivel fue correlacional. Según Hernández y Romo (109) los niveles correlacionales tienen como fin conocer el enlace o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un ambiente en particular. Proporciona cierto grado de predicción.

### 4.2. Diseño de investigación

Se desarrolló el diseño no experimental transversal, este tipo de investigación tiene presente una o varias muestras en un punto concreto. Sánchez et al. (110).



**Se representa:**

**Dónde:**

**M:** Representa la muestra de estudio.

**O1:** Observación de síndrome de burnout.

**O2:** Observación de desempeño laboral.

**r:** relación entre síndrome de burnout y el desempeño laboral.

### 4.3. Población – muestra

#### 4.6.1 Población

La población estuvo constituida por 383 Licenciados en Enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa, 2021. Según Arias et al. (111), la población es un conjunto de elementos o universo, definido, limitado y accesible, que formará el referente para elección de la muestra que cumple con una serie de criterios determinados.

#### 4.6.2 Muestra

La muestra es un subgrupo o subconjunto de la población conformado por unidades de análisis (112).

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

Donde:

N: 383 Licenciados en enfermería del Hospital III Regional Honorio Delgado Arequipa 2021.

Z: nivel de confianza (95%=1.96)

p: probabilidad de éxito (0.50)

q: probabilidad de fracaso (0.50)

e: error (5%)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 383 * 0.5 * 0.5}{(383 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 192$$

La muestra fue conformada por 192 Licenciados en enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa 2021.

#### **4.4. Hipótesis general y específicas**

##### **4.4.1. Hipótesis general**

Existe relación inversa el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional Honorio III Delgado de Arequipa, 2021.

##### **4.4.2. Hipótesis Específicas**

- Existe relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.
- Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y Desempeño Laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.
- Existe relación entre la dimensión despersonalización y Desempeño Laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

#### **4.5. Variables**

**Variable independiente:** El Síndrome de Burnout

Se refiere a un estado de agotamiento físico y emocional donde implica la desmotivación por el trabajo, presentando actitudes negativas y una baja autoestima. Es la reacción inapropiada con respecto al estrés lo cual se puede dimensionar en: realización personal, agotamiento físico y emocional, y despersonalización (41).

**Variable dependiente:** Desempeño laboral

El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en lograr metas dentro de la sociedad en un cierto tiempo; pues va atar a las características de cada persona, entre ellos se encuentran las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, interaccionando entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la sociedad en general (65).

#### 4.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	El Síndrome de Burnout se refiere a un estado de agotamiento físico y emocional donde implica la desmotivación por el trabajo, presentando actitudes negativas y una baja autoestima. Es la reacción inapropiada con respecto al estrés lo cual se puede dimensionar en: realización personal, agotamiento emocional y despersonalización (41)	Se midió por el cuestionario de Síndrome de Burnout con rangos y categorías de I-CE, donde se abordaron las siguientes dimensiones: Realización personal, agotamiento emocional, y despersonalización. Se utilizó el software SPSS 26.	Realización personal	Autoeficacia	Rangos y categorías del I-CE 0-19 puntos nivel bajo 20-32 puntos nivel medio 33-132 puntos nivel alto	Escala de Likert 0= Nunca 1= Pocas veces al año o menos, 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes o menos 4= Una vez a la semana 5= Pocas veces a la semana 6= Todos los días
				Competencia		
			Agotamiento emocional	Emocionales		
				Cansancio		
			Despersonalización	Actitudes de frialdad		
				Distanciamiento		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Según López, et al. (70) El desempeño laboral es el rendimiento que la persona tiene cuando trabaja de una manera eficaz para así lograr las metas de la organización. Se alinean en cuatro dimensiones: Calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso organizacional.	Se midió por el cuestionario de desempeño laboral con rangos y categorías de I-CE, donde se abordaron las siguientes dimensiones: calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso organizacional. Se utilizó el software SPSS 26.	Calidad de trabajo	Calidad	Rangos y categorías del I-CE 31-72 puntos Eficiente 73-114 puntos Regular 115-155 puntos Deficiente	Escala de Likert 1: Siempre 2: Casi siempre 3: A veces 4: Casi nunca 5: Nunca
				Cantidad		
				Rapidez		
				Dedicación		
			Responsabilidad	Demuestra autonomía		
				Asume consecuencias		
				Eficaz y eficiente frente a los problemas		
			Trabajo en equipo	Habilidades		
				Apoyo mutuo		
				Eficiencia y efectividad		
			Compromiso organizacional	Compromiso		
				Respeto		

#### 4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de información

**4.7.1. Técnica:** Para la investigación se utilizó como técnica la encuesta. Según López y Fachelli (113), es una de las técnicas que reúne datos a través investigar a los sujetos, cuya finalidad es la de adquirir de manera sistemática medidas sobre conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

**4.7.2. Instrumento:** Mientras que como instrumento se utilizó el cuestionario: Según Hernández (114), radica en un conjunto de preguntas en relación con una o más variables que se van a medir, debe ser coherente con el planteamiento del problema e hipótesis; se emplean en encuestas de todo tipo, pero también se implementan en otros campos.

El instrumento que midió a la variable Síndrome de Burnout estuvo compuesto por 22 ítems en escala de Likert; asimismo, el cuestionario fue conformado por 3 dimensiones, realización personal (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8); agotamiento emocional (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17); despersonalización (18, 19, 20, 21 y 22).

**Tabla 1**

*Inventario del instrumento de Maslach y Jackson para la variable Síndrome de Burnout.*

<b>Inventario de Maslach y Jackson</b>	
Autor	Maslach y Jackson (1981).
País	California, Estados Unidos.
Adaptación en Perú	Vizcardo, W. (2016).
Número de ítems	22 ítems.
Número de dimensiones	3 dimensiones; (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8); (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17); (18, 19, 20, 21 y 22).
Validez	Jueces expertos.

Confiabilidad	0,867 (alfa de Cronbach).
Baremación	0-19 puntos nivel bajo 20-32 puntos nivel medio 33-132 puntos nivel alto

Para el instrumento desempeño laboral se tuvo 31 ítems en escala de Likert; además el cuestionario fue compuesto por 4 dimensiones, calidad de trabajo (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11); responsabilidad (12, 13, 14, 15, 16 y 17); trabajo en equipo (18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26); compromiso organizacional (27, 28, 29, 30 y 31).

## Tabla 2

*Inventario del instrumento de Graciela Llagas para la variable Desempeño Laboral*

<b>Inventario Graciela Llagas</b>	
Autor	Ministerio de Salud (MINSA).
País	Perú
Adaptación	María Graciela Llagas Chafloque (2015).
Número de ítems	31 ítems.
Número de dimensiones	4 dimensiones; (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11); (12, 13, 14, 15, 16 y 17); (18, 19, 20, 21, 22, 24, 25 y 26); (27, 28, 29, 30 y 31)
Validez	Jueces expertos.
Confiabilidad	0,867 (alfa de Cronbach).
Baremación	Nivel Eficiente (31-72) Nivel Regular (73- 114) Nivel Deficiente (115-155)

#### **4.8. Técnicas de análisis e Interpretación de datos**

- **Primero:** Para la recolección de información se solicitó la autorización al director del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, a fin de poder ingresar a los ambientes donde se encontraron los participantes del estudio.
- **Segundo:** Se brindó un consentimiento informado a las enfermeras para poder contar con su libre participación.
- **Tercero:** Los instrumentos fueron aplicados en un promedio de 25 minutos.
- **Cuarto:** Para el ordenamiento de la información se trabajó con Excel 2016 y el SSPS 26 para lograr lo que se planteó en la investigación.
- **Quinto:** Se abordó el cálculo de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, la cual es utilizada para muestras de más de 50 participantes, considerando que la muestra en estudio es de 192. Con la cual se definió que la prueba estadística a realizar será la de RHO DE SPEARMAN.

## **V. RESULTADOS**

### **5.1. Presentación De Resultados**

### Cuadro 1

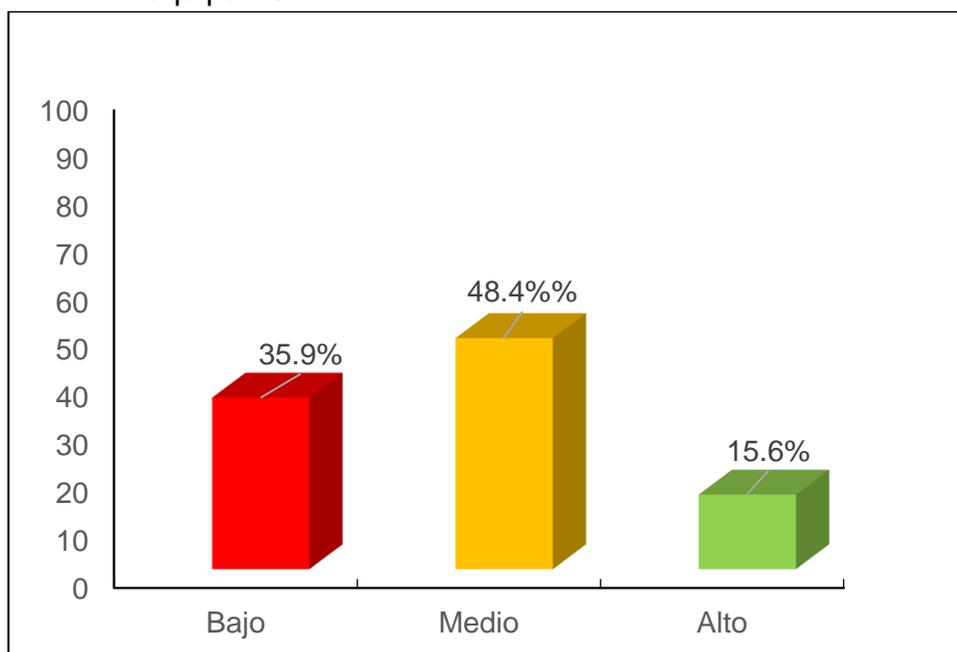
Frecuencias y porcentajes de la variable Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

	N	%
Bajo	69	35.9
Medio	93	48.4
Alto	30	15.6
Total	192	100

Fuente: Data del instrumento aplicado

### Figura 1

Porcentaje de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado

### Cuadro 2

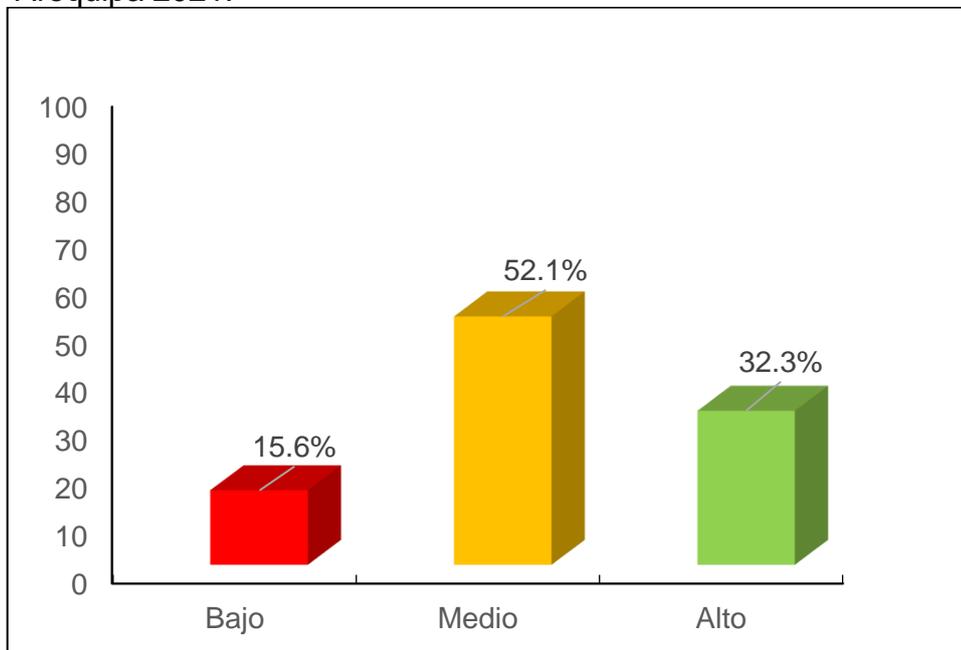
Frecuencia y porcentaje de la dimensión realización

personal en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

	N	%
Bajo	30	15.6
Medio	100	52.1
Alto	62	32.3
Total	192	100

Fuente: Data del instrumento aplicado.

**Figura 1.** Porcentaje de la dimensión realización personal del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado.

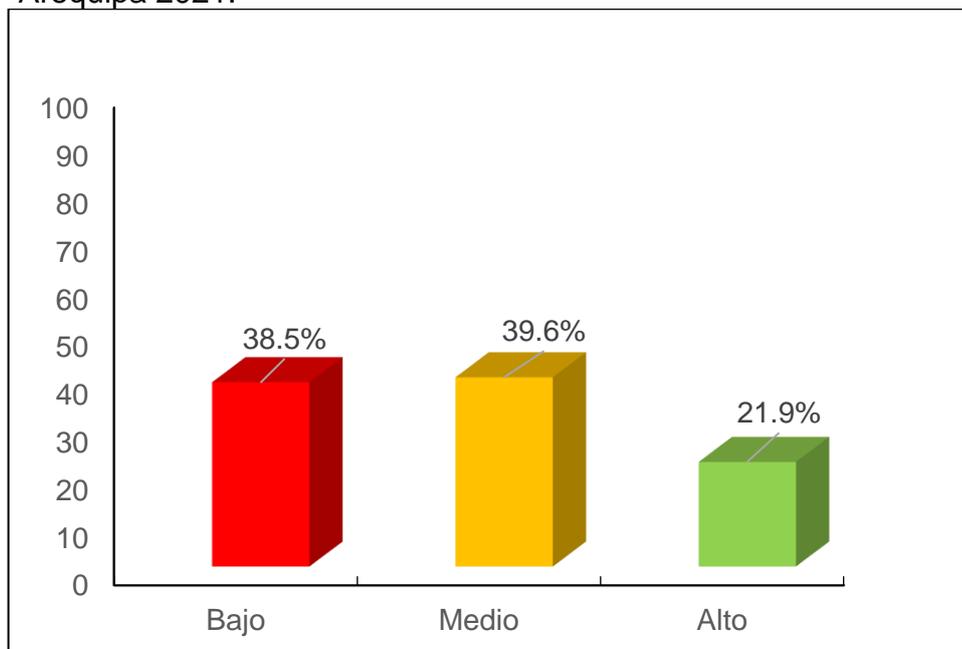
### Cuadro 3

Frecuencia y porcentaje de la dimensión agotamiento en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

	N	%
Bajo	74	38.5
Medio	76	39.6
Alto	42	21.9
Total	192	100

Fuente: Data del instrumento aplicado.

**Figura 2.** Porcentaje de la dimensión agotamiento emocional en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado.

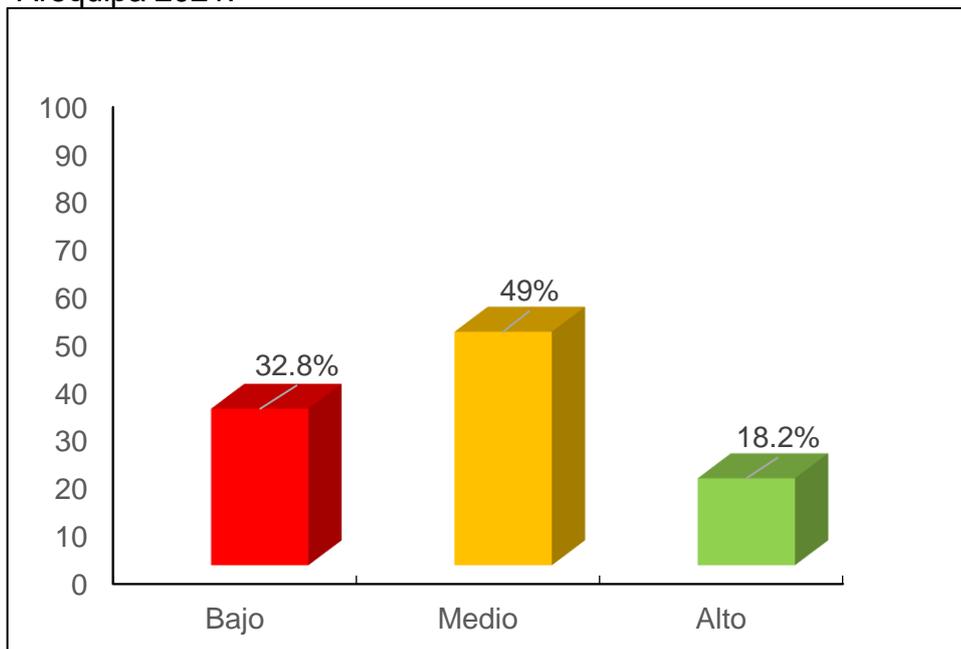
#### Cuadro 4

Frecuencia y porcentaje de la dimensión despersonalización en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

	N	%
Bajo	63	32.8
Medio	94	49
Alto	35	18.2
Total	192	100.

Fuente: Data del instrumento aplicado.

**Figura 3.** Porcentaje de la dimensión despersonalización en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado.

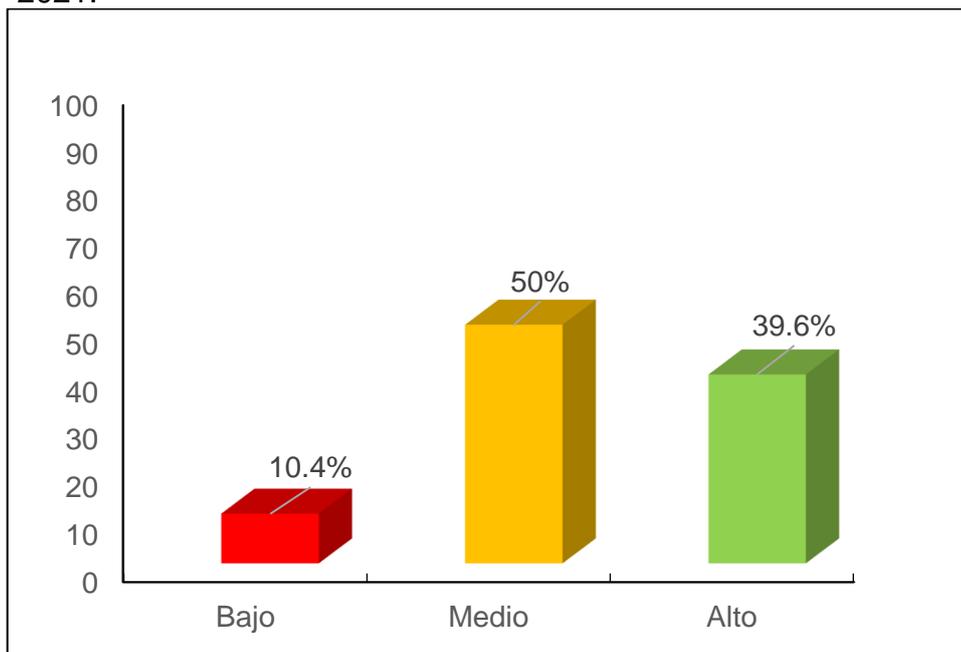
### Cuadro 5

Frecuencia y porcentaje de la variable desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

	N	%
Deficiente	20	10.4
Regular	96	50
Eficiente	76	39.6
Total	192	100

Fuente: Data del instrumento aplicado.

**Figura 4.** Porcentaje de la variable Desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado.

### Cuadro 6

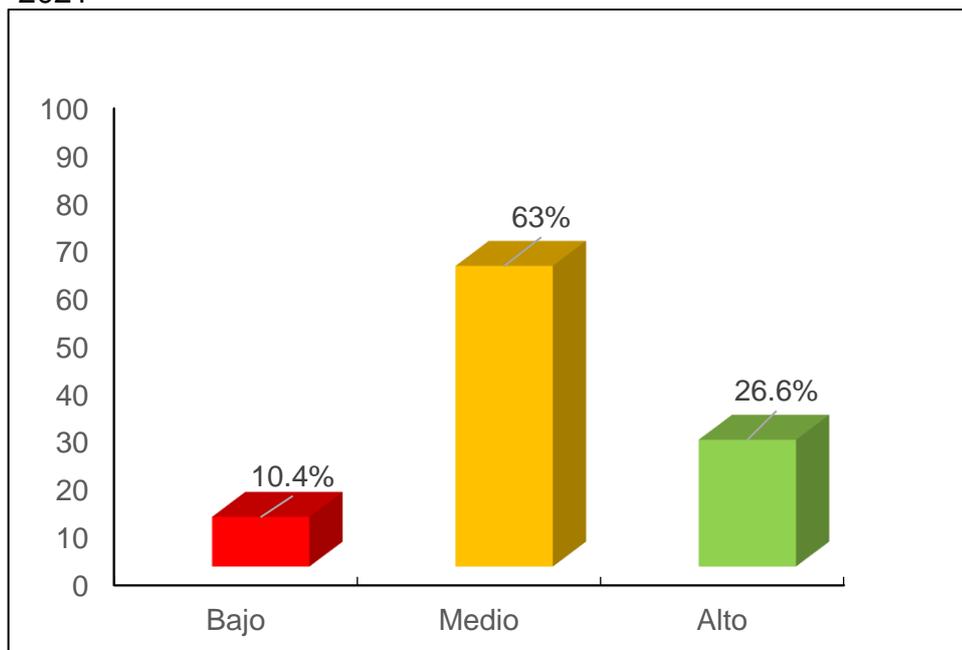
Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad de

trabajo en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

	N	%
Deficiente (Bajo)	20	10.4
Regular(Medio)	121	63.0
Eficiente(Alto)	51	26.6
Total	192	100

Fuente: Data del instrumento aplicado.

**Figura 5.** Porcentaje de la dimensión calidad de trabajo en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021



Fuente: Data del instrumento aplicado.

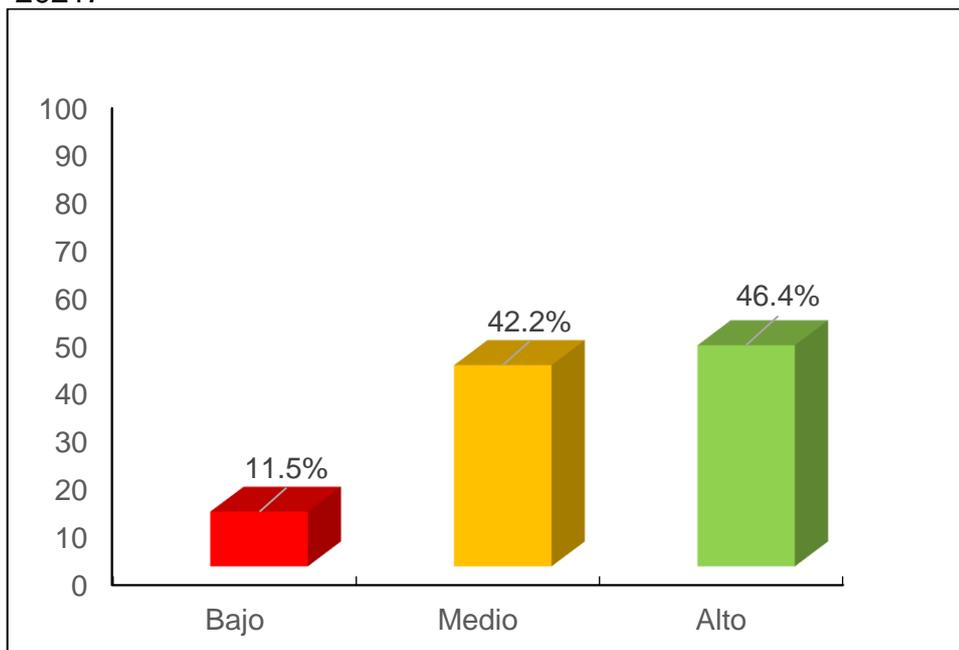
### Cuadro 7

Frecuencia y porcentaje de la dimensión responsabilidad en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

	N	%
Deficiente	22	11.5
Regular	81	42.2
Eficiente	89	46.4
Total	192	100

Fuente: Data del instrumento aplicado.

**Figura 6.** Porcentaje de la dimensión responsabilidad en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado.

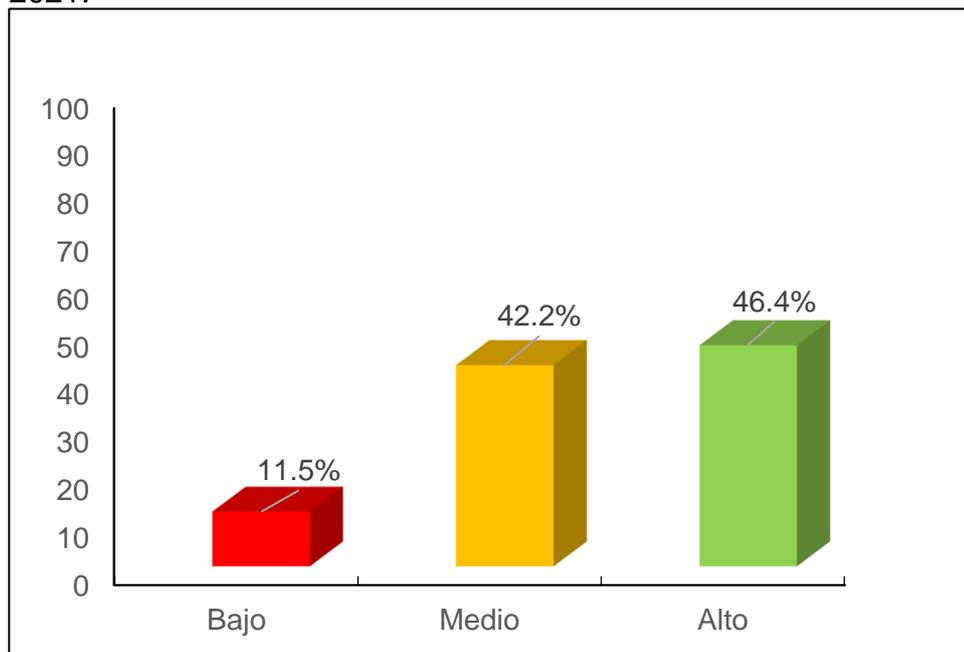
### Cuadro 8

Frecuencia y porcentaje de la dimensión trabajo en equipo en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

	N	%
Deficiente	22	11.5
Regular	81	42.2
Eficiente	89	46.4
Total	192	100

Fuente: Data del instrumento aplicado.

**Figura 7.** Porcentaje de la dimensión trabajo en equipo en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado.

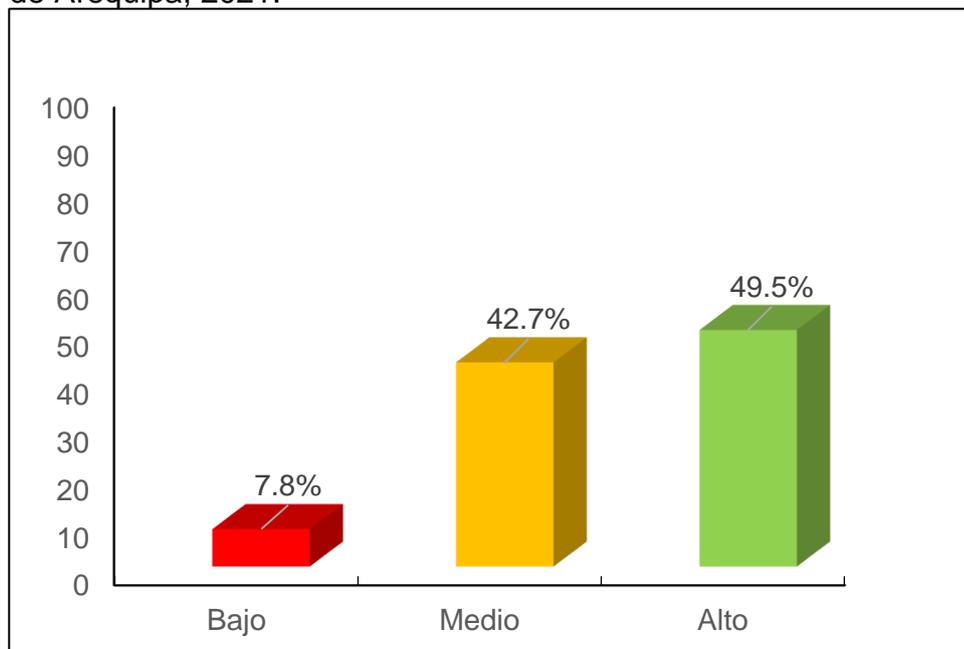
### Cuadro 9

Frecuencia y porcentaje de la dimensión compromiso organizacional en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

	N	%
Deficiente	15	7.8
Regular	82	42.7
Eficiente	95	49.5
Total	192	100

Fuente: Data del instrumento aplicado.

**Figura 9.** Porcentaje de la dimensión compromiso organizacional en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado.

## 5.2. Interpretación De Resultados

1. En el cuadro y figura 1, se evidencia que del total del personal de enfermería que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa 2021, 48.4% (93/192) presentaron un nivel medio de síndrome de burnout, 35.9% (69/192) bajo burnout, mientras que, 15.6% (30/192) tuvieron un nivel alto de síndrome de burnout, pudiéndose evidenciar que existe una predominancia de Síndrome de burnout de nivel medio en el personal de enfermería de Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa 2021.
2. En el cuadro y figura 2, se muestra que, 52.1% (100/192) del personal de enfermería evaluadas del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa 2021, tuvo un nivel medio de realización personal; 32.3% (62/192) refieren un nivel alto; mientras que el 15.6% (30/192) refieren tener un nivel bajo de realización personal. Lo que evidencia una predominancia en la dimensión realización personal de nivel medio en las enfermeras de Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa 2021.
3. En el cuadro y figura 3, se observa que, 39.6% (76/192) del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa 2021, presentó un nivel medio de agotamiento emocional; 38.5% (74/192) un nivel bajo; mientras que el 21.9% (42/192) se sintieron agotadas emocionalmente a un nivel alto. Se puede evidenciar que existe mayor proporción e agotamiento emocional medio en enfermeras del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa 2021.
4. En el cuadro y figura 4, se muestra que, el 49% (94/192) del personal de enfermería que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa 2021, tuvo un nivel medio de despersonalización; 32.8% (63/192) refieren un nivel bajo; mientras que 18.2% (35/192) presentó un nivel alto. Se puede evidenciar que la mayor parte del

personal de enfermería que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa 2021 presenta despersonalización a nivel medio.

5. En el cuadro y figura 5, se evidencia que del total del personal de enfermería que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa 2021, el 50% (96/192) tuvo un nivel de desempeño laboral regular; 39.6% (76/192) un nivel eficiente; mientras que el 10.4% (20/192) un nivel deficiente. Lo cual dio a conocer que existe una predominancia de un desempeño laboral regular del personal de enfermería que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa 2021.
6. En el cuadro y figura 6, se observa que, 63% (121/192) del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa tuvo un nivel regular en la dimensión calidad de trabajo, 26.6% (51/192) un nivel eficiente, mientras que el 10.4% (20/192) mostraron un nivel deficiente. Pudiéndose evidenciar que la mayoría del personal de enfermería que trabajan en el Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa 2021, presentan una calidad de trabajo regular.
7. En el cuadro y figura 7, se observa que, 46.4% (89/192) del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa 2021, tuvo un nivel eficiente en la dimensión responsabilidad, 42.2% (81/192) un nivel regular, mientras que el 11.5% (22/192) un nivel deficiente. Lo que dio a conocer que del total del personal de enfermería que laboran en el Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa 2021, predomina un nivel eficiente de responsabilidad.
8. En el cuadro y figura 8, se evidencia que, 42.2% (81/192) del personal de enfermería de enfermeras del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa 2021, tuvo un nivel regular en la dimensión trabajo en equipo, 46.4% (89/192) un nivel eficiente, mientras que el 11.5%(22/192) nivel deficiente. Pudiéndose evidenciar una predominancia de trabajo en equipo con nivel

eficiente del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa 2021.

9. En el cuadro y figura 9, se evidencia que, 49.5% (95/192) del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio de Delgado Arequipa 2021, tuvieron un nivel eficiente en la dimensión compromiso organizacional, 42.7% (82/192) un nivel regular, mientras que el 7.8% (15/192) nivel deficiente. Poniendo en evidencia la predominancia de compromiso organizacional eficiente del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa 2021.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

### Cuadro 10

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
<b>Síndrome de burnout</b>	0.229	192	0.000
• Realización personal	0.225	192	0.000
• Agotamiento emocional	0.121	192	0.000
• Despersonalización	0.198	192	0.000
<b>Desempeño laboral</b>	0.133	192	0.000
• Calidad del trabajo	0.108	192	0.000
• Responsabilidad	0.242	192	0.000
• Trabajo en equipo	0.160	192	0.000
• Compromiso organizacional	0.246	192	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En el cuadro 10 se evidencia la prueba de Kolmogorov-Smirnov la cual se aplicó porque la muestra fue de 192, siendo mayor a 50, en donde se encontró todas las significancias igual a 0.00, siendo menor a 0.05, por lo que se infirió que los datos no siguen una distribución normal, por ello se trabajó con una prueba no paramétrica y se aplicó la prueba rho de Spearman para contrastar las hipótesis del estudio.

## CONTRASTACION DE HIPOTESIS

### Hipótesis general

Ha: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

H0: No existe relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

### Cuadro 11

Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral según Spearman, en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

		Síndrome de burnout	Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	1.000	- 0,474
Rho de Spearman	Síndrome de burnout		0.000
	Sig. (bilateral)		
	N	192	192

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

**Interpretación:** En el cuadro 11 se observa la correlación Rho de Spearman de - 0.474 lo que representa una correlación negativa moderada siendo ambas variables inversamente proporcionales y una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor de 0.05; por lo tanto, se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa-2021, lo que significa que, a menor Síndrome de Burnout en las enfermeras, mayor será su Desempeño Laboral.

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1:

Ha: Existe relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

H0: No existe relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

### Cuadro 12

Relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

			Realización personal	Desempeño laboral
		Coeficiente de correlación	1.000	0,256
Rho de Spearman	Realización personal	Sig. (bilateral)		0.000
		N	192	192

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

**Interpretación:** En el cuadro 12 se observa la correlación Rho de Spearman de 0.256 lo que representa una correlación positiva baja siendo ambas variables directamente proporcionales y una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor de 0.05; por lo tanto se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; es decir, existe una relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021. Lo que significa que, a mayor realización personal de las enfermeras, mayor será su desempeño laboral.

## Hipótesis específica 2:

Ha: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

H0: No existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

### Cuadro 13

Relación entre la dimensión agotamiento emocional y el Desempeño Laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
		Coeficiente de correlación	1.000	- 0,387
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Sig. (bilateral)		0.000
		N	192	192

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

**Interpretación:** En el cuadro 13, se observa la correlación Rho de Spearman de - 0.387 lo que representa una correlación negativa baja siendo ambas variables inversamente proporcionales y una significancia estadística  $p = 0.000$ , siendo menor a 0.05 lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y Desempeño Laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021. Lo que significa que, a menor agotamiento emocional en las enfermeras, mayor será su desempeño laboral.

### Hipótesis específica 3:

Ha: Existe relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

H0: No existe relación entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

#### Cuadro 14

Relación entre la dimensión despersonalización y Desempeño Laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021.

		Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	1.000	- 0,457
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.000
	N	192	192

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

**Interpretación:** En el cuadro 13, se observa la correlación Rho de Spearman de - 0.457 lo que representa una correlación negativa moderada siendo ambas variables inversamente proporcionales y una significancia estadística  $p= 0.000$ , siendo menor a 0.05 lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021. Lo que significa que, a menor despersonalización en las enfermeras, mayor será su desempeño laboral.

## **VI. ANALISIS DE RESULTADOS**

### **1.1. Análisis descriptivo de los resultados**

El objetivo de esta investigación consistió en analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021., en el contexto de la emergencia sanitaria. Considerando que estamos en época de pandemia se esperaba un resultado alto; sin embargo, de acuerdo con los resultados se pudo hallar que el 15.6% presenta síndrome de burnout alto, 48.4% nivel medio y el 35.9% bajo.

Ante ello se puede inferir que dichos resultados no eran los esperados, dado que se han obtenido como consecuencia que el instrumento fue aplicado en una época en la que los índices de contagio estaban disminuyendo, asimismo el 70% de la población de Arequipa ya se encontraba vacunada en sus dos dosis y adicional a ello hubo convocatorias para recibir personal nuevo; lo que hace que ya no haya desgaste físico y mental en altos porcentajes.

Respecto al Desempeño Laboral los resultados fueron; 10.4 % del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021 obtuvo un nivel deficiente, 50% regular y 39.6% eficiente. Estos resultados de igual manera no fueron los esperados ya que se planteó obtener resultados altos respecto al desempeño laboral deficiente teniendo en cuenta que nos encontramos en época de pandemia.

Observamos que el porcentaje de desempeño deficiente se encuentra en baja proporción por tanto esto indica que el Síndrome de Burnout se encuentra presente aun afectando las competencias actitudinales de las enfermeras.

## 1.2. Comparación de los resultados con el marco teórico

Después de la obtención de resultados, se procedió a realizar las discusiones, primero se efectuó la discusión referente al objetivo general de la investigación, en donde se encontró que existe una relación inversa moderada entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa  $p$ -valor=0.00 y  $\rho = - 0.474$ , es decir, a mayor síndrome de burnout en las enfermeras, menor será su desempeño laboral, esto mostró que el síndrome de burnout influye de manera negativa en el desempeño laboral.

Resultados similares encontró Altamirano O. (2021), en su estudio existe una relación inversa moderada entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de las enfermeras, con  $\rho = -0.787$  (24), es decir, un mayor nivel de síndrome de burnout, genera un bajo nivel en el desempeño laboral de las enfermeras. Es preciso indicar que estos resultados se parecen ya que ambos han sido aplicados en poblaciones similares en un contexto de pandemia.

De igual forma, Rivera D. y Martínez M. (2021), en su estudio concluyeron con  $\rho = - 0.66$  y  $p = 0.00$ , que el síndrome de burnout se relaciona de manera inversa con el desempeño laboral, es decir, a mayor nivel de síndrome de burnout, menor será el desempeño laboral del personal de enfermería (26).

Lo que presenta una concordancia en la muestra estudiada , porque se observa que el incremento de este síndrome se debe a que los niveles de despersonalización y agotamiento emocional se presenta en un nivel significativo porque los profesionales de la salud tuvieron desgaste físico y mental, es por lo que este grupo fue más propenso a desarrollar el síndrome de burnout en cambio la mayoría de nuestra muestra presentan síndrome de burnout medio lo que hace que tengan una buena realización personal esto se debe a que han tenido un manejo adecuado de las situaciones de presión, hubo ampliación de profesionales de enfermería y considerando

que existe una gran parte de la población con las dosis de protección respecto a la vacunación .

Distintos fueron los resultados encontrados en el estudio de Celis D. (2020), en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir,2019”.Se llegó a concluir que el 52.6% de los trabajadores muestran un alto nivel de síndrome de burnout, comparados con un 15.6% obtenido como resultado del estudio en nuestra muestra ; esto debido a que Celis.D (2020)realizo el estudio a comienzo de pandemia ,con ello se da a conocer que hubo saturación de pacientes y el personal no se daba abasto .el 71.6% de profesionales muestran un nivel bajo de satisfacción personal. En la dimensión de realización del síndrome de burnout, el 52.6% del personal que obtuvo un nivel alto, mostraron un nivel bajo de desempeño laboral.

## VII. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en las enfermeras del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2021, ya que se obtuvo un valor de  $p=0.000 < 0.05$  y  $\rho = -0.474$ , lo que representa una correlación negativa moderada; es decir, a menor síndrome de burnout en las enfermeras, mayor será su desempeño laboral.

2. Existe relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional de Honorio Delgado de Arequipa, 2021,  $p$ -valor= $0.000 < 0.05$  y  $\rho=0.256$ , lo que representa una correlación positiva baja, indicando que son directamente proporcionales; es decir, a mayor realización personal de las enfermeras el desempeño laboral será mejor.

3. Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional III de Honorio Delgado de Arequipa, 2021, ya que se obtuvo un valor de  $p$ -valor= $0.000 < 0.05$  y  $\rho = -0.387$ , lo cual indica una correlación negativa baja; es decir, a mayor agotamiento emocional, menor será el desempeño laboral en las enfermeras.

4. Existe relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional de Honorio Delgado de Arequipa, 2021, ya que se obtuvo un valor de  $p$ -valor= $0.00 < 0.05$  y  $\rho = -0.457$ , lo cual puede indicar que existe una correlación negativa moderada; es decir, la dimensión despersonalización es de nivel medio en las enfermeras lo cual ocasiona que el desempeño laboral se encuentre perjudicado.

## VIII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que cada profesional ponga énfasis en construir estrategias de afrontamiento como relajación, ejercicios respiratorios, alimentación saludable, ETC. Además de consultas por psicología de manera periódica para poder detectar a tiempo inicios de Síndrome de burnout. Mantenerse en contacto con personas que brinden apoyo emocional, como: amigos, familiares, entre otros.
2. Se sugiere que los profesionales de enfermería que al margen de su horario laboral realicen capacitaciones que contribuyan a su realización personal y adicional a ello desarrollar habilidades y competencias.
3. Se sugiere evitar jornadas extensas de trabajo, descansar adecuadamente durante la noche, evitar la saturación de turnos incluyendo los que se puedan realizar en días libres, en instalaciones ajenas al trabajo, dado que pueden causar altos niveles de estrés. Se recomienda establecer prioridades, decidir qué actividades hacer y cuales pueden esperar.
4. Para ello se sugiere realizar capacitaciones en temas de Resiliencia, afrontamiento; como también establecer límites entre la vida laboral y personal con la finalidad de que una no influya significativamente sobre la otra. Se recomienda realizar las funciones laborales de manera didáctica, para no caer en la monotonía que conlleve a deshumanizar al paciente y perder la vocación de servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Nonato R, Silva V. Pandemia de la COVID-19: síndrome de Burnout en profesionales sanitarios que trabajan en hospitales de campaña en Brasil. *Enfermería Clínica*. 2021 Abril; 31(2): p. 126 --- 131.
2. Rendón M, Peralta S, Hernández E, Hernández R, Vargas M, Favela M. Burnout syndrome in nursing personnel working in the critical care and hospitalization units. *Enfermería Global*. 2020 Julio; 19(3): p. 493-503.
3. Grupo Paradigma. La OMS incluye el 'burnout' o 'síndrome del trabajador quemado' en su lista de enfermedades. [Online].; 2019. Available from: <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/la-oms-incluye-el-burnout-o-sindrome-del-trabajador-quemado-en-su-lista-de-enfermedades/>.
4. Vivanco M, Sánchez C, Maldonado R, Erique E. Síndrome de burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas. *Revista Boletín*. 2018; 7(11): p. 179-194.
5. Friganovic A, Selic P. Where to Look for a Remedy? Burnout Syndrome and its Associations with Coping and Job Satisfaction in Critical Care Nurses—A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021 Abril; 18(8): p. 1-12.
6. Mohd A, Cheng T, Naseer S. Linking social support, work engagement and job performance in nursing. *International Journal of Business and Society*. 2018; 19(2): p. 363-38.
7. Rivas E, Barraza A. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales. *Enfermería universitaria*. 2018 Junio; 18(2): p. 136-146.
8. Hyeonmi C, Kihye H. Associations Among Nursing Work Environment and Health-Promoting Behaviors of Nurses and Nursing Performance Quality: A Multilevel Modeling Approach. *Journal of Nursing Scholarship*. 2018 Febrero; 50(4): p. 403–410.
9. Rodrigues H, Cobucci R, Oliveira A, Cabral J, Medeiros L, Gurge K, et al. Burnout syndrome among medical residents: A systematic review and meta-analysis. *Plos One*. 2018 Noviembre; 13(11): p. 1-17.
10. Neves E, Leite C, Neves M, Mosteiro M, Baldonado M, Campos P, et al. Burnout among nurses: a multicentric comparative study. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 2021 junio; 29(1): p. e3432.
11. Torres F, Irigoyen V, Moreno A, Ruilova E, Casares J, Mendoza M. Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*. 2021 mayo; 8(1): p. 126-136.
12. Chávez L, Marcet G, Ramírez E, Acosta L, Samudio M. *Revista de salud pública del Paraguay*. 2021 junio; 11(1): p. 74-79.

13. Yslado R, Norabuena R, Loli T, Zarzosa E, Padilla L, Pinto I, et al. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*. 2019 Diciembre; 19(4): p. 41-49.
14. Carlos M. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. *Revista Epistemia*. 2020 Junio; 4(1): p. 27 -38.
15. Del Carpio A, Arias W, Caycho T. Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*. 2019; 57(2): p. 139-148.
16. Rodriguez M. Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería de hospitalización del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Tesis. Universidad Alas Peruanas, Arequipa; 2016.
17. Ferreira R, Medeiros I, Freitas M, Ferreira T, Brant J, Do Carmo A. Preditores da síndrome de Burnout em técnicos de enfermagem de unidade de terapia intensiva durante a pandemia da COVID-19. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*. ; 70(1).
18. García P. Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda. Guayaquil;; 2021.
19. Torres F, Irigoyen V , Moreno A, Ruilova E, Casares J, Mendoza M. Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*. 2021; 8(1).
20. Bakhamis L, Paul D, Smith H, Coustasse A. Still an Epidemic : The Burnout Syndrome in Hospital Registered Nurses. *The Health Care Manager*. 2019; 38(1).
21. Plaza C. Síndrome de Burnout y otros riesgos psicosociales en médicos residentes, enfermeras y auxiliares de enfermería de la Clínica Santa Ana. ; 2018.
22. Salyers M, Bonfils K, Luther L, Firmin R, White D, Adams E, et al. The Relationship Between Professional Burnout and Quality and Safety in Healthcare: A Meta-Analysis. *J Gen Intern Med*. 2017; 32(4).
23. Bedoya E. Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *Medisan*. 2017; 2(11).
24. Altamirano O. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019. ; 2021.
25. Ccoscco A. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020. ; 2021.
26. Rivera D, Martínez M. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería, hospital María Auxiliadora. 2021.
27. Carranza G. Relación entre el síndrome de burnout en el personal e salud y calidad de atención en consulta externa del hospital Regional de Ica, 2019. ; 2021.

28. Celis D. Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019. ; 2020.
29. Arango F, Córdova C, Sullca M. estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. ; 2020.
30. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Revista Innova Educación. 2020; 2(4).
31. Muñoz M. Síndrome de Burnout y el Desempeño Profesional en las enfermeras (os) del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del hospital Regional Docente de Cajamarca 2017. 2019.
32. Correa J. Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital Santa María del Socorro de Ica, Perú 2017. ; 2018.
33. Diehl L. Conocimiento de los profesores sobre el síndrome de quemadura: proceso, riesgo, factores y consecuencias. Psicología en estudio. 2014; 19(4): p. 741-752.
34. Rodríguez D. Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. Revista cielo. 2020; 1(1): p. 1-3.
35. Rodríguez J, Guevara A, Viramontes E. Síndrome de burnout en docentes. Revista de investigación educativa de la rediech. 2017;; p. 45-67.
36. Rivero Y. Evaluación del desempeño: tendencias actuales. Revista Archivo Médico de Camagüey. 2019 marzo-abril; 23(2): p. 159-164.
37. Minsa. Tiempos de pandemia Perú: Ministerio de salud; 2021.
38. Insuasty H. Síndrome de burnout en practicantes. Revista Informática, Educación y Pedagogía. ;(11).
39. Hassanzade M, AkbaridRad M, Rajaabzadeh S, Sarabi M. Physician Burnout: a Brief Review of Its definition, causes, and consequences. Reviews in Clinical Medicine. 2020; 4(4): p. 150-156.
40. Yépez A. El mal de los trabajadores que tratan con clientes y usuarios. Visiones desde el punto de vista ergonómico. Ergonomía, Investigación y Desarrollo. 2019; 1(3): p. 55-77.
41. Rodríguez J, Guevara A, Viramontes E. Síndrome de burnout en docentes. IE Revista de investigación educativa de la REDIECH. 2017 Abril; 8(14): p. 45-67.
42. Rendón M, Peralta S, Hernández E, Hernández R, Vargas M, Favela M. Burnout syndrome in nursing personnel working in the critical care and hospitalization units. Enfermería Global. 2020; 19(3): p. 493-503.
43. Burman R, Giri T. A Systematic Literature Review of Work Stress. International Journal of Management Studies. 2018; 3(9): p. 112-132.
44. Vittale F, Velásquez S, Ortiz I. Frecuencia del síndrome de Burnout en residentes de Medicina Interna del Hospital de Clínicas. Revista virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna. 2020; 7(2).

45. Yang Y, Hayes J. Causes and consequences of burnout among mental health professionals: A practice-oriented review of recent empirical literature. *Psychotherapy*. 2020; 57(3).
46. Gaston L, Solorio F, Chao G. the Silent Epidemic: Causes and Consequences of Medical Learner Burnout. *Curr Psychiatry Rep*. 2020; 22(86).
47. Mesters P, Clumeck N, Delroisse S, al e. Professional fatigue syndrome (burnout) : Part 2 : from therapeutic management. *Revue Medicale de Liege*. 2017; 72(6).
48. Arias W, Muñoz A, Delgado Y, Ortiz M, Quispe M. Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 2017 oct/dic; 63(249): p. 331-344.
49. Carlotto M, Câmara S. Burnout Syndrome Profiles among TeachersPerfiles del Síndrome de Burnout entre Profesores. *scritos de Psicología*. 2017; 10(3): p. 59-166.
50. Bedoya E. Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *MEDISAN*. 2017 noviembre; 21(11): p. 3172-3179.
51. García A, Escorcía C, Perez B. Burnout Syndrome and Self-Efficacy Beliefs in Professors. *Propósitos y Representaciones*. 2017; 5(2): p. 65 - 126.
52. Friganoviü A, Selip P, Ilic B, Sedic B. Stress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: a literature review. *Psychiatria Danubina*. 2019; 31(1): p. 21-31.
53. Elhadi M, Msherghi A, Elgzairi M, Alhashimi A, Bouhuwaish A, Biala M, et al. Burnout Syndrome Among Hospital Healthcare Workers During the COVID-19 Pandemic and Civil War: A Cross-Sectional Study. *Front. Psychiatry*. 2020; 5(1): p. 1-11.
54. Sarabi R, Javanmard R, Shahrabaki P. Study of burnout syndrome, job satisfaction and related factors among health care workers in rural areas of Southeastern Iran. *AIMS Public Health*. 2020; 7(1): p. 158-168.
55. Rahman H, Mumin K, Naing L. Psychosocial Work Stressors, Work Fatigue, and Musculoskeletal Disorders: Comparison between Emergency and Critical Care Nurses in Brunei Public Hospitals. *Asian Nursing Research*. 2017; 11(1): p. 13-18.
56. Jang H, Kim O, Kim S, Kim M, Choi J, Kim B, et al. Factors Affecting Physical and Mental Fatigue among Female Hospital Nurses: The Korea Nurses' Health Study. *Healthcare*. 2021; 9(2): p. 1-9.
57. Balcazar J. Incidencia del agotamiento físico y mental en personal de salud del Hospital Universitario de Guayaquil, prueba piloto. *Revista de Ciencia de la Salud*. 2021; 2(2): p. 49-58.
58. Intriago S. Síndrome del "Burnout" en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio*. 2019;(35).

59. 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. *Enfermería Global*. 2020 Agosto; 19(59): p. 479-506.
60. Pehlivanoglu M, Civelek E. The Effects of Emotional Exhaustion and Depersonalization on Personal Accomplishment in Pharmaceutical Industry. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi-International Journal of Society Researches*. 2019; 11(18): p. 2071-2086.
61. Mora L. El síndrome de Burnout en el trabajo: causas, consecuencias e intervenciones en las organizaciones. *Uniersitar Jaume I*; 2020.
62. Rios M. Síndrome de Burnout y afrontamiento en el personal de enfermería. *Licenciatura en Psicología*. Universidad autónoma del Estado de México; 2020.
63. Stehman C, Testo Z, Gershaw R, Kellogg A. Burnout, Drop Out, Suicide: Physician Loss in Emergency Medicine, Part I. *The western journal of emergency medicine*. 2019; 20(3): p. 485-494.
64. García R, Zambrano R, Villafuerte K, Andaluz M. El síndrome de burnout y sus consecuencias en la salud mental. Una propuesta de operacionalización para su estudio. *Revista Higía de la Salud*. 2020; 1(3).
65. Zuta N, Castro L, Zela LM. Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Revista científica de america latina y el caribe, españa y portugal*. 2018; 12(3): p. 157-164.
66. Boada NA. Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en una pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of economics, finance and international business*. 2019; 3(1).
67. Fuentes P, Vargas R, Reyes R. Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza organizacional*. 2015; 2(3): p. 53-68.
68. Grijalva M, Castro J, Guamán M. Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista mkt descubre*. 2019;: p. 22-30.
69. Ramawickrama J, Opatha H, PushpaKumari M. A Synthesis towards the Construct of Job Performance. *International Business Research*. 2017 julio- septiembre; 10(10): p. 66-81.
70. López B, Castillo J, Palomeque1 M, Tovilla S, Castillo I. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 2021 abril- junio; 21(2): p. 316-325.
71. Delgado S, Calvanapón F, Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*. 2020 julio-diciembre; 14(2): p. 11-18.
72. Mohd A, Cheng T, Naseer S. Linking Social Support, Work Engagement and Job Performance in Nursing. *International Journal of Business and Societ*. 2018; 19(2): p. 363-386.

73. Quintana D, Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao-Perú. *Archivos de Medicina*. 2019 enero-junio; 20(1): p. 123-132.
74. Viswesvaran C, Ones D. Job performance: Assessment issues in personal selection. In *The Blackwell Handbook of Personnel Selection*. 2017.
75. Soares M, Leal L, Resck Z, Terra F, Chaves L, Henriques S. Avaliação de desempenho por competências em enfermeiros. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2019; 27(1): p. e3184.
76. Álvarez B, Indacochea B, Álvarez A, Yoza N, Figueroa M. La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Revista científica dominio de las Ciencias*. 2018; 4(1).
77. Matabanchoy S, Álvarez K, Riobamba O. Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*. 2019; 21(2).
78. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavidez A. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y sociedad*. 2020; 12(3).
79. Párraga L. Evaluación del desempeño por competencias. *Revista Científica FIPCAEC*. 2018; 3(9).
80. Gil C, Gómez F. Salario y desempeño: influencia en la calidad del trabajo. *Revista Boliviana de Administración*. 2020 julio- diciembre; 2(2): p. 75 –82.
81. Basada J, Aguiar Y, Suárez D, Labrador J, Nazco J. Sistema de gestión de la calidad en el servicio de radioterapia del centro oncológico. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*. 2017 Abril; 21(2).
82. Soto P, Barrios S, Molina Y. Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención en enfermería hospitalaria. *Ciencia y enfermería*. 2017 Diciembre; 23(3).
83. Menéndez T, Calle A, Delgado D, Espinel J, Cedeño Y. Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital General de la provincia de Manabí. *Contribuciones de las Ciencias Sociales*. 2018.
84. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica las Condes*. 2018; 29(3): p. 278-287.
85. Puerta A, Gaviria D, Duque S. Tiempo requerido para un cuidado con calidad. *Investig Enferm Imagen Desarr*. 2017; 19(2).
86. Benavides F. Causalidad y responsabilidad en salud laboral. *Gaceta Sanitaria*. 2021 septiembre- octubre; 35(5): p. 502-505.
87. Ayoví J. Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC*. 2019 enero-marzo; 10(4): p. 58-76.
88. Delgado M, Fasce E, Pérez C, Rivera N, Salazar P, Riquelme C, et al. Trabajo en equipo y rendimiento académico en un curso de

- kinesiología empleando aprendizaje basado en equipos. *Investigación en Educación Médica*. 2017; 6(22).
89. Vila M, Cruzate C, Orfila F, Creixell J, González M, Davins J. Burnout y trabajo en equipo en los profesionales de Atención Primaria. *Atención primaria*. 2015; 47(1): p. 25-31.
  90. Durán A. Trabajo en equipo España: Elearning S.L.; 2018.
  91. Pedraza N. Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. 2020 noviembre; 10(20): p. e005.
  92. Aldana E, Tafur J, Leal M. Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud en Barranquilla - Colombia. *Revista Espacios*. 2018; 39(11).
  93. Chinyere T, Onyeluka S. Job crafting-satisfaction relationship in electrical/electronic technology education programme: Do work engagement and commitment matter? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2017; 33(3): p. 165-173.
  94. Vera M, Andersen C. Labor Practices and Organizational Commitment. *Ciencia y Trabajo*. 2018; 20(63): p. 145-150.
  95. Anis E, Syamsul M, Muzakki J. Satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*. 2019; 25(3): p. 144-150.
  96. Suharto N. The impact of organizational commitment on job performance. *International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA)*. 2019; 7(2).
  97. Hernández B, Ruiz A, Ramírez V, Sandoval S, Méndez L. Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. 2018 Junio; 8(16).
  98. José M, García J, Atucha N. La automedicación en estudiantes del Grado en Farmacia. *Educación Médica*. 2018; 19(5).
  99. Real R, Real N. Factores de insatisfacción al alta de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *ANALES*. 2019; 52(3).
  100. Peralta R, Ruiz C, Fleitas A, Franco A, Ortega G. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. *Revista virtual Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*. 2019; 6(1).
  101. Félix R, García C, Mercado I. El estrés en el entorno laboral. *Revista de investigación en ingeniería e innovación tecnológica*. 2018; 64(15).
  102. Lima L, Andregla E. Autonomía en el campo de la salud mental: una revisión de la literatura nacional. *Revista Familia: Ciclos de vida e saúde no contexto social*. 2018; 1: p. 347-356.
  103. Baidés R, Noriega S, Inclán M. Enfermería y tratamiento no farmacológico para el manejo del Insomnio. *Enfermería global*. 2019; 18(54).

104. Cezar-Vaz M, Alves C, Verde M, Fontella C, Silveira L. Carga de trabajo y factores asociados: estudio en un puerto marítimo de Brasil. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2016; 24(1).
105. De Arco-Canoles O, Suarez-Calle Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*. 2018; 20(2).
106. Escobar B, Cid P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta bioethica*. 2018 Junio; 24(1).
107. Muntané J. Introducción a la investigación básica. *Revisiones tematicas*. 2010; 33(3): p. 1-7.
108. Mashizha S. Las fortalezas y debilidades de metodología de investigación: comparación y complementariedad entre enfoques cualitativos y cuantitativo. *Journal of humanities and social sciencie*. 2014; 19(4): p. 99-104.
109. Hernández M, Romo FA. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 9781456260965th ed. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V; 2014.
110. Sanchez H, Reyes C, Mejía K. *Manual de terminos en investigación cientiofica, tecnologica y humanistica* Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L; 2018.
111. Arias J, Villasis M, Miranda M. El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alergia mexico*. 2016; 63(2): p. 201-206.
112. Ventura JL. Población o muestra: Una diferencia necesaria. *Revista ciubana de salud pública*. 2017; 43(3): p. 1-2.
113. López P, Fachelli S. *Metodología de la investigación social ciuantitativa*. Barcelona - España: Universidad autonoma de barcelona; 2016.
114. Hernández R. *Recolección de datos cuantitativos*. Lima: Centro de recursos en línea; 2014.
115. Artigas JL. Rasgos de la personalidad y desempeño de lois medicos residentes del instituto nacional de cancerologia en mexico. *Revista del centro de investigación*. 2014; 11(42): p. 51-85.
116. Rivera A. Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional. *Revista digital de postgrado*. 2019; 1(1): p. 1-7.
117. Cuevas R, Samaniego L, Acosta P, Domenech M, Lugo G, Maidana G. Perfil de automedicación en funcionarios de una industria farmacéutica. *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*. 2019; 17(1).
118. Caicedo J. Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables*. 2019; 10(4): p. 58-76.

## **ANEXOS**

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TITULO: “SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL III HONORIO DELGADO AREQUIPA 2021”

**RESPONSABLES: Magaly Dalleska Rosas Hilario – Jimena Dayana Mojonero Tito.**

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	Síndrome de Burnout	Realización personal	Autoeficacia	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básica  <b>Nivel:</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Población:</b> La población estará constituida por 383 enfermeras del Hospital Regional Delgado Espinoza de Arequipa, 2021.  <b>Muestra:</b>	
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza - Arequipa 2021?	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza - Arequipa 2021.	Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza - Arequipa 2021.		Desempeño laboral	Agotamiento emocional		Competencia
					Despersonalización		Emocionales
							Cansancio
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	Desempeño laboral	Calidad del trabajo	Actitudes de frialdad		
				Responsabilidad	Distanciamiento		
					Calidad		
<b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión realización	<b>OE1:</b> Establecer la relación entre la dimensión realización personal	<b>HE1:</b> Existe relación entre la dimensión realización personal y el desempeño	Desempeño laboral	Responsabilidad	Cantidad		
					Demuestra autonomía		
					Rapidez		
					Dedicación		
					Asume consecuencias		

<p>personal y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza - Arequipa 2021?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza - Arequipa 2021?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza - Arequipa 2021?</p>	<p>y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza - Arequipa 2021.</p> <p><b>OE2:</b> Establecer la relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza - Arequipa 2021.</p> <p><b>OE3:</b> Establecer la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza - Arequipa 2021.</p>	<p>laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2021.</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2021.</p> <p><b>HE1:</b> Existe relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2021.</p>		<p>Eficaz y eficiente frente a los problemas</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Compromiso organizacional</p>	<p>Habilidades</p> <p>Apoyo mutuo</p> <p>Eficiencia y efectividad</p> <p>Compromiso</p> <p>Respeto</p>	$\frac{Z^2 * N * p * q}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p * q}$ <p>N: 383 enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa, 2021.  Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)  P: probabilidad de éxito (0.50)  Q: probabilidad de fracaso (0.50)  E: error (5%)</p> $\frac{(1.96)^2 * 383 * 0.5 * 0.5}{(383 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$ <p style="text-align: center;"><math>n = 192</math></p> <p>La muestra estará conformada por 192 enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa 2021.</p>
---	--	---	--	--	--	---

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Inventario de Maslach y Jackson

El cuestionario que a continuación se le presenta, tiene como objetivo medir el nivel de Síndrome de Burnout en personal de enfermería.

Lea usted con mucha atención los siguientes enunciados y responda marcando con una "X" en un recuadro, teniendo en cuenta la siguiente puntuación. Los resultados de este cuestionario serán confidenciales.

**Agradecemos su participación.**

0	1	2	3	4	5	6
Nunca.	Pocas veces al año.	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes o menos.	Una vez a la semana.	Pocas veces a la semana.	Todos los días.

N°	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
<b>Realización personal</b>								
1	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes.							
2	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
3	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.							
4	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
5	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
6	Me siento motivado después de trabajar en contacto con los pacientes.							
7	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
8	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
<b>Agotamiento emocional</b>								
9	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
10	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
11	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
12	Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.							

13	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.								
14	Me siento frustrado/a en mi trabajo.								
15	Creo que trabajo demasiado.								
16	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.								
17	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.								
	<b>Despersonalización</b>								
18	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.								
19	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión.								
20	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.								
21	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes.								
22	Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.								

## Inventario de desempeño laboral Graciela Llagas

El cuestionario que a continuación se le presenta, tiene como objetivo medir el nivel de Desempeño Laboral en personal de enfermería.

Lea usted con mucha atención los siguientes enunciados y responda marcando con una "X" en un recuadro, teniendo en cuenta la siguiente puntuación. Los resultados de este cuestionario serán confidenciales.

**Agradecemos su participación.**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre.	A veces.	Casi nunca.	Nunca.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Calidad de trabajo</b>					
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
	<b>Responsabilidad</b>					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
13	Mantiene a la Jefa encargada del Centro de Salud informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro de Salud.					

16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
<b>Trabajo en equipo</b>						
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud.					
22	Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud.					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
<b>Compromiso organizacional</b>						
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
29	Demuestra respeto a sus superiores.					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

#### Anexo 4:

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACION

La presente investigación titulada **“SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL REGIONAL III HONORIO DELGADO AREQUIPA-2021”**, es desarrollada por **JIMENA DAYANA MOJONERO TITO Y MAGALY DALLESKA ROSAS HILARIO** grupo investigador del programa académico de enfermería en la Universidad Autónoma de Ica.

El objetivo del estudio es establecer la relación que existe entre el **SINDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL REGIONAL III HONORIO DELGADO AREQUIPA- 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.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial.

Fecha: .....

Firma: .....

Apellidos y nombres: .....

## Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud

### SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL III HONORIO DELGADO AREQUIPA 2021

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Católica de Santa María</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>vsip.info</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>ri.ues.edu.sv</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>ri.uagro.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>digitum.um.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>www.scielo.org.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>11</b>	<b>scielo.isciii.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## Anexo 6: Fiabilidad de los instrumentos

### Cuadro 3

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
	Válido	192	100,0
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	192	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Para la fiabilidad con el Alfa de Cronbach se trabajó con 192 individuos, de los cuales no se excluyó ningún participante. Estos permitieron determinar la fiabilidad de los dos instrumentos.

### Cuadro 4

#### *Confiabilidad del instrumento síndrome de burnout*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,944	22

Para la consistencia interna, se realizó el análisis mediante el alfa de Cronbach, siendo igual a 0.944, el cual es mayor a 0.7, por lo que el instrumento mide a la variable bajo estudio. Es decir, el instrumento de síndrome de burnout, puede ser aplicado en el contexto de estudio.

**Cuadro 5***Confiabilidad del instrumento desempeño laboral*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,965	31

---

Para la consistencia interna, se realizó el análisis mediante el alfa de Cronbach, siendo igual a 0.965, el cual es mayor a 0.7, por lo que el instrumento mide a la variable bajo estudio. Es decir, el instrumento de desempeño laboral en las enfermeras, puede ser aplicado en el contexto de estudio.

## Anexo 7: Base de datos

### Síndrome de Burnout

	Realización personal								Agotamiento emocional								Despersonalización						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
2	2	3	2	3	2	1	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4
3	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	4	5	3	4	2	3	4	4	5
5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
6	4	5	4	5	4	5	3	4	0	1	2	0	1	0	0	0	0	1	2	2	1	0	0
7	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4
8	5	5	4	5	4	4	3	4	0	1	2	0	1	0	0	0	0	1	2	2	1	0	0
9	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
10	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
11	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
12	5	5	4	5	4	4	3	4	0	1	2	0	1	0	0	0	0	1	2	2	1	0	0
13	5	5	4	5	4	4	3	4	0	1	2	0	1	0	0	0	0	1	2	2	1	0	0
14	5	5	4	5	4	4	3	4	0	1	2	0	1	0	0	0	0	1	2	2	1	0	0
15	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4
16	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0
17	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
18	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
20	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0
21	2	3	2	3	2	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	3	0	2	2	2	2	2
22	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	5	3	4	2	3	4	5	5
25	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
26	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1
27	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1
29	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	5	3	4	2	3	4	5	5
31	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
32	4	4	5	5	5	4	4	4	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3
33	5	4	5	4	5	4	4	4	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0
34	4	5	5	4	5	4	4	4	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0
35	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0
36	2	3	2	3	2	1	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4
37	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2

	Realización personal								Agotamiento emocional								Despersonalización					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
38	5	4	5	4	5	4	4	4	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3
39	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
40	2	3	2	1	2	2	1	1	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	4	6	5	6
41	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1
42	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
43	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1
44	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1
45	2	3	2	1	2	2	1	1	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	4	6	5	6
46	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
47	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
48	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1
49	2	3	2	3	2	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	3	0	2	2	2	2
50	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
51	1	1	0	1	0	1	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
52	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2
53	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4
54	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1
55	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2
56	3	2	3	3	2	3	2	2	3	5	5	4	5	4	5	5	6	5	6	5	6	5
57	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3
58	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
59	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	2	3	2	3	2	1	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4
61	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
62	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2
63	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
64	2	3	2	1	2	2	1	1	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	4	6	5	6
65	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2
66	2	3	2	3	2	1	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4
67	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
68	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	3	2	1	
69	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
70	4	3	2	1	2	1	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3
71	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
72	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
73	4	4	5	5	5	4	4	4	2	2	2	3	4	3	2	2	2	4	5	4	3	4
74	2	3	2	3	2	1	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4

	Realización personal								Agotamiento emocional								Despersonalización					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
75	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
76	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2
77	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
78	2	3	2	1	2	2	1	1	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	4	6	5	6
79	2	3	2	3	2	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	3	0	2	2	2	2
80	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
81	2	3	2	1	2	2	1	1	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	4	6	5	6
82	5	4	5	4	5	4	4	4	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0
83	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
84	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4
85	3	2	2	2	1	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
86	2	3	2	3	2	1	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4
87	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
88	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	3
89	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
90	2	3	2	1	2	2	1	1	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	4	6	5	6
91	5	4	5	4	5	4	4	4	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0
92	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
93	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	5	4	3	4
94	2	3	2	3	2	1	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4
95	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
96	5	4	5	4	5	4	4	4	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0
97	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
98	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3
99	2	3	2	3	2	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	3	0	2	2	2	2
100	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
101	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1
102	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
103	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
105	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	5	4	3	4
106	2	3	2	3	2	1	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4
107	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
108	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	5	4	4	5
109	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
110	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1
111	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	5	4	4	5

	Realización personal								Agotamiento emocional								Despersonalización					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
112	4	3	4	3	4	3	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
113	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
114	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	5	4	4	5
115	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
116	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1
117	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
118	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
119	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	5	4	4	5
120	2	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
121	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
122	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	5	4	4	5
123	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
124	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3
125	2	3	2	3	2	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	3	0	2	2	2	2
126	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
127	3	5	6	5	5	6	5	6	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
128	3	4	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
130	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3
131	4	4	5	5	5	4	4	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	5	4	4	5
132	4	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
133	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
134	4	4	5	5	4	4	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	5	4	4	5
135	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
136	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3
137	4	4	5	5	5	4	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	5	4	4	5
138	2	3	2	3	2	1	2	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4
139	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
140	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3
141	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
142	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3
143	2	3	2	3	2	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	3	0	2	2	2	2
144	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
145	5	5	6	5	5	6	5	6	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
146	2	3	2	2	3	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4

	Realización personal								Agotamiento emocional								Despersonalización					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
149	4	4	5	5	5	4	4	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	5	4	4	5
150	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
151	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
152	2	3	2	1	2	2	1	1	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	4	6	5	6
153	2	3	2	3	2	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	3	0	2	2	2	2
154	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
155	2	3	2	1	2	2	1	1	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	4	6	5	6
156	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
157	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	2	3	2	1	2	2	1	1	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	4	6	5	6
159	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
160	3	2	3	3	2	3	2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	6	5	6	5	6	5
161	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3
162	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
163	4	4	5	5	4	4	4	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	5	4	4	5
164	2	3	2	3	2	1	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4
165	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
166	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
167	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
168	2	3	2	1	2	2	1	1	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	4	6	5	6
169	4	4	5	5	5	4	4	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3
170	2	3	2	3	2	1	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4
171	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
172	5	4	5	4	5	4	4	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0
173	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
174	2	3	2	1	2	2	1	1	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	4	6	5	6
175	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
176	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
177	4	4	5	5	5	4	4	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3
178	2	3	2	3	2	1	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4
179	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
180	5	4	5	4	5	4	4	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0
181	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
182	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3
183	2	3	2	3	2	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	3	0	2	2	2	2
184	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
185	5	5	6	5	5	6	5	6	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3



63	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3		
64	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3		
65	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3		
66	2	3	2	3	2	2	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	2		
67	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3		
68	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3		
69	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3		
70	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4		
71	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5		
72	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3		
73	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3		
74	2	3	2	3	2	2	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	2	
75	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
76	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5		
77	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3		
78	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	
79	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	
80	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	
81	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	
82	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
83	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	
84	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	
85	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	
86	2	3	2	3	2	2	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	2	
87	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
88	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	
89	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3		
90	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	
91	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
92	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
93	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	2	3	2	3	2	2	2	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	
95	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
96	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
98	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	
99	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	
101	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	
102	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	
104	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	
105	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	
106	2	3	2	3	2	2	2	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	2	2	
107	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
108	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	5	3	4	2	3	4	5	2	3	2	3	2	3	4	3	4	5	2	
109	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	
110	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	
111	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	
112	4	3	4	3	4	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
113	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
114	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4	5	3	4	2	3	4	5	2	3	2	3	4	3	4	3	4	5	2	
115	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	
116	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
117	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
118	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
119	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	
120	2	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	
121	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
122	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4	5	3	4	2	3	4	5	2	3	2	3	4	3	4	3	4	5	2	
123	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3									

137	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3
138	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2
139	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
140	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4
141	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
142	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4
143	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4
144	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
145	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
146	2	3	2	2	3	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5
147	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2
148	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
149	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5
150	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
151	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
152	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2
153	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
154	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4
155	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
156	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
157	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2
158	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
159	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3
160	3	2	3	3	2	3	2	2	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3
161	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
162	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
163	3	3	4	2	3	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
164	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4
165	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
166	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4
167	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
168	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
169	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5
170	2	3	2	3	2	2	2	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
171	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
172	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4
173	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
174	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
175	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
176	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
177	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5
178	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1
179	4	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
180	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
181	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
182	3	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	4	4
183	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
184	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4
185	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3
186	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4
187	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3
188	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
189	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
190	3	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
191	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1
192	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2



**Hospital III Regional Honorio Delgado**  
*Arequipa - Perú*

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU "

MG.

GIORGIA A. AQUIJE CARDENAS

DECANO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

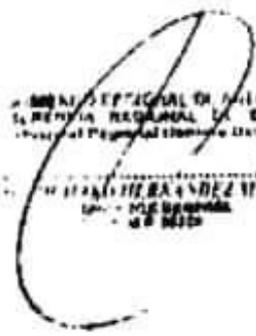
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA

De acuerdo a la solicitud enviada por usted le informamos que el **HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO** da autorización de acceso a los establecimientos y servicios de este nosocomio a las Srtas. Rosas Hilario, Magaly Dalesska, y Mojonero Tito, Jimena Dayana, previa identificación y respetando protocolos establecidos; para poder realizar su trabajo de investigación con el compromiso de emitir una copia empastada de la tesis a la institución.

Arequipa, 06 De Diciembre del 2021.

Atentamente



  
HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO  
MAGALY DALESSKA  
Médico



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chincha Alta, 04 de diciembre del 2021

## OFICIO N°524-2021-UAI-FCS

HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO  
DR. RICHARD HERNANDEZ MAYORI  
DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO  
AV. DANIEL ALCIDES CARRION 505 AREQUIPA - PERU

PRESENTE -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Mg. Giorgio A. Aquije Cárdenas  
DECANO (a)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA





# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Recoger 5:30pm  
06/12/2021

Oficina de docencia e  
investigación

## CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, ROSAS HILARIO, MAGALY DALESSKA, identificada con DNI 72788529 Y MOJONERO TITO, JIMENA DAYANA, identificada con DNI 46799930 del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS EN EL HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2021"**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

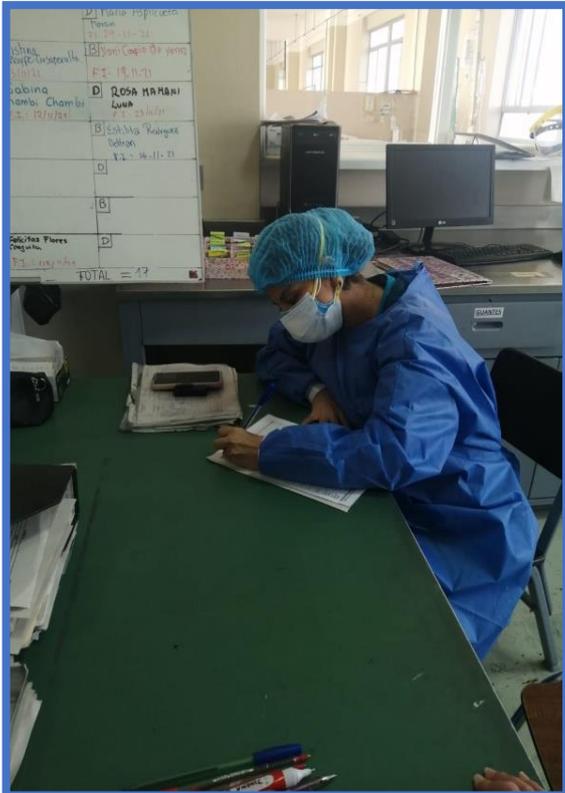
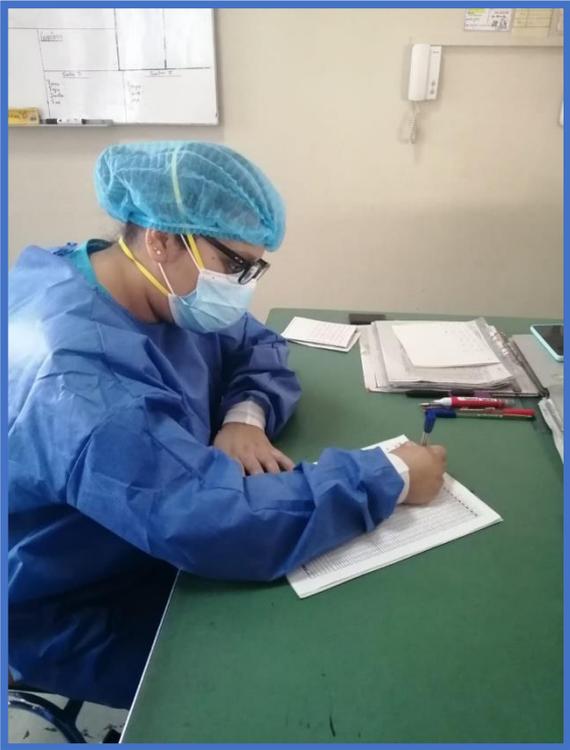
Chincha Alta, 04 de diciembre del 2021



Mg. Giorgio A. Aquije Cárdenas  
DECANO (e)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



Anexo 7: Evidencias





Nº 32

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación titulada "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL III HONORIO DELGADO AREQUIPA - 2021", es desarrollada por JIMENA DAYANA MOJONERO TITO Y MAGALY DALLESKA ROSAS HILARIO 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 PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL III HONORIO DELGADO AREQUIPA - 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 y la información que se recolecta será confidencial.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial.

Fecha: ..... 28 de diciembre 2021 .....

Firma: ..... *[Firma]* .....

Apellidos y nombres : *Araibar, Leo, Stephani*

Nº 187

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación titulada "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL III HONORIO DELGADO AREQUIPA - 2021", es desarrollada por JIMENA DAYANA MOJONERO TITO Y MAGALY DALLESKA ROSAS HILARIO 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 DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL III HONORIO DELGADO AREQUIPA - 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 y la información que se recolecta será confidencial.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial.

Fecha: ..... 01 Enero 2022 .....

Firma: ..... *[Firma]* .....

Apellidos y nombres : *Lucero, Gisela, Quispe*

187

**Inventario de desempeño laboral**  
Graciela Liagas

El cuestionario que a continuación se le presenta, tiene como objetivo medir el nivel de Desempeño Laboral en personal de enfermería.  
Lea usted con mucha atención los siguientes enunciados y responda marcando con una "X" en un recuadro, teniendo en cuenta la siguiente puntuación. Los resultados de este cuestionario serán confidenciales.  
Agradecemos su participación.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre.	A veces.	Casi nunca.	Nunca.

N°	Items	1	2	3	4	5
<b>Calidad de trabajo</b>						
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.	X				
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.		X			
3	Realiza un trabajo ordenado.		X			
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.			X		
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.			X		
6	Produce o realiza un trabajo metódico.		X			
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.		X			
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.		X			
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.			X		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.			X		
11	Puede trabajar independientemente.		X			

187

<b>Responsabilidad</b>						
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.		X			
13	Mantiene a la Jefa encargada del Centro de Salud informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.		X			
14	Transmite esta información oportunamente.		X			
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro de Salud.		X			
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.			X		
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.		X			
<b>Trabajo en equipo</b>						
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.		X			
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.			X		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.		X			
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud.			X		
22	Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud.			X		
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.			X		
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.			X		
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.			X		
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.			X		

187

<b>Compromiso organizacional</b>						
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.		X			
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.		X			
29	Demuestra respeto a sus superiores.			X		
30	Demuestra respeto a sus colegas.			X		
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.		X			

GRACIAS POR SU COLABORACION.

## Inventario de Maslach y Jackson

El cuestionario que a continuación se le presenta, tiene como objetivo medir el nivel de Síndrome de Burnout en personal de enfermería.

Lea usted con mucha atención los siguientes enunciados y responda marcando con una "X" en un recuadro, teniendo en cuenta la siguiente puntuación. Los resultados de este cuestionario serán confidenciales.

Agradecemos su participación.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca.	Pocas veces al año.	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes o menos.	Una vez a la semana.	Pocas veces a la semana.	Todos los días.

N°	Items	0	1	2	3	4	5	6
<b>Realización personal</b>								
1	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes.				X			
2	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.					X		
3	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.			X				
4	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							X
5	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.						X	
6	Me siento motivado después de trabajar en contacto con los pacientes.					X		
7	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.				X			
8	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.					X		
<b>Agotamiento emocional</b>								
9	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.		X					

10	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.				X			
11	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					X		
12	Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.					X		
13	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.			X				
14	Me siento frustrado/a en mi trabajo.					X		
15	Creo que trabajo demasiado.					X		
16	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.				X			
17	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	X						
<b>Despersonalización</b>								
18	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.				X			
19	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión.				X			
20	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					X		
21	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes.				X			
22	Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.					X		

GRACIAS POR SU COLABORACION.