

FACULTAD DE **CIENCIAS DE LA SALUD**



Carrera de Enfermería

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL SERGIO ENRIQUE BERNALES, COMAS
– 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Enfermería

Autoras:

Br. Allison Pamela Cabrera Horna

Br. Mery Jeddy Inca Ricra

Asesor:

Mg. Lic. Alexander Ríos

Lima – Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres y mis hermanos por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona; muchos de mis logros se los debo a ustedes, me motivaron para obtener mis logros y anhelos.

Allison Pamela Cabrera Horna

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado toda la fuerza y el valor necesario para poder culminar esta etapa de mi vida.

Mery Jeddy Inca Ricra

AGRADECIMIENTO

Dios, por estar siempre en nuestras vidas, guiarnos por el camino del bien, permitiéndonos sonreír ante todos nuestros logros que son resultados de tu ayuda infinita, nos pones a prueba, nuestros errores en frente de nosotros para darnos cuenta y mejorar como seres humanos; darnos el don de la perseverancia para alcanzar nuestras metas a nivel personal y profesional.

Universidad Privada del Norte, por habernos permitidos ser parte de ella para alcanzar nuestras metas y culminar nuestra carrera profesional de enfermería. A nuestros docentes, por brindarnos sus apoyos, por su paciencia, pre disposición, sus conocimientos y su ejemplo que permitieron culminar con éxito nuestra carrera profesional, también animándonos a ser mejores en la vida profesional y personal cada día.

A nuestro asesor, Mg. Alexander Ríos, por sus conocimientos en el área de investigación fue nuestro guía para persistir paso a paso en el trabajo de investigación. Gracias, por su apoyo incondicional, su paciencia y dedicación plena en todo el proceso de investigación; y sobre todo motivarnos a nunca rendirnos que lo importante era culminar nuestra etapa de investigación.

A todos los profesionales de enfermería que participaron del estudio por su amabilidad y tiempo permitido durante la recolección de datos y a todas las personas que nos apoyaron directa o indirectamente, y nos motivaron durante la etapa más importante de nuestra carrera.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Justificación	12
1.3 Antecedentes	13
1.3.1 Antecedentes internacionales	13
1.3.1 Antecedentes Nacionales.....	15
1.4 Bases teóricas.....	17
1.4.1 Síndrome de Burnout	17
1.4.2 Desempeño Laboral:	20
1.5 Términos básicos	22
1.6 Formulación del problema	23
1.6.1 Problema General	23
1.6.2 Problemas Específicos.....	23
1.7 Objetivos.....	23
1.7.1 Objetivo General	23
1.7.2 Objetivos Específicos.....	24
1.8 Hipótesis	24
1.8.1 Hipótesis General	24
1.8.2 Hipótesis Específico	24
1.9 Hipótesis estadística.....	24
1.10 Operacionalización de la variable.....	24
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	27
2.1. Tipo y diseño de investigación	27
2.2 Población y muestra del estudio	28
2.2.1 Criterios de Inclusión:	29
2.2.2 Criterios de Exclusión:	29
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	30

2.3.1 Validez	31
2.3.2 Confiabilidad	31
2.4 Procedimiento	32
2.5 Aspectos éticos	33
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	34
PRUEBAS DE HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	38
CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	42
4.1.Discusión	42
4.2 Conclusiones	44
4.3 Recomendaciones	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Puntajes de las dimensiones del Síndrome de Burnout</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 2. Baremo de la variable Desempeño laboral.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 3. Resultados de la prueba de normalidad.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 4. Análisis bidimensional del Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 5. Análisis bidimensional del Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 6. Análisis bidimensional del Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 7. Análisis bidimensional del Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 8. Prueba de hipótesis general.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 9. Prueba de hipótesis específica 01</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 02.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 03.....</i>	<i>41</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Porcentaje de distribución de frecuencia del Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.....	34
<i>Figura 2.</i> Porcentaje de distribución de frecuencia según dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.	35
<i>Figura 3.</i> Porcentaje de distribución de frecuencia según dimensión despersonalización y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.....	36
<i>Figura 4.</i> Porcentaje de distribución de frecuencia según dimensión realización personal y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.	37

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como **objetivo:** Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los profesionales de Enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021. **Metodología:** Enfoque cuantitativo, descriptivo y nivel correlacional, con diseño no experimental. La población constituida por 136 profesionales de enfermería, con muestra de 101; se utilizó dos instrumentos, cuestionario de Maslach & Jackson que consta de 22 ítems y Rodríguez con 18 ítems. **Resultados:** El 20% de los profesionales de enfermería encuestados calificaron en un nivel regular el desempeño laboral y un nivel medio el Síndrome de Burnout; el 23% de los encuestados calificaron un nivel medio para la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral; el 20% de los encuestados calificaron un nivel medio para la dimensión despersonalización y desempeño laboral; y por último el 17% calificaron un nivel medio para la dimensión realización personal y desempeño laboral. El valor de correlación de Spearman es 0,032**, demostrando que el Síndrome de Burnout y sus dimensiones influye inversamente en el desempeño laboral. **Conclusión:** El Síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

Palabras clave. Síndrome de Burnout, Desempeño laboral, Enfermería.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the influence of Burnout Syndrome on the work performance of nursing professionals at the Sergio Enrique Bernales Hospital, Comas - 2021. Methodology: Quantitative, descriptive and correlational approach, with non-experimental design. The population consisted of 136 nursing professionals, with a sample of 101; two instruments were used, the Maslach & Jackson questionnaire with 22 items and the Rodriguez questionnaire with 18 items. Results: 20% of the nursing professionals surveyed rated work performance at a fair level and Burnout Syndrome at a medium level; 23% of the respondents rated a medium level for the emotional exhaustion and work performance dimension; 20% of the respondents rated a medium level for the depersonalization and work performance dimension; and finally 17% rated a medium level for the self-fulfillment and work performance dimension. The Spearman correlation value is 0.032**, showing that Burnout Syndrome and its dimensions inversely influence job performance. Conclusion: Burnout syndrome significantly influences the work performance of nursing professionals at the Sergio Enrique Bernales Hospital, Comas - 2021.

Keywords. Burnout Syndrome, Job performance, Nurse

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) reconoció como “Síndrome de estar quemado” o agotamiento profesional (mental, emocional y físico) como un problema de salud Internacional en lo laboral, será validado como diagnóstico a partir del 2022, lo que aprobará que los Médicos y centros de salud serán autorizados a tratar los síntomas, se precisa que no es una “condición médica” y “Síndrome derivado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no fue gestionado con éxito”

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) indica que el estrés emocional y físico es un mal ocasionado por una inseguridad que exige recursos y capacidades distintas a los individuos. Lo relacionan el estrés con lo laboral está decretado por la organización, relación y diseño laboral, siendo exceso de capacidades, recursos, conocimientos y habilidades del empleado para mandar en dichas expectativas en la cultura organizativa de las instituciones. (p.2)

La OMS y La Organización Panamericana de la Salud (OPS) “es un estudio que reconoce el estrés como una enfermedad actual de la situación de los trabajadores, adquiriendo las dimensiones que se debe aplicar como problema de la salud pública”. (Reyes et al., 2012)

Naum y Gonzáles (2019), en la última década, ha venido afrontando un gran problema que afecta directamente al sector laboral, específicamente a los empleados que ha tenido que experimentar el incremento como “estrés crónico en los lugares de trabajo, que suele derivar en sentimientos negativos hacia la empresa donde laboran, deterioro productivo, distanciamiento – tareas, ausentismo y daños colaterales de salud, también conocido como Burnout (Síndrome del quemado)”.

Rodríguez (2018), el Síndrome de Burnout, es considerado como “un fenómeno laboral complejo que se encuentra en aumento relacionado con el entorno laboral estresante”; la evidencia de mayor preponderancia que deja al descubierto esta enfermedad, es el bajo rendimiento en el trabajo de cada persona asociado a la calidad del servicio que brinda al público usuario, también se relacionaba con las faltas continuas e inasistencias de los empleados en sus puestos, se muestra desmotivado, apático, evidenciando su malestar en cada actividad.

Arias y Muñoz (2016), el mal del Síndrome de Burnout está relacionado al campo de la psicología, siendo uno de los indicadores de mayor representatividad la fatiga y el desinterés o desmotivación para desempeñar sus funciones en su puesto de trabajo; es decir, el interés por su labor funcional disminuye en gran dimensión, evidenciando conductas negativas, cansancio, desmotivación y estrés generalizado, aspectos que perjudican la buena atención y el buen clima institucional. Fue descrito clínicamente por Freudenberger en 1974 en Estados Unidos, Maslach & Jackson denominaron como “Síndrome de Burnout”; su teoría tuvo fundamento científico en tres síntomas patognomónicos: “agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”; a raíz de ello, elaboraron el instrumento denominado “Inventario de Síndrome de Burnout

de Maslach”, con el cual se hizo posible su medición en base a las tres dimensiones propuestas por estos investigadores.

Lo cierto es que, para Maldonado (2019), el Síndrome de Burnout está de moda, es un mal que afecta sin discriminación alguna, enfermedad considerada la más peligrosa en el mundo, cuya característica principal es que es silenciosa y asintomática, en muchas ocasiones, el individuo no tiene ni idea de lo que le sucede o de las consecuencias hasta que ya sufre enfermedades, soledad, agotamiento extremo y más. Entre las más destacadas señales del Síndrome de Burnout son la frustración, el miedo, la intolerancia, ansiedad, agotamiento, irritabilidad, impotencia, desmotivación, inseguridad; indicadores más representativos de la salud en el campo emocional y mental.

Arias et al. (2017), Conociendo las consecuencias de la enfermedad en cuestión, el aspecto más riesgoso es la productividad del empleado, considerando que a consecuencia del Síndrome de Burnout puede variar su rendimiento en el trabajo, la salud y satisfacción laboral, la motivación en el trabajo. Para nadie es un secreto que, si estás cansado, estresado, el rendimiento o desempeño laboral disminuye; por tanto, “la relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral; es inevitable, a mayor nivel de Síndrome de Burnout, menor desempeño laboral, el grado de responsabilidad del trabajador disminuye y sus funciones se tornan ambiguas”. Es la consecuencia que causa esta enfermedad, baja energía y motivación del trabajador, despersonalización del empleado, producto del Síndrome de Burnout produce sentimientos de ineficacia en el trabajador.

Arayago et al. (2016), el sector laboral con mayor presencia en el Síndrome de Burnout es el sector Salud, considerando que las instituciones inmersas en este campo basan su funcionamiento en indicadores estandarizados y muy exigentes relacionados con la responsabilidad y trato directo con el público. Otra razón que justifica el Síndrome de Burnout en el sector salud es el trabajo bajo presión y la exigencia que caracteriza al sector para alcanzar un servicio de calidad, para cumplir con las metas trazadas a nivel institucional.

En la actualidad en el Perú, en el estudio se puede observar profesionales de enfermería con cierta desmotivación, frustración, agotamiento, impotencia, entre otros aspectos propios del Síndrome de Burnout y que muchos vemos con indiferencia la cruda realidad que atraviesan los trabajadores, en este caso, los profesionales de enfermería que vienen siendo consumidos por este mal silencioso que absorbe internamente las capacidades, respecto a su desempeño profesional y personal.

Considerando lo descrito, el problema de investigación queda establecido de la siguiente manera: ¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021? Asimismo, planteo el siguiente objetivo, Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, comas – 2021.

1.1 Realidad problemática

Terrones et al. (2016) afirma que el Síndrome de Burnout es habitual en los empleados en el área de educación y salud, se nota en la obligación por las enormes demandas en su ámbito laboral (p.2). Cuando el Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería se diferencia por cansancio emocional, despersonalización y realización personal, que conlleva a la insatisfacción y desmotivación del estrés prolongados en lo interpersonal y en el desempeño laboral.

Nolberto (2017) define que el desempeño laboral es la eficacia de los deberes y obligaciones que realiza un empleado dentro de una organización e institución se distingue en el reflejo de la satisfacción laboral y desempeño personal (p.14). Es por ello, que los profesionales de enfermería con Síndrome de Burnout necesitan ser motivados, escuchados, etc., no como una carga laboral ni mucho menos estresarlos con el trabajo.

Salazar (2019) elaboró un estudio del desempeño laboral a los profesionales de enfermería en el hospital de MINSAs, obteniendo el nivel del 35% medio bajo, 30% medio alto, 18% alto y 17% bajo.

Chemali et al. (2019) en su investigación asegura que en Estados Unidos han considerado como problema de salud pública al agotamiento entre su personal de salud, llegando a afectar hasta el 50% de las enfermeras de dicho país; asimismo, en Europa y Asia tienen alto ingreso de agotamiento.

Gordillo et al. (2018) Mediante un estudio en Latinoamérica se reportó una prevalencia específica del Síndrome de Burnout entre el personal de enfermería, no obstante, incrementa el estrés en la irregularidad en los horarios que puede culminar en Síndrome de Burnout, también, en Colombia hallaron datos con el 26.6% al personal de enfermería con desgaste emocional y físico con más frecuencia en menores de 40 años de edad.

Olivarria (2018) citado por Uribe, K. (2020) el estudio que se realizó en el Instituto Integral en el Perú, el 60% de los trabajadores tienen estrés laboral y están propensos al deterioro profesional, esto termina a desarrollar el Síndrome de Burnout.

Cahuín (2018) realizó una investigación en el Hospital de Pampas -Huancayo, donde se halló que el 77% del personal de enfermería presentan síndrome de Burnout y el 60.4% tiene niveles altos de Despersonalización.

Rodríguez (2020) se dio a conocer en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, el 46.6% del personal de enfermería presentaron Síndrome de Burnout, el 26.7% tiene un grado elevado de afectación. De igual forma, en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, el 6% de las licenciadas de

enfermería registraron un alto nivel de afectación por Síndrome de Burnout, el 85% nivel medio, tomando importancia en el desempeño laboral del personal.

Collana (2016) efectuó un estudio en el hospital Nacional Dos de Mayo al personal de salud de estrés laboral con el 48,3% nivel alto y el 56,7% con insatisfacción laboral, dando a conocer en la mayoría de personal de enfermería refieren: "Me siento cansada debido a las múltiples actividades que realizo durante el día, ya que cumpla muchos roles", "me siento insatisfecha en el trabajo debido a la indiferencia por parte de mi jefa de servicio", "muchas veces me siento impotente cuando algún otro profesional me grita y me falta el respeto" estas situaciones son observadas frecuentemente en mis actividades diarias.

Salina (2020) se observó en el hospital Sergio Enrique Bernales en el servicio de Emergencia los profesionales de enfermería presentan Síndrome de Burnout, el 60% medio, 22% bajo y 18% alto; por otro lado, las dimensiones agotamiento emocional 67% medio, 21% bajo, y 12% alto, la despersonalización con 57% medio, 28% alto y 18% bajo, y la realización personal el 57% medio, 28% alto y 15% bajo. Posiblemente muestren síntomas como depresión o ansiedad, apatía e irritabilidad en la salud mental o física.

El hospital Sergio Enrique Bernales está ubicado en el cono norte en el distrito de Comas, es un hospital del MINSA nivel III -1, además con servicios de medicina, cirugía, cirugía pediátrica, pediatría, traumatología, Gineco-obstetricia, neonatología, neumología, emergencia, sala de operación – parto. Por ello, se puede observar que más del 50% de profesionales de enfermería presentan agotamiento emocional, mental y físico, además de frustración, irritabilidad, desmotivación, entre otros aspectos propios del Síndrome de Burnout, también los procesos negativos en el ámbito laboral, donde puede llevar al abandono de la profesión o a la incapacidad laboral, además afecta la calidad de atención al paciente y su actividad social. Siendo estos acontecimientos en esta investigación, motivos importantes los que hacen suponer la presencia de Síndrome de Burnout alterando la calidad de trabajo, la salud del profesional y su vida social. Por consiguiente, el aporte de esta investigación será contribuir con el hospital "Sergio Enrique Bernales" a través de programas de promoción y prevención de la salud mental y a la vez el manejo del estrés laboral como los talleres específicos en diferentes áreas, técnicas de relajación, estrategias de afrontamiento, adaptación y fortalecimiento del apoyo emocional y sesiones o reuniones informativas entre compañeros de trabajo para disminuir las consecuencias negativas del estrés laboral así mejoraría su práctica habitual.

1.2 Justificación

Es relevante considerar que los profesionales de salud tiene algún nivel de Síndrome de Burnout que incide en su desempeño laboral; por tanto, el estudio se justifica teóricamente porque permite entender la problemática en la dimensión más cercana a la realidad, puesto que los enfoques científicos de la teoría de la Perspectiva Psicosocial de Maslach y Jackson, la

Teoría Socio cognitiva del Yo y la Teoría del intercambio social, fundamentan a plenitud el Síndrome de Burnout con las dimensiones y el desempeño laboral con sus consecuencias de los empleados. La justificación práctica se da en el contexto de la realidad concreta del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas, es normal que por razones de actualidad ante la ola ofensiva del COVID-19, los profesionales de enfermería se encuentren saturados de trabajo, cansados, con actitudes negativas en el trabajo, producto de la realidad complicada que viene atravesando el país; estos aspectos se convierten en situaciones que interviene de manera directa en el desenvolvimiento de los profesionales de enfermería con el desempeño laboral; por lo que, existen razones suficientes para que este estudio sea de gran utilidad para contribuir al conocimiento, tratamiento y prevención de esta enfermedad, cuyos aspectos que más perjudica en las personas son el afectivo y psicológico. En la justificación metodológica vale recalcar el uso de dos cuestionarios validados científicamente, para establecer los ambos niveles de las variables Síndrome de Burnout y desempeño laboral, validados por su efectividad y confiabilidad como se demuestra en el acápite metodológico. Esta investigación tiene razones suficientes para ser relevante y trascender en el campo teórico científico, porque servirá como un aporte a la ciencia, ya que otras investigaciones futuras tendrán un antecedente válido, confiable y científico como fuente de consulta para profundizar sus conocimientos. Además, un estudio con estas características será permitirá tomar decisiones adecuadas en la parte administrativa de las empresas y organizaciones, cuidando el capital humano, motor y motivo del servicio que se brinda y la producción de la organización. Se considera que las razones expuestas son más que suficientes para explicar la importancia y el interés profesional por la ejecución de una investigación con estas características, la relevancia social e institucional del estudio y lo útil que es para la ciencia contar con una investigación cuyos resultados son producto de un proceso responsable y adecuado a la realidad, según el contexto actual que se está viviendo.

1.3 Antecedentes

1.3.1 Antecedentes internacionales

López (2017) Se desarrollo un estudio, cuyo objetivo principal fue: *“Determinar la incidencia del nivel de Estrés en el Desempeño Laboral, de los médicos en las áreas de Centro Obstétrico y Centro Quirúrgico del Hospital Gineco – Obstétrico Isidro Ayora, Quito”*, investigación enmarcada dentro de los estudios correlacionales con diseño no experimental, cuya muestra lo conformaron 34 médicos; como instrumentos se consideró el Cuestionario Maslach y un formulario de evaluación. Entre los resultados se evidencio, poniendo al descubierto que entre Estrés y Desempeño laboral existen altos niveles de correlación.

Mayorga (2018) Se realizó una investigación, relacionada entre el Síndrome Burnout y el desempeño laboral, desarrollada con el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias, Guayaquil, Ecuador, cuyo propósito u objetivo prioritario fue: *“Analizar las dimensiones del Síndrome de Burnout que más afectan el desempeño laboral de los auxiliares de enfermería del Hospital psiquiátrico del Instituto de Neurociencias”*, en un

estudio de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, enmarcado en un diseño de campo no experimental, encontró que las dimensiones del Síndrome de Burnout que más afectan el desempeño laboral de los auxiliares de enfermería del Hospital psiquiátrico del Instituto de Neurociencias son: agotamiento emocional puntúa 22% lo que representa un nivel medio, despersonalización en un 9.75% nivel bajo y en la dimensión de Realización Personal en 24.44% nivel alto. Las evidencias descritas señalan que el personal de Enfermería se encuentra en el inicio del desarrollo del referido síndrome. Además, el estudio encontró que los Auxiliares de Enfermería manifiestan rasgos de cansancio y extenuación durante el trabajo; por lo que su forma de atender y tratar a los beneficiarios deja mucho que decir; sin embargo, no hay indicios de insultos o maltratos hacia los pacientes.

Bricio y Pacheco (2020) Se elaboró un estudio, relacionada con el Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño de las funciones de enfermería en el Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo, Ecuador, cuyo objetivo general fue: *“Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño de funciones de enfermería en el Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo en los meses de octubre del 2019 a marzo del 2020”*, estudio cuya metodología pertenece a las investigaciones de tipo correlacionar y descriptivo con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, utilizando la observación y la encuesta como técnicas de estudio y como instrumento, utilizó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), conformados por 56 enfermeras, encontrando que el Síndrome de Burnout tiene una influencia notable sobre las funciones de enfermería reduciendo su desempeño en el momento del cumplimiento de sus labores debido a que disminuye gradualmente el rendimiento esperado en los profesionales de salud; por lo cual el Síndrome de Burnout decrece el estándar del desempeño de las funciones de enfermería a un de rango intermedio del deseado.

Rendón et al. (2020) Se elaboro un artículo científico, publicado por la revista Enfermería Global, cuyo objetivo principal fue: *“Identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización en México”*, investigación cuya característica principal es que se desarrolló a través de la observación, utilizando una metodología descriptiva y transversal; consideró que la población representativa a 90 trabajadores de enfermería para quienes aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, con la finalidad de obtener los datos pertinentes en relación al tema de estudio; entre los principales resultados resaltan el 82.2% de trabajadores que tienen un nivel medio de Síndrome de Burnout; en la dimensión agotamiento emocional el 62.2% se encontró un nivel bajo; despersonalización el 57.8% nivel bajo y falta de realización personal el 40% nivel bajo. Se evidenció diferencia estadísticamente significativa entre Síndrome de Burnout y turno de trabajo, doble turno al mes, períodos vacacionales al año y carga de trabajo; entre agotamiento emocional y tipo de servicio, ingreso quincenal, doble turno al mes, períodos vacacionales, tipo de

contratación y carga de trabajo; entre despersonalización y carga de trabajo; y entre falta de realización personal y tipo de servicio, gusto por el servicio, turno de trabajo, ingreso quincenal, períodos de descanso en el turno, períodos vacacionales al año y tipo de contratación; en conclusión, el porcentaje mayor de profesionales que trabajan como enfermeros obtuvo el nivel medio de Síndrome de Burnout. Se demostró que las características laborales son las que presentan mayor influencia y relación con la evolución y desarrollo del Síndrome de Burnout.

Márquez (2020) Se efectuó una investigación, que consideró como objetivo *“Identificar la relación entre desempeño laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos, Guayaquil”*; la investigación tuvo una metodología con diseño no experimental y transversal, de tipo descriptivo y cuantitativo; utilizó como instrumentos dos cuestionarios, uno el Maslach Burnout Inventory para evaluar el Síndrome de Burnout y elaborar el nivel de desempeño laboral, cuya población lo conformaron 68 personas, encontró que el Síndrome de Burnout tiene una relación significativa y negativa con respecto a la variable desempeño laboral del personal que labora en dicha institución; por lo que elaboró una propuesta cuyo fin principal fue prevenir el Síndrome de Burnout; para ello, se consideraron estrategias selectivas para mejorar relativamente el desempeño laboral en base a la conformación de equipos de ayuda y colaboración mutua a fin de reforzar los procesos internos de la institución.

1.3.1 Antecedentes Nacionales

Aquino (2017) Se desarrolló un estudio de investigación, cuyo objetivo general fue: *“Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016”*, con enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, método utilizado fue el hipotético deductivo y con una muestra representativa de 124 empleados que trabajan en el área de laboratorio; utilizando el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y un cuestionario sencillo para el desempeño laboral, se evidenció que, existe relación negativa o inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores objeto de estudio, cuyo índice de correlación fue: $(p = 0.000 < 0.05$ y Rho de Spearman -0.484^{**} , correlación negativa débil.

Díaz y Machuca (2017) Se desarrolló una investigación, cuyo objetivo general fue: *“Determinar la presencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal médico de la Red de Salud Cajamarca”*; el estudio fue de tipo aplicado, no experimental y transversal, considerando como muestra representativa a 45 médicos, quienes a través del inventario de Maslach y una encuesta sencilla para el desempeño laboral brindaron importantes datos relacionados a las dos variables de estudio, cuyos

resultados demostraron que el 51.1% de la población encuestada tiene agotamiento emocional en un nivel medio; el 57.8% demuestran despersonalización en nivel medio y el 82.2% presentan una realización personal media; el estudio concluye que el personal médico, tienen un nivel medio en las dimensiones de agotamiento y despersonalización, nivel medio y alto en la dimensión realización personal.

Domínguez (2018) Se realizó una investigación, relacionada al Síndrome de Burnout y Desempeño Profesional, desarrollada con los trabajadores de salud en un establecimiento de Madre de Dios, cuyo objetivo principal fue: *“Establecer la relación que se presenta entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño profesional del personal de salud en el centro de salud Nuevo Milenio”*; en un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacionar, con diseño no experimental, encontró que el nivel de relación entre ambas variables tienen una significatividad moderada, cuyo índice representativo es ($t_b = 0,358$), utilizando el índice Tau b de Kendall, lo que equivale a 35,8% de relación entre ambas variables; dicho de otra manera, es igual a afirmar que la presencia moderada de Síndrome de Burnout entre los trabajadores, afecta considerablemente su desempeño laboral en cualquier centro de trabajo.

Cardozo y Ríos (2019) Desarrollaron una investigación, cuyo objetivo busco *“Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería en el centro de salud San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, Año 2018”*, trabajo descriptivo cuantitativo, correlacionar, transversal y no experimental , considerando por 22 trabajadores profesionales de enfermería como muestra representativa se halló que el Síndrome de Burnout se demuestra de manera directa con la variable de desempeño laboral; igual significatividad se encontró en cada una de las dimensiones del desempeño laboral en relación al síndrome de Burnout; la prueba que se utilizó para encontrar tal relación fue la prueba no paramétrica de Kendall.

Yslado et al. (2019) Se realizo un articulo científico en el 2019, cuyo objetivo general fue: *“Determinar las relaciones funcionales entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales del Perú”*, la metodología utilizada responde al enfoque cuantitativo de tipo observacional, correlacionar y transversal, con una población de 620 profesionales y una muestra representativa de 177 empleados, profesionales de la salud, quienes a través del inventario de Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC), se hallaron resultados importantes que demuestran la existencia de una relación significativa ($AGFI = 0,946$) y negativa (coeficiente estructural = $-0,62$) entre ambas variables; se resalta la relación existente entre la dimensión despersonalización y el Síndrome de Burnout, cuyo índice responde al ($37\% = 0,72 / (0,56 + 0,72 + 0,65)$). La conclusión final especifica que *“existe relación funcional significativa y negativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral”*.

García (2020) Se desarrolló una investigación cuyo objetivo principal fue: *“Determinar el Síndrome de Burnout que presenta el personal de Salud que labora en el servicio de Neonatología de una clínica privada, Lima 2020”*, utilizando una metodología con enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), la muestra representativa lo constituyeron 40 trabajadores de salud. Entre los resultados de mayor trascendencia y utilidad resaltaron el 50% de trabajadores que presentó cierta tendencia a sufrir o padecer el Síndrome de Burnout con un 25% ya lo tienen y otro 25% no tiene indicio de padecerlo. Según dimensiones se halló que en relación a la dimensión agotamiento emocional, el 20% tiene el síndrome, el 50% muestra cierta tendencia a padecerlo y el 30% está fuera de riesgo. En la dimensión Despersonalización, los porcentajes son similares con muy reducidas diferencias; los resultados en la dimensión Realización personal las variaciones igualmente son mínimas, 35% de trabajadores que tienen el síndrome, 45% que tienen cierta tendencia a padecerlo y 20% que se encuentra fuera de peligro.

1.4 Bases teóricas

1.4.1 Síndrome de Burnout

Vidotti et al. (2019) indica que es un conjunto de síntomas que se denotan el agotamiento del trabajador, falta de energía física y mental (agotamiento emocional), pérdida del interés por el trabajo (despersonalización) y sentimientos de auto desvalorización (reducida realización profesional).

- Harrison (1983), con su teoría Cognitiva del Yo, propone las características principales de esta teoría que se centran en las capacidades de la propia persona y su capacidad para enfrentar las dificultades propias de su profesión. Una característica más representativa de esta teoría es la motivación propia o automotivación para el desarrollo de las actividades propias del trabajo; la falta de motivación, puede causar en el trabajador desmotivación, sobrecarga laboral, poca claridad en los objetivos propuestos, aspectos que dan lugar a la aparición del Síndrome de Burnout. (p.17)
- Buunk (1993) citado por Gutiérrez y Pando (2018) considera la teoría del Intercambio Social, propone las razones que fundamentan esta teoría que se relacionan con tres fuentes importantes: “la incertidumbre, que se refleja en la falta de seguridad, de confianza o de certeza sobre algo, especialmente cuando crea inquietud; la percepción de equidad, que se refleja en el trato igualitario, justo, igualdad de oportunidades; la tercera fuente tiene que ver con la falta de control” (p.17).
- Maslach y Jackson (1981) citado por Gutiérrez y Pando (2018) considera que la teoría de la Perspectiva Psicosocial, quienes afirman que “el Burnout es un síndrome representado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal; esto conlleva al desinterés y motivación para realizar un adecuado trabajo” (p.16); la idea que defienden los autores es que esta enfermedad ataca o se manifiesta con mayor intensidad en las

profesiones cuyo desempeño de su trabajo tienen que ver con el trato directo, persona a persona, como en el caso del sector salud, educación, poder judicial, las fuerzas armadas y la Policía Nacional.

- Teoría de enfermería relacionada con el Modelo de adaptación de Callista Roy, "Describe al hombre como un ser Biopsico-social, que interactúa con el medio ambiente y se adapta según los cambios que presente este entorno para tratar de satisfacer sus necesidades básicas." (p. 20). Este concepto está directamente relacionado con el de adaptación, de tal forma que la percepción que tiene de las situaciones a las cuales se enfrenta son individuales y diferentes, el personal de salud cumple un papel fundamental en cuanto a la promoción, restablecimiento, cuidados y rehabilitación de la salud de los pacientes, debiendo cumplir a cabalidad con las acciones de atención integral, para así proporcionarle seguridad y bienestar elementos necesarios para el buen funcionamiento de cualquier institución. El Síndrome de Burnout puede terminar con la vida de una persona, siendo un trastorno emocional provocado por el trabajo y genera graves consecuencias físicas y psicológicas cuando el fenómeno se somatiza. Es el principal originador de numerosas faltas laborales que impiden el normal funcionamiento y desarrollo de cualquier empresa. (Roy, 2000)

Dimensiones

Maslach y Jackson (1986) citado por Arayago et al. (2016) define como:

1. **Agotamiento emocional**, es un conjunto de signos, síntomas y comportamientos que reflejan un desgaste en el ámbito profesional, generalmente afecta a personas que tienen mucha interacción social en la parte laboral, lo detalla como la "pérdida progresiva de energía, desgaste y cansancio" (p.2).
2. **Despersonalización**, lo considera "como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo" (p.2), es evidente que las personas que sufren el Síndrome de Burnout se irritan con facilidad y se desmotivan frente al trabajo que les toca desempeñar en una organización.
3. **Realización personal**, es que la persona afectada con el agotamiento emocional, son las conductas negativas, pesimismo, depresión, mala impresión personal propia, bajo rendimiento laboral, frustración, entre otros aspectos que dificultan la realización como persona útil a la empresa u organización.

Indicadores: Fatiga, Cansancio, Frustración, Irritabilidad, Deshumanización, Confusión, Depresión, Autoestima, Energía y Comunicación.

1. **Fatiga:** González y Pérez (2016) indica que "Es la disminución de la capacidad física del individuo después de haber realizado un trabajo, durante un tiempo determinado". (p. 213)

2. **Cansancio:** Real Academia Española (2020) define como la disminución de fuerza ante un logro.
3. **Frustración:** Mustaca (2018) indica “una devaluación sorpresiva en la calidad de un reforzador apetitivo, presencia de señales previamente asociadas con un reforzador de mayor magnitud”. (p. 1)
4. **Irritabilidad:** Salazar y Saavedra (2019) define que el individuo se molesta por cualquier cosa y sobrecarga problemas ajenos.
5. **Deshumanización:** Ávila (2017) indica “la privación de las cualidades que distinguen a las personas como seres humanos”.
6. **Confusión:** Huff et al. (2018) indica “es la incapacidad para pensar de manera tan clara y rápida como uno normalmente lo hace”.
7. **Depresión:** Hasibe (2017) define que afecta el alma, mente y cuerpo del individuo que queda atrapado.
8. **Autoestima:** Crosera (2017) indica “como una actitud generalizada hacia uno mismo, tanto positiva como negativa” (p.10)
9. **Energía:** Chaves (2016) indica “es el combustible que el cuerpo humano necesita para vivir y ser productivo”.
10. **Comunicación:** Gómez (2016) define que el individuo expresa sus pensamientos, sentimientos e ideas.

Características principales: Vidotti et al. (2019) indica que es la presencia de síntomas que denotan el agotamiento del trabajador, manifestado por falta de energía mental y física (agotamiento emocional), pérdida del interés por el trabajo (despersonalización) y sentimientos de auto desvalorización (reducida realización profesional).

Según Arayago et al. (2016) Demuestra como “una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito” (p.2); sin embargo, los investigadores estuvieron de desacuerdos respecto a la claridad del significado del Síndrome de Burnout, tanto así que en psicología es considerado como: “un estado de desgaste emocional y físico” (p.2); sin embargo, comúnmente, en el ámbito laboral, es conocido como disminución de la capacidad mental del trabajador. Lo único certero es que, esta enfermedad se propaga con mayor facilidad en ambientes cuyo contacto y relación entre personas es más cercana.

Las consecuencias: Según Arayago et al. (2016) indica en las repercusiones personales emocional, psicológico y de la conducta, constituyen una verdadera preocupación, trayendo ausentismo, desmotivación, pesimismo en los trabajadores y disminución de productividad. Se realizó un estudio en los trabajadores de la salud estimando entre el 12 a 50% que presentan algunas dimensiones del Síndrome de Burnout. Las molestias físicas no tienen una causa orgánica, son psicósomáticas, los problemas psicológicos derivan en síntomas físicos como: agotamiento, cefalea, molestias gastrointestinales, vértigo, trastornos del

equilibrio, trastornos del sueño, propensión a infecciones, palpitaciones. Las molestias psicológicas habituales: baja autoestima, mayor vulnerabilidad ante las decepciones o las pérdidas, predisposición al estrés, reduciendo de la satisfacción laboral, signos de depresión.

Síntomas

- a. **Síntomas físicos:** Díaz y Machuca (2017) indica que “la fatiga, la pérdida de sueño conocido como insomnio, tensión muscular, alteraciones alimenticias y gastrointestinales, dolores diversos, hipertensión y disfunción sexual”. (p.49)
- b. **Síntomas emocionales:** Díaz y Machuca (2017) indica que como “la irritabilidad, enojo, sentimientos de vacío, falta de sentido del humor, baja autoestima, sensación de la necesidad de mayores esfuerzos en el trabajo, baja motivación hacia el trabajo, distanciamiento hacia los demás, negativismo, culpa y falta de esperanza”. (p.49)
- c. **Síntomas cognitivos:** Díaz y Machuca (2017) indica que las “dificultades de atención y memoria, percepción negativa del trabajo y desinterés, percepción de falta de logro, fantasías de abandono del trabajo, ideas suicidas en algunas ocasiones”. (p.50)

1.4.2 Desempeño Laboral:

Rodrigo (2018) indica que es un conjunto de labores interrelacionadas, deberes y responsabilidades que un titular de trabajo debe llevar a cabo con la finalidad de cumplir las metas de la institución.

- Douglas Mc Gregor (1960) citado por Díaz y Machuco (2017) la teoría de X – Y, fundamento en “*la forma de ser y de comportarse de los trabajadores en la empresa o centro de labores en función a lo que se les presupone y considera dentro de su naturaleza humana*” (p.40), La teoría X, Se basa en que a las personas les disgusta el trabajo, que son perezosas y evitan el trabajo si les es posible. Por su pereza la gente debe estar controlada, amenazada y dirigida. No asumen responsabilidades. El trabajador tiende a creer que todo siempre es culpa de alguien, que todos los empleados solo piensan en sí mismos y no como en un todo en el interior de una institución u organización; dejando explícita la premisa que “*el único propósito del trabajador es la obtención de dinero sin comprometerse con la empresa*” (p.41). Esta teoría explica la apatía y el rechazo hacia el trabajo por parte del empleado; por lo que la empresa empleadora se ve en la obligación de implementar estrategias de presión, control y condicionamiento con la finalidad de cumplir sus metas, se ve en la obligación de ejercer la autoridad, la fuerza, las amenazas y los castigos a fin de cumplir con lo planificado. La teoría X – Y se justifica en el proceso de la presente investigación debido a que caracteriza a los trabajadores de las instituciones, en su forma de comportarse y de actuar, en su compromiso y responsabilidad con que se desenvuelven; por tanto, la teoría es uno

de los fundamentos teórico – científicos que trata de justificar los distintos comportamientos de los trabajadores.

- Dawis y Lofquist (1984) citado por Díaz y Machuca (2017) la teoría Ajuste laboral que se consideró una de las más concluidas y realizadas en sus necesidades y valores del desempeño laboral. “Está focalizada en la acción recíproca entre la persona y el entorno, observando los perfiles personales y laborales, cuando se realiza una coherencia de las personas que logran pensar que se crea un entendimiento entre lo que buscan ellos y lo que ofrece el trabajo” (p. 45); si esta congruencia no se da, todos los procesos pueden truncarse y la frustración es mayor; por lo que el trabajador puede dar por concluidas todas sus aspiraciones.
- Rodríguez (2018) especifica con claridad algunos factores determinantes de la variable desempeño laboral que las denomina como “competencias funcionales y conductuales que tienden a afectar el rendimiento de las capacidades de la persona que trabaja” (p.42), relacionan con eficiencia a los trabajadores para desarrollar sus actividades dentro de su contexto laboral, “es la capacidad de un empleado para realizar tareas asignadas dentro de un contexto organizacional, considerado como un conjunto de tareas interrelacionadas, deberes y responsabilidades que un titular de trabajo debe llevar a cabo con la finalidad de cumplir las metas de la institución” (p.43).

Dimensión

1.- Rendimiento: Daniels et al. (2002) citado por Rodríguez (2018) indica que “se puede ver como un rendimiento de tarea individual, organizacional o grupal, teniendo una necesidad vital de entender cómo mejorar el rendimiento en los trabajadores”. (p.30)

Indicadores: Producción, Calidad, Conocimiento, Cooperación, Supervisión, Desarrollo, Orientación, Relación interpersonales, Capacidad de decisión, Dirección de equipos de trabajo, Adaptabilidad, Empoderamiento, Cumplimiento de normas y Puntualidad

1. **Producción:** Martínez (2016) indica “es la actividad que aporta valor agregado de bienes y servicios”
2. **Calidad:** García (2020) indica “referida a los aspectos que hacen mejor el resultado alcanzado”. (p.711)
3. **Conocimiento:** Rodríguez (2018) indica “proporciona una herramienta a un empleado para llevar a cabo tareas y actividades en el contexto organizacional” (p.33).
4. **Cooperación:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) y United Nations Development Programme (2020) define que es la estrategia que trata al objetivo para el desarrollo de las instituciones o personas que tienen el mismo interés.
5. **Supervisión:** Real Academia Española (2020) define una acción que se realiza de las actividades determinadas por el trabajador con capacidad o autoridad sobre los trabajadores.

6. **Desarrollo:** Sánchez et al. (2017) indica “un enfoque parcelado en torno a la temática de los valores y liderazgo”.
7. **Orientación:** Vivier (2020) define como acción de elegir un camino fijo.
8. **Relación interpersonal:** Heider (1958) define que se asocia entre dos o más personas, se basa en sentimientos, emociones y actividades.
9. **Capacidad de decisión:** García (2019) indica “aptitud para ejercer personalmente un derecho y el cumplimiento de una obligación”.
10. **Dirección de equipos de trabajo:** Pérez (2017) define como bases de roles y delegar funciones, implica compromiso, habilidades y competencias.
11. **Adaptabilidad:** OECD (2019) indica “capacidad de las empresas o instituciones productiva para traer trabajadores” (p.190)
12. **Empoderamiento:** OECD (2016) define la posición de cada trabajador que aumenta su participación laboral.
13. **Cumplimiento de normas:** Pérez (2019) define como considera los términos del contrato para determinar el derecho que exige el empleado.
14. **Puntualidad:** Estela (2021) define llegar y cumplir a tiempo con el trabajo o lugar.

1.5 Términos básicos

- **Síndrome de Burnout:** Aquino (2017) indica que “Cansancio y agotamiento de los empleados que produce disminución en su desempeño laboral y en la calidad del servicio en su centro de labores. Estas personas afectadas se vuelven vulnerables y en consecuencia pierden el significado del trabajo debido a la respuesta prolongada al agotamiento emocional, físico y mental que experimentan”. (p.28)
- **Desempeño laboral:** Cardozo y Ríos (2019) indica que las acciones propias de la tarea desarrollada por un determinado trabajador dentro de una organización; responde a una planificación previa y apunta al logro de objetivos y metas.
- **Agotamiento emocional:** Cardozo y Ríos (2019) indica que el estado crónico de agotamiento físico y emocional; sentirse agotado de energía, aumento de la distancia mental del trabajo, actitudes cínicas o negativas hacia el trabajo y una disminución en el desempeño profesional.
- **Despersonalización:** Gutiérrez y Pando (2018) indica que es un tipo de trastorno disociativo, este sentimiento de estar ausente uno mismo. Dejar de ser tú mismo, generalmente con una sensación de ser un observador extremo de la propia vida o estar desconectado de un entorno.
- **Realización personal:** Gutiérrez y Pando (2018) indica que es un desafío y conseguir los motivos de la vida que son valiosos para un individuo, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, en contraste con los objetivos de la sociedad, la familia y otras obligaciones colectivas.
- **Calidad de trabajo:** Mayorga (2018) indica que el nivel de satisfacción que tiene un trabajador en relación con las actividades asignadas, sitio y ambiente laboral, los

trabajadores están directamente relacionado a la empresa o institución ya sea para obtener a futuro personal motivado, comprometido, alegre, etc.

- **Responsabilidad:** Mayorga (2018) indica que el cumplimiento de un cargo sobre uno mismo, considerando un valor, cualidades, características positivas, en las cuales actúa de manera correcto y comprometer a las personas.
- **Compromiso Institucional:** Cardozo y Ríos (2019) indica que son los principios y acuerdos que asume los compromisos de cumplimiento y progreso, reforzando su compromiso institucional para tener un mejor futuro a la sociedad.
- **Estrés laboral:** Abreu (2011) indica que la capacidad de respuesta del cuerpo ante una determinada carga de actividades. Sus respuestas pueden ser actitudes observables o no observables, como los problemas emocionales que se plasman en evidentes muestras de disminución de la capacidad productiva.
- **Fatiga física:** Abreu (2011) indica que representa un desgaste de las capacidades personales y profesionales del trabajador, se evidencia cansancio, mal humor, sentimientos encontrados que se reflejan en agotamiento de sus capacidades. Su recuperación es lenta y requiere de tratamientos adecuados que permitan recuperar la confianza en sí mismo.

1.6 Formulación del problema

1.6.1 Problema General

- ¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021?

1.6.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo influye el Síndrome de Burnout según la dimensión agotamiento emocional en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021?
- ¿Cómo influye el Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021?
- ¿Cómo influye el Síndrome de Burnout según la dimensión realización personal en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021?

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

- Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Analizar la influencia del Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.
- Analizar la influencia del Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.
- Analizar la influencia del Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

1.8 Hipótesis

1.8.1 Hipótesis General

- El Síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

1.8.2 Hipótesis Específico

- El Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.
- El Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.
- El Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021.

1.9 Hipótesis estadística

H1 Si existe influencia entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

H0 No existe influencia entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

1.10 Operacionalización de la variable

Variable 1: Síndrome de Burnout

Variable 2: Desempeño laboral

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Síndrome de Burnout	Conjunto de síntomas referidos al agotamiento presentes en los empleados, cuyas labores requieren de constantes contactos con otras personas. Aquello repercute en un bajo rendimiento y la disminución de la calidad del servicio profesional. (Rodríguez, 2018)	Fenómeno complejo relacionado con el agotamiento y con el entorno laboral estresante, el impacto más visible es la disminución del desempeño laboral de los empleados, la medición se realizara a través de un cuestionario	Agotamiento emocional	Fatiga Cansancio Frustración Irritabilidad	1 – 9	Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Despersonalización	Deshumanización Confusión Depresión	10 – 14	
			Realización personal	Autoestima Energía Comunicación	15 – 22	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño laboral	Técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización y que debe ser considerada como una revisión y contraste de opiniones encaminadas a fomentar la comunicación vertical u horizontal en la organización. Esta evaluación se realiza en base a objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales. (Gutiérrez y Pando, 2018, p.20)	Conjunto de respuestas emitidas en relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos por los empleados, a partir de la determinación de los indicadores y del empleo de una escala valorativa, con el cual se gradúa su nivel de intensidad en cada respuesta emitida. Para ello se utilizara un cuestionario.	Rendimiento	Producción Calidad Conocimiento Cooperación Supervisión Desarrollo Orientación Relaciones interpersonales Capacidad de decisión Dirección de equipos de trabajo Adaptabilidad Empoderamiento Cumplimiento de normas Puntualidad	1 – 18	Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

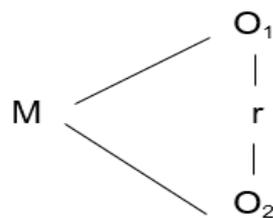
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio que se presenta se enmarca dentro de las investigaciones científicas de enfoque cuantitativo, porque se utilizarán técnicas estadísticas para la medición del Síndrome de Burnout y desempeño laboral para luego ser analizados estadísticamente. Descriptivo, porque tiene como propósito “describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado” (p.250), sin la manipulación de algunas de ellas. Nivel correlacional, porque relaciona o asocia dos variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, analizan y cuantifican la vinculación. En este caso, permite conocer el nivel de influencia que tiene el Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, comas – 2021 (Hernández et al., 2017).

Con respecto al diseño, se enmarca dentro de las investigaciones con diseño no experimental, considerando que las variables no son manipuladas; es decir, el investigador no tiene influencia ni intención de inferencia en ellas, no se someterá a ningún sistema de prueba; por lo que, los sucesos se observan en el contexto natural fue analizarlo posteriormente (Pedraza et al., 2010).

El diseño que corresponde al estudio investigativo se explica en el siguiente diagrama: (Hernández et al., 2017)



Dónde:

M = Muestra de estudio

O1 = Variable 1. Síndrome de Burnout

O2 = Variable 2. Desempeño Laboral

r = Relación e influencia entre variables

2.2 Población y muestra del estudio

La población estuvo conformada por 136 colaboradores, definidos por el conjunto de los profesionales de Enfermería en diferentes servicios asistenciales que laboran en el Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

Considerando que la población se refiere a todos los sujetos inmersos dentro de una institución, los fundamentos científicos que consideran como el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, se detalló las conclusiones del estudio; esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio; es decir, se utiliza un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio (Hernández et al., 2017).

La muestra estuvo conformada por 101 profesionales de enfermería, en diversos servicios específico como Cirugía, Cirugía Pediátrica, Gineco – Obstétrica, Medicina, Neonatología, Neumología, Pediatría, Traumatología del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021, los profesionales de enfermería que además laboran en distintos turnos establecidos en las diferentes servicios mencionados; ha sido calculada a través del muestreo probabilístico por conglomerados por ser una técnica que beneficia la existencia de grupos o conglomerados en la población que constituyen correctamente el total de la población en relación a la característica que deseamos medir. Una de las principales ventajas de esta técnica muestral es que no hace falta disponer de un listado perfecto de la población. (Cabeza et al., 2018).

En el cuadro siguiente observamos la distribución de la muestra por conglomerados, adecuada y seleccionada según las características del estudio.

Para establecer el tamaño de la muestra se manejó con la siguiente formula:

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

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población (136)
- Z = Nivel de confianza al 95% (1.96)

- p = Probabilidad de éxito (0.5)
- q = Probabilidad de fracaso (0.5)
- e = Error de estimación permisible 5% (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 (136)(0.5)(0.5)}{(136 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.84) (136)(0.5)(0.5)}{(135)(0.0025) + (3.84)(0.25)}$$

$$n = \frac{130.56}{0.3375 + 0.96}$$

$$n = \frac{130.56}{1.2979}$$

$$n = 101$$

Para calcular el tamaño de la muestra se usó un error de estimación permisible 5% (0.05) y se obtuvo un tamaño de muestra de 101 profesionales de enfermería.

2.2.1 Criterios de Inclusión:

- Profesionales de Enfermería de ambos sexos.
- Profesionales de Enfermería de ambos turnos.
- Profesionales de Enfermería que pertenecen al Hospital Sergio Enrique Bernales.
- Profesionales de Enfermería que muestren interés de manera voluntaria.
- Profesionales de Enfermería de diferentes áreas asistenciales.

2.2.2 Criterios de Exclusión:

- Profesionales de Enfermería lo que realizan prácticas o internos.
- Profesionales de Enfermería de áreas o consultorios externas.
- Profesionales de Enfermería de áreas administrativas (jefes y supervisoras).
- Profesionales de Enfermería que niegan a participar de la investigación.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Con la finalidad de recopilar información pertinente y válida, hacemos referencia a las técnicas e instrumentos de investigación; utiliza la encuesta, la información sea lo más confiable y válida posible.

Con respecto a la encuesta, es una técnica que permite obtener información de una muestra representativa tomada de una determinada población. Es un desarrollo en el cual conseguimos diversos datos de primera mano y aquellos que permitan explicar mejor el problema. (García, 2002)

El instrumento que se utilizó para la recolección de información pertinente según las características y propósito de la investigación es el cuestionario, con el fin de recolectar datos confiables y de primera mano.

Para la variable Síndrome de Burnout se utilizó el instrumento de Maslach & Jackson, adecuado por Román en una investigación similar en el año 2019. Se evaluó los puntajes de las encuestas de las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. (Ramón, 2018)

Tabla 1

Puntajes de las dimensiones del Síndrome de Burnout

Puntajes de las dimensiones del Síndrome de Burnout		
Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
<ul style="list-style-type: none"> ● Alto = 27 – 54 ● Medio = 19 – 26 ● Bajo = 0 – 18 	<ul style="list-style-type: none"> ● Alto = 10 – 30 ● Medio = 6 – 9 ● Bajo = 0 – 5 	<ul style="list-style-type: none"> ● Alto = 40 – 48 ● Medio = 34 – 39 ● Bajo = 0 – 33

“Una alta puntuación en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, sumado a una puntuación baja en realización personal, definen la existencia del Síndrome de Burnout”. (Ramón, 2018, p.48)

Para la variable desempeño laboral, se utilizó el cuestionario utilizado en la investigación (Rodríguez, 2018), para reconocer la dimensión del desempeño laboral, los ítems se adaptaron de acuerdo con las características del estudio. El tratamiento de los resultados se explica en el baremo que se muestra a continuación:

Tabla 2

Baremo de la variable Desempeño laboral

Rango	Categoría	Baremo	Descripción
1	Nunca	Muy malo	Demuestra indicadores de no existencia de un adecuado nivel de desempeño laboral. Equivalente a decir "desempeño laboral muy malo".
2	Casi nunca	Malo	Demuestra indicadores bajos, inadecuados de desempeño laboral. Equivalente a decir "desempeño laboral malo"
3	A veces	Regular	Demuestra indicadores regulares, moderados de desempeño laboral, equivalente a decir "más o menos".
4	Casi siempre	Bueno	Demuestra indicadores buenos, altos o más que moderados de desempeño laboral, equivalente a decir "buen desempeño laboral".
5	Siempre	Muy bueno	Demuestra indicadores muy buenos, muy altos o más que buenos de desempeño laboral, equivalente a decir "excelente desempeño laboral".

2.3.1 Validez

Los instrumentos se sometieron a validez a través del Juicio de Expertos, para lo cual se solicitó el análisis físico del instrumento por los expertos, entre ellos metodólogos, profesionales con grado de Maestro u otras que tengan la capacidad y los créditos necesarios para hacerlo.

Hernández et al. (2017) En su obra Metodología de la investigación de la validez del instrumento de recolección de datos, una vez realizado el global de ítems o interrogaciones enlazadas a la medida de las variables, es de sumo interés adquirir y asesorar el dictamen de competentes enlazados al tema que se está investigando, de tal manera que se pueda afirmar de dichas interrogaciones sean correctamente elaboradas.

La validación del instrumento, según la opinión de expertos, demuestra que todos los ítems cumplen con las características y exigencias de rigor científico para ser cuidadoso en el proceso del presente trabajo, dando validez para su aplicabilidad; por lo que se considera válido y aplicable en tanto que apunte a recoger los datos pertinentes y necesarios según las características y propósito del trabajo (Anexo 2).

2.3.2 Confiabilidad

Respetando los criterios de calidad de cada instrumento, en la literatura indica que el Alfa de Cronbach del estudio de cada variable, teniendo la confiabilidad del instrumento de Maslach & Jackson del Síndrome de Burnout a través del Alfa de Cronbach con 0.860 obteniendo números de elementos de 22 ítems (Román, 2019). Por otro lado, la confiabilidad del instrumento

de Rodríguez del desempeño laboral a través del Alfa de Cronbach con 0.892 obteniendo números de elementos de 18 ítems. (Rodríguez, 2018)

Prueba de normalidad

HO: Los datos tiene una distribución normal

Tabla 3

Resultados de la prueba de normalidad

KOLMOGOROV - SMIRNOV			
SINDROME DE BURNOUT	,771	101	,000
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	,715	101	,000
DESPERSONALIZACION	,799	101	,000
REALIZACION PERSONAL	,764	101	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,722	101	,000

Fuente: Cuestionario creado por el investigador

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que no existe normalidad en la distribución de los datos por lo tanto se debe utilizar la correlación de Rho Spearman.

2.4 Procedimiento

El procesamiento de los datos se realizó en forma manual y computarizada. Una vez tomado los datos se procedió a tabularlos de manera sistematizada para facilitar la cuantificación de los indicadores. Se usó el programa estadístico SPSS versión 25 y Microsoft Office 356, que permitió modificar la matriz de datos obtenidos y seleccionados la opción de análisis más adecuada, además de la elaboración de informes, tablas y figuras. Para interpretar correctamente los resultados alcanzados.

Con respecto al procesamiento de la información, se consideró que en esta parte se describió qué tipo de análisis de los datos se llevó a cabo: cuantitativo, cualitativo o mixto. El caso que se analizó fue cuantitativo, siendo seleccionada las pruebas estadísticas apropiadas que se analizó los datos, dependía de las hipótesis formuladas y de los niveles de medición de las variables. (Hernández, 2017)

A lo largo del proceso de la investigación, existieron los procedimientos considerados, fueron:

1. Primero, se solicitó una respectiva autorización al director del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas, para el levantamiento de la información de los profesionales de enfermería de esta institución.
2. Se determinó y coordinó para la aplicación del cuestionario a los profesionales de enfermería del Hospital.
3. Se aplicaron dos cuestionarios, uno de 22 ítems para la variable Síndrome de Burnout y el otro, compuesto por 18 ítems para la variable Desempeño Laboral, en forma anónima.
4. La aplicación de los instrumentos fue aplicada por la responsable de la investigación, para los cuales existen evidencias de su implementación.

2.5 Aspectos éticos

Por último, los aspectos éticos del estudio se hizo referencias, mismos que se tuvieron en consideración durante el proceso, brindando información confiable, clara y concisa de los resultados logrados, para que los futuros alumnos que presenten algún interés en este trabajo de investigación puedan emplearlo, compararlo y visualizarlo, de manera que pueda ser de buen uso para en su estudio. Se cumplió con las perspectivas siguientes: (Anexo 3)

- **Consentimiento Informado:** Es un documento donde toman una decisión de participar de manera voluntaria después de haber explicado sobre el estudio.
- **Confidencialidad:** Se asegurará la protección de la identidad de la institución y las personas que participarán como informantes de la investigación.
- **Objetividad:** El análisis de las posibles situaciones a encontrarse en el desarrollo de estudio se basará en criterios técnicos e imparciales.
- **Originalidad:** En todo el proceso de investigación se vienen citando las fuentes bibliográficas, respetando las normas establecidas de redacción, con la finalidad de evitar el plagio.
- **Veracidad:** Toda la información que se viene presentando es verdadera, respetando la confidencialidad correspondiente.

No existen conflictos de interés, debido a que ninguna de las investigadoras mantiene un vínculo laboral o de otro tipo con la institución donde se realiza el estudio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 4

Análisis bidimensional según Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021

	DESEMPEÑO LABORAL							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	F	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	13	13	7	7	3	3	23	23
MEDIO	10	10	20	20	14	13	44	43
ALTO	17	17	7	7	10	10	34	34

Fuente: Cuestionario creado por el investigador

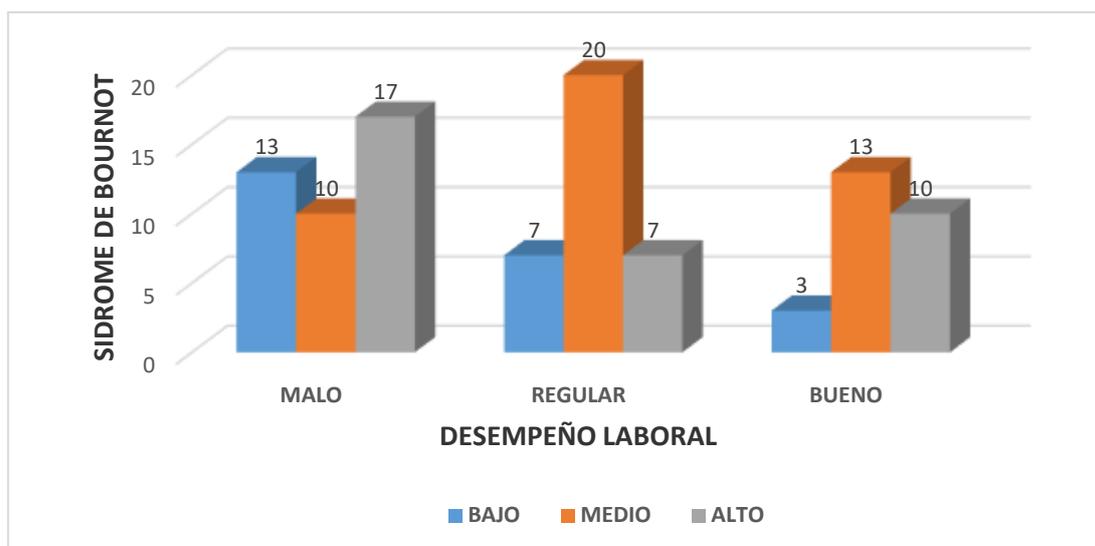


Figura 1. Porcentaje de distribución de frecuencia del Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

El 20% (20) de los profesionales de enfermería encuestados califican un nivel regular el desempeño laboral y un nivel medio el Síndrome de Burnout, el 7% (7) profesionales de enfermería calificaron un nivel bajo y el 7% (7) profesionales de enfermería calificaron un nivel alto.

Tabla 5

Análisis bidimensional del Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

	DESEMPEÑO LABORAL							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	7	7	3	3	3	3	13	13
MEDIO	17	17	23	23	14	13	54	53
ALTO	17	17	7	7	10	10	34	34

Fuente: Cuestionario creado por el investigador

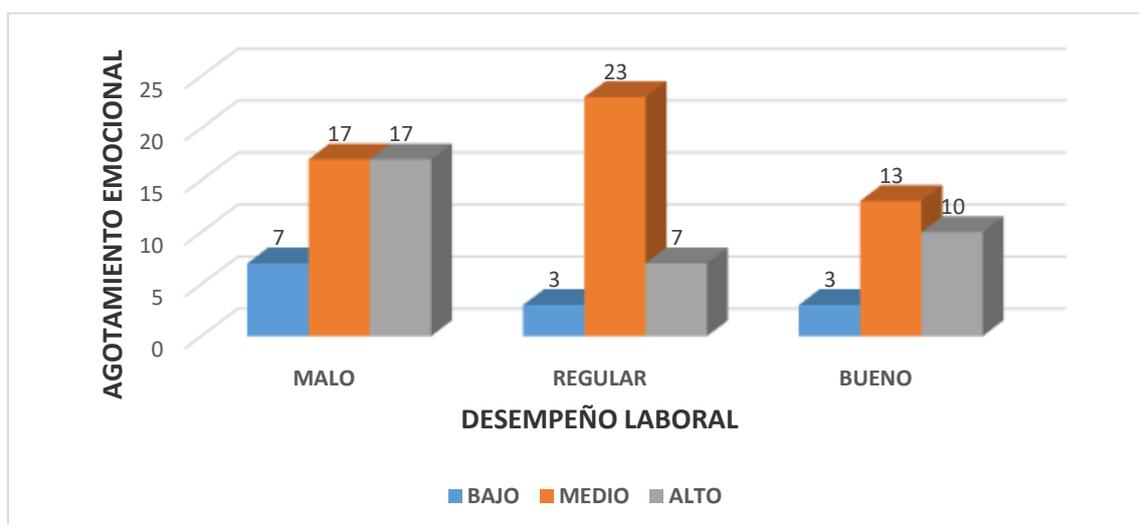


Figura 2. Porcentaje de distribución de frecuencia según dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

Muestran que, el 23% (23) de los profesionales de enfermería encuestados califican un nivel regular el desempeño laboral y un nivel medio para la dimensión agotamiento emocional, el 7% (7) profesionales de enfermería calificaron un nivel alto y el 3% (3) profesionales de enfermería calificaron un nivel bajo.

Tabla 6

Análisis bidimensional del Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

	DESEMPEÑO LABORAL							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	10	10	10	10	14	13	34	33
MEDIO	10	10	20	20	7	7	37	37
ALTO	20	20	3	3	7	7	30	30

Fuente: Cuestionario creado por el investigador

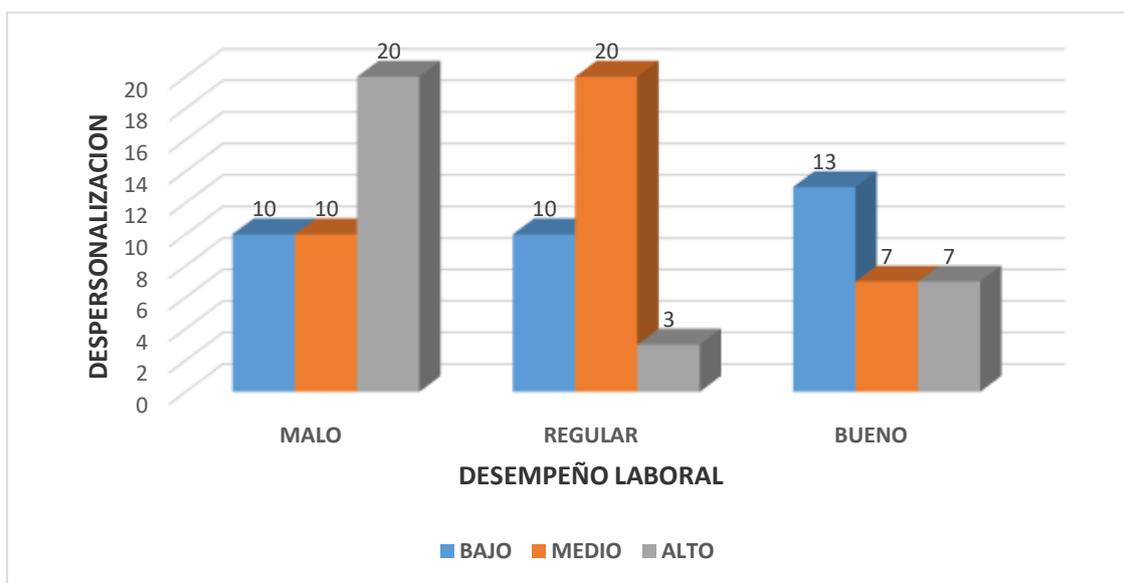


Figura 3. Porcentaje de distribución de frecuencia según dimensión despersonalización y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

Muestran que, tienen el 20% (20) de los profesionales de enfermería encuestados califican un nivel regular el desempeño laboral y un nivel medio para la dimensión despersonalización, el 10% (10) profesionales de enfermería calificaron un nivel bajo y el 3% (3) profesionales de enfermería calificaron un nivel alto.

Tabla 7

Análisis bidimensional del Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Bernales, Comas – 2021.

	DESEMPEÑO LABORAL							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	13	13	7	7	10	10	30	30
MEDIO	10	10	17	17	14	13	41	40
ALTO	16	16	11	11	3	3	30	30

Fuente: Cuestionario creado por el investigador

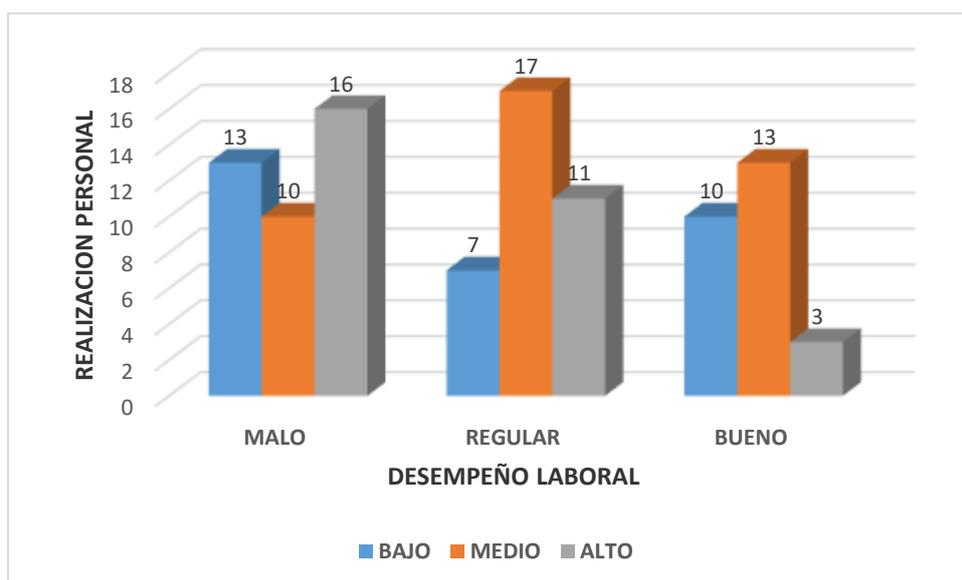


Figura 4. Porcentaje de distribución de frecuencia según dimensión realización personal y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

Muestran que, tienen el 17% (17) de los profesionales de enfermería encuestados califican en un nivel regular el desempeño laboral y un nivel medio para la dimensión realización personal, el 11% (11) profesionales de enfermería calificaron un nivel alto y el 7% (7) profesionales de enfermería calificaron un nivel bajo.

PRUEBAS DE HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN

H1: El Síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

H0: El Síndrome de Burnout no influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

Tabla 8

Prueba de hipótesis general

		Correlaciones		
			SINDROME DE BOURNOT	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	SINDROME DE BURNOUT	Coefficiente de correlación	1,000	,201
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	101	101
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,201	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	101	101

Fuente: Cuestionario creado por el investigador

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el Síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas, 2021.

H1: El Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

H0: El Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional no influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 01

		Correlaciones		
			AGOTAMIENT O EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,505
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,505	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

Fuente: Cuestionario creado por el investigador

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas, 2021.

H1: El Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

H0: El Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización no influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

Tabla 10

Prueba de hipótesis específica 02

			DESPERSONALIZACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	DESPERSONALIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,124
		Sig. (bilateral)	.	,003
	N		101	101
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,124	1,000
Sig. (bilateral)		,003	.	
N		101	101	

Fuente: Cuestionario creado por el investigador

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas, 2021.

H1: El Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

H0: El Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal no influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 03

Correlaciones				
			REALIZACION PERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	REALIZACION PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,330
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,330	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

Fuente: Cuestionario creado por el investigador

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas, 2021.

CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

En la presente investigación se obtuvo como determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021. Los teoristas Maslach y Jackson (1981) citado por Gutiérrez y Pando (2018) son coherentes con su teoría Perspectiva Psicosocial, quienes mantiene que el Síndrome de Burnout son enfocados psicosocial que se manifiesta por agotamiento emocional, fatiga y despersonalización hacia los empleados esto conlleva a un desinterés y proporcionar la realización personal. Como resultados (tabla 4) análisis bidimensional según Síndrome de Burnout y desempeño laboral el 20% (20) calificaron como regular; el 20% (20) calificaron un nivel medio para el Síndrome de Burnout, el 7% (7) calificaron un nivel alto y el 7% (7) calificaron un nivel bajo. Lo que coincide con la investigación de Domínguez (2018) que la presencia moderada de 35,8% de Síndrome de Burnout entre los trabajadores afecta considerablemente su desempeño laboral en cualquier centro de trabajo; Cardozo y Ríos (2019) que el Síndrome de Burnout se relaciona de manera directa con la variable de desempeño laboral, al igual con cada una de las dimensiones del desempeño laboral en relación al Síndrome de Burnout; la prueba que se utilizó para encontrar tal relación fue la prueba no paramétrica de Kendall. Lo que difiere con Aquino (2017) una relación negativa o inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores, cuyo correlación fue: ($p = 0.000 < 0.05$ y Rho de Spearman -0.484^{**} , correlación negativa débil; y Bricio y Pacheco (2020) cuyos resultados demostraron que el Síndrome de Burnout tiene una relación significativa y negativa con respecto a la variable desempeño laboral del personal que labora en dicha institución. Como el p valor es menor que 0.05, quiere decir que el valor de correlación de Spearman es $0,201^{**}$, demostrando el rechazo de la hipótesis nula y se concluye que el Síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021. Por los resultados recibidos se muestra a los profesionales de enfermería que sufren pérdida de energía, desmotivación, cansancio, fatiga, asimismo, va perdiendo el interés en el desempeño laboral, afectando su salud ya sea físico, emocional o espiritual, sin embargo, se verá perjudicado en lo personal y profesional, teniendo una mala comunicación efectiva con sus colegas o pacientes, lo cual deberían implementar programas y seguimiento a sus profesionales.

Además, analizar la influencia del Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021. Cardozo y Ríos (2019) indica el estado crónico de agotamiento físico y emocional, aumento de trabajo, sentirse agotado de energía, actitudes negativas en el trabajo y disminución

en el desempeño profesional. Como resultados (tabla 5) análisis bidimensional según agotamiento emocional y desempeño laboral el 23% (23) calificaron como regular; el 23% calificaron un nivel medio para el agotamiento emocional, el 7% (7) califican un nivel alto y el 3% (3) calificaron un nivel bajo. Lo que asemeja con el estudio de Díaz y Machuca (2017) que el 51.1% de los encuestados presentan un nivel medio de agotamiento emocional; al igual con Mayorga (2018) que el 22% presentan un nivel medio de agotamiento emocional que más afectan el desempeño laboral de los auxiliares de enfermería del Hospital psiquiátrico del Instituto de Neurociencias, trayendo como consecuencia cansancio, indiferencia, maltrato y actitud fría hacia los pacientes. Se difiere con investigación de Rendón et al. (2020) que el 62.2% tienen un nivel alto de agotamiento emocional, se evidenció diferencia estadísticamente significativa entre Síndrome de Burnout y turnos, vacaciones y responsabilidad laboral; entre agotamiento emocional y tipo de servicio, ingreso quincenal, doble turno al mes, vacaciones, tipo de contrato y carga laboral, las características laborales son las que presentan mayor influencia con la evolución y desarrollo del Síndrome de Burnout. Como el p valor es menor que 0.05, quiere decir que el valor de correlación de Spearman es 0,505**, demostrando el rechazo de la hipótesis nula y se concluye que el Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021. Por los resultados obtenidos, se evidencio a los profesionales de enfermería la sobrecarga de trabajo, la responsabilidad, los conflictos en el trabajo, estrés; por ende, a corto plaza llegando a afectar su desempeño laboral.

Por otro lado, analizar la influencia del Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021. Gutiérrez y Pando (2018) indica un tipo de trastorno disociativo, este sentimiento de estar ausente uno mismo, generalmente con una sensación de ser un observador extremo de la propia vida o estar desconectado de un entorno. Como resultados (tabla 6) análisis bidimensional según despersonalización y desempeño laboral el 20% (20) calificaron como regular; el 20% (20) calificaron un nivel medio para la despersonalización, el 10% (10) calificaron un nivel bajo y el 3% (3) calificaron un nivel alto. Lo que se asemeja del estudio de Díaz y Machuca (2017) que el 57.8% del personal médico presentan un nivel medio de despersonalización. Lo que difiere con Rendón et al. (2020) que el 57.8% del personal de enfermería presentan un nivel bajo de despersonalización, al igual discrepa con García (2020) que el 35% del personal de salud presentan un nivel bajo de despersonalización. Como el p valor es menor que 0.05, quiere decir que el valor de correlación de Spearman es 0,124**, demostrando el rechazo de la hipótesis nula y se concluye que el Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021. Por los resultados adquiridos del personal de enfermería se muestran insensible lo que nos indica actitudes negativas en su entorno laboral lo que conlleva a un bajo rendimiento laboral.

Finalmente, analizar la influencia del Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021. Gutiérrez y Pando (2018) indica un desafío y conseguir los motivos de la vida que son valiosos para un individuo, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, en contraste con los objetivos de la sociedad, la familia y otras obligaciones colectivas. Como resultados (tabla 7) análisis bidimensional según realización personal y desempeño laboral el 17% (17) calificaron como regular; el 17% (17) calificaron un nivel medio para la realización personal, el 11% (11) calificaron un nivel alto y el 7% (7) calificaron un nivel bajo. Coincidiendo con el estudio de Díaz y Machuca (2017) que el 82.2% del personal médico presentan un nivel medio de realización personal. Lo cual difiere la investigación de Rendón et al. (2020) que el 40% del personal de enfermería presentan un nivel bajo de realización personal; equivalente al estudio de García (2020) con el 45% presentan cierta tendencia a padecerlo con un nivel bajo. Como el p valor es menor que 0.05, quiere decir que el valor de correlación de Spearman es 0,330**, demostrando el rechazo de la hipótesis nula y se concluye el Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021. Por los resultados recibidos en los profesionales de enfermería se valora sentimientos de autoeficacia por lo tanto el profesional afectado manifestará una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y también en su trabajo, por lo que puede generar una baja productividad.

4.2 Conclusiones

Por otro lado, las conclusiones a las que se ha llegado en el presente trabajo de investigación son las siguientes:

- El Síndrome de Burnout influye en un 20% (20) en un nivel MEDIO, en el desempeño laboral REGULAR en un 20% (20) de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.
- El Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional influye en el 23% (23) califican un nivel MEDIO, con un desempeño laboral REGULAR en un 23% (23) de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.
- El Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización influye con el 20% (20) califican un nivel MEDIO, con un desempeño laboral REGULAR en un 20% (20) de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.
- El Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal influye en el 17% (17) presenta un nivel MEDIO, con un desempeño laboral REGULAR en un 17% (17) de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.

4.3 Recomendaciones

A raíz de los hallazgos encontrados se optan las siguientes recomendaciones:

- A las autoridades representativas de dicho nosocomio, diversificar la responsabilidad de los trabajadores considerando que el Síndrome Burnout surge cuando la meta a la que se quiere llegar es demasiado grande.
- A las autoridades representativas de dicho nosocomio, planificar dentro de sus planes de acción, programas interactivos basados en la interacción y participación activa con la finalidad de desechar el estrés producto de la acumulación de horas de trabajo.
- A las autoridades representativas de dicho nosocomio, gestionar y efectivizar incentivos de diversa índole a los trabajadores con la finalidad de promover la motivación personal y profesional para mejorar la atención a los beneficiarios.
- A las autoridades representativas de dicho nosocomio, priorizar el desarrollo de talleres de reforzamiento de habilidades entre comunicativas para exteriorizar sentimientos y emociones que pueden contribuir de manera negativa con el estrés personal y laboral.

REFERENCIAS

- Abreu, F. (2011). Síndrome de agotamiento emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos. *Multiciencias*, 11(4), 370–377.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Multiciencias/2011/vol11/no4/5.pdf>
- Aquino, J. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arayago, R., González, Á., Limongi, M. & Guevara, H. (2016). Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología. *Salud Revista la Facultad Ciencias la Salud Univ Carabobo*, 20(2) http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000100004
- Arias, W., Muñoz del Carpio, T., Delgado, Y., Ortiz, M. & Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista Médica y Seguridad del Trabajo*, Vol.63, N° 249, pág. 331-344
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2017000400331&lng=es&nrm=iso
- Arias, W. & Muñoz del Carpio, T. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cuba Salud Pública*, 42(4), 1-19.
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2016.v42n4/559-575/>
- Aranda, C. (2018). El Síndrome de Burnout o de quemarse en el trabajo: Un conflicto en la salud de los profesionales. Instituto de Investigación de Salud Ocupacional Universidad de Guadalajara, México. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), 1-56.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a04.pdf>
- Ávila, J. (2017). La deshumanización en medicina. Desde la formación al ejercicio profesional. *Rev. médica Iatreia*, 30(2), 216-229.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/iatreia/article/view/26067>
- Bricio, S. & Pacheco, G. (2020). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño de las funciones de enfermería en el Hospital General Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo en los meses de octubre del 2019 a febrero del 2020*. Tesis de titulación. Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo – Los Ríos – Ecuador.

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7989/P-UTB-FCS-ENF-000199.pdf?sequence=1>

Cabezas, E., Andrade, D. & Torres, J. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Pág. 137

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Cardozo, V. & Ríos, M. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del Profesional de Enfermería en Centro de Salud San Gerónimo Andahuaylas - Apurímac, Año 2017.* (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Callao, Perú.

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3730/CARDOZO%20Y%20RIOS_TESIS2DAESP_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chaves, S. (2016). Energía.

https://www.ministeriodesalud.go.cr/gestores_en_salud/guiasalimentarias/energia.pdf

Chemali, Z., Ezzeddine, F., Gelaye, B., Dossett, M., Salameh, J., Bizri, M., Dubale, B. & Fricchione, G. (2019). Burnout among healthcare providers in the complex environment of the Middle East: a systematic review.

<https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-019-7713-1>

Crosera, S. (2017). Mejora ti autoestima. Cómo tener éxito en la vida privada y profesional.

https://books.google.com.pe/books?id=ItAwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=autoestima+2017&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=autoestima%202017&f=false

Dawis, R. y Lofquist, LL. (1984). A psychological theory of work adjustment: an individual-differences model its aplicaciones. Minneapolis: University of Minnesota Press.

Díaz, G. y Machuca, S. (2017). *Dimensiones del Síndrome de Burnout y su presencia en el Desempeño laboral del profesional Médico de la Red de Salud Cajamarca, 2017.* (Tesis posgrado). Universidad de Cajamarca, Perú.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/644/Tesis%20Diaz%20-%20Machuca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Domínguez, M. (2018). *Síndrome de Burnout y Desempeño Profesional del Personal de Salud en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios – 2018.* Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los servicios de salud. Universidad Cesar Vallejo. Madre de Dios, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37535/dominquez_rm.%20pdf?sequence=1

- Estela, M. (2021). Concepto de puntualidad. Argentina.
<https://concepto.de/puntualidad/#ixzz6yWvK7Sk7>
- García, F. (2002). *Recomendaciones metodológicas para el diseño del cuestionario. Resumen del libro El cuestionario*. Universidad de Sonora. México, editorial Limusa.SA DE CV.
<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>
- García, E. (2019). *Psicopatología Forense: Comportamiento humano y tribunales*. Colombia.
<https://books.google.com.pe/books?id=Db69DwAAQBAJ&pg=PT225&dq=aptitud+para+ejercer+personalmente+un+derecho+y+el+cumplimiento+de+una+obligaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiy-gGguKvxAhVLqpuUCHUIZDdYQ6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q=aptitud%20para%20ejercer%20personalmente%20un%20derecho%20y%20el%20cumplimiento%20de%20una%20obligaci%C3%B3n&f=false>
- García, C. (2020). *Síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de Neonatología de una Clínica Privada, Lima 2020*. (Tesis pregrado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3935/T061_43224903_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, J. (2020). *Anales de economía aplicada 2018: Economía del transporte logística portuaria*. España
<https://books.google.com.pe/books?id=CtkGEAAQBAJ&pg=PA711&dq=calidad+de+servicio+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjnsXfqrAxhXqrpUCHXPNBbEQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%202018&f=false>
- Gómez, F. (2016). *La Comunicación*. Scielo Salus vol.20 n°3.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002
- Gómez, J. (2019). *Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que laboran en la Micro Red Anta, Cusco – 2018*. (Tesis pregrado). Universidad Andina del Cusco, Perú
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2947/1/Johan_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Gordillo, L., Medina, C., Medina, A. & Pedraza, F. (2018). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de Bucaramanga en el segundo semestre del año 2018*. (Tesis pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10593/1/2019_Prevalencia%20S%C3%ADndrome_Burnout.pdf

Gonzales, J. & Pérez, R. (2016). Formación y orientación laboral. 3er edición. Madrid, España.
Pag.213

<https://books.google.com.pe/books?id=BhYzDAAAQBAJ&pg=PA213&dq=que+es+fati+g+a+2016&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiWp7eN06nxAhVhrZUCHZdGB8YQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=que%20es%20fati+g+a%202016&f=false>

Gutiérrez, D. y Pando, J. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de una Institución Educativa de Nivel Secundario de la Ciudad de Cajamarca. Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión de la Educación*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urreló, Cajamarca, Perú.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/897/TESIS%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hasibe, L. (2017). Dile adiós a la depresión “por muy larga que sea la tormenta, el sol siempre vuelve a brillar entre las nubes”. México

https://books.google.com.pe/books?id=fAKxDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=depre+si+on&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Harrison, D. (1983). Un modelo de competencia social de Burnout. El estrés y el agotamiento en las profesiones de servicios humanos. Nueva York: Pergamon Press. pp. 256. ISBN 9780080288017

Heider, Fritz (1958). Psychology Press. p. 1. Consultado el 5 de febrero de 2016 [The Psychology of Interpersonal Relations](#)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huff, J., Walls, R., Hockberger, R. & Gausche-Hill, M. (2018). Medicina de emergencia de Rosen: Conceptos y práctica clínica. 9th ed. Filadelfia, Elsevier; cap. 14.

López, E. (2017). *Incidencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los Médicos de las áreas de Centro Quirúrgico y Centro Obstétrico del Hospital Gineco-Obstétrico Isidro Ayora*. (Tesis Pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11787>

Maldonado, A. (2019). Estrés laboral y porqué ahora la STPS norma a las empresas atenderlo.

Available from: <https://www.forbes.com.mx/estres-laboral-y-porque-es-normativo-atenderlo/>

- Márquez, I. (2020). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15060/1/T-UCSG-POS-MGSS-256.pdf>
- Martínez, O. (2016). *Introducción al estudio de la ciencia económica. Análisis Económico edición Revisada*. Zapopan, Jalisco, México. P. 52.
- Maticorena, J., Beas, R., Anduaga, A. & Mayta, P. (2016). Prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras del Perú, ENSUSALUD 2014. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 32(2), 241-247. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.332.2170>
- Mayorga, M. (2018). *El Síndrome Burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias*. (Tesis pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26084/1/TESIS%20EL%20S%20c3%8dNDRO%20ME%20BURNOUT%20Y%20DESEMPE%20c3%91O%20LABORAL%20EN%20EL%20PERSONAL.pdf>
- McGregor, D. (1986). "The Human Side of Enterprise", end *Management Review*, American Management Association. Pag.134-144
- Mustaca, E. (2018). Frustración y conductas sociales. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 36(1), 65-81. <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4643>
- Naum, U. & Gonzáles, O. (2019). El síndrome del estrés laboral prende focos rojos en Latam. Available from: <https://forbescentroamerica.com/2019/08/14/el-sindrome-del-estres-laboral-prende-focos-rojos-en-latam/>
- Nolberto, M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017*. (Tesis pregrado). Universidad de Huánuco, Perú. http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Internacional de Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2016). *El estrés y el trabajo en Salud*. Estados Unidos de América, 2016.
- Cabrera Horna, A. & Inca Ricra, M.

Organización Mundial de la Salud (2019). OMS clasifica el “Burnout” como una enfermedad.
<https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2016). Igualdad de género en la alianza del pacífico. Promover el empoderamiento económico de la mujer.
https://books.google.com.pe/books?id=183xDAAAQBAJ&pg=PA61&dq=empoderamiento+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwipo63_u6vxAhUbpJUCHdncNsQ6AEwAHoECACQAg#v=onepage&q=empoderamiento%20laboral&f=false

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2019). Estudios económicos de la OCDE, Colombia.
<https://books.google.com.pe/books?id=U9C4DwAAQBAJ&pg=PA190&dq=adaptabilidad+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiC9NOUuqvxAhUEr5UCHURsAmgQ6AEwA3oEACQAg#v=onepage&q=adaptabilidad%202019&f=false>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) & United Nations Development Programme. (2020). Hacia una Cooperación al desarrollo más eficaz informe de avances 2019.
https://books.google.com.pe/books?id=_3TjDwAAQBAJ&pg=PA80&dq=cooperaci%C3%B3n+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjl5OmAtavxAhXrrpUCHTCVDYMQ6AEwAHoECACQAg#v=onepage&q=cooperaci%C3%B3n%202019&f=false

Organización Panamericana de la Salud. Washington. Pag.225 [Metodología de la investigación manual para el desarrollo de personal de salud 35.pdf](#)

Pérez, A. (2017). Cinco errores a evitar en la dirección de equipos. Business School (OBS).
<https://www.obsbusiness.school/blog/cinco-errores-evitar-en-la-direccion-de-equipos>

Pérez, F., Biese, W. & Cortés, L. (2019). Normas de Información Financiera (NIF).
<https://books.google.com.pe/books?id=jGyPDwAAQBAJ&pg=PT2073&dq=cumplimiento+de+normas+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi2saK8vavxAhUHqZUCHYMLDK0Q6wEwAHoECAoQAQ#v=onepage&q=cumplimiento%20de%20normas%202019&f=false>

Pedraza E., Amaya G. & Conde M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Pág. *Revista de Ciencias Sociales. Venezuela, vol. XVI* N°493–505.

Real Academia Española (RAE) (2020). Asociación de Academias de la Lengua Española.
[Diccionario de la lengua española | Edición del Tricentenario | RAE - ASALE](#)

- Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Isabel, R., M. & Favela M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Scielo. Enfermería Global*, Vol.19, N°59 Pag.479–92.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479
- Reyes, L., Ibarra, D., Torres, M. & Razo, R. (2012). El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas. *Revista Digital Universitaria*. <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art78/index.html>
- Rodríguez, G. (2018). *El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA continental los olivos 2018*. (Tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9568>
- Rodríguez, S. (2017). *Síndrome De Burnout En El Profesional De Enfermería Del Servicio De Emergencia Del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3767/Rodriguez_GSMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Román, M. (2019). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito el Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018*. (Tesis pregrado). Universidad María Auxiliadora. Lima – Perú.
<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roy, C. (2000). “El modelo de adaptación de Roy en el contexto de los modelos de enfermería, con ejemplos de aplicación y dificultades”. *Cultura de los cuidados*. Año IV, n. 7-8 (1. y 2. semestre 2000). ISSN 1138-1728, pp. 139-159
- Salazar, Y. & Saavedra, J. (2019). Factores asociados a irritabilidad en adultos con episodio depresivo en Lima Metropolitana. *Rev. Neuropsiquiatr.* Vol. 82 n°1
<http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v82i1.3483>
- Salazar, R. (2019). *Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA – Cajamarca*. (Tesis postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salina, W. (2020). *Nivel del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del servicio de Emergencia adulto del Hospital Sergio E. Bernales, Comas 2020*. (Tesis pregrado).

Universidad César Vallejo, Lima. Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57806>

Sánchez, F., Pezzoli, S. & Rubio, M. (2017). Desarrollo Humano IV. Madrid, España.

https://books.google.com.pe/books?id=m-hGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=desarrollo+humano&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=desarrollo%20humano&f=false

Terrones, J., Cisneros, V. & Arreola, J. (2016). Síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango, México. *Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc.* Vol. 2, pág. 242.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2016/im162p.pdf>

Vivier, P. (2020). *Orientación profesional o el arte de no fallar.*

https://books.google.com.pe/books?id=hfveDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=orientacion+profesional&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=orientacion%20profesional&f=false

Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R. & Do Carmo Cruz, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55).

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011

Vinueza, A., Aldaz, N., Mera, C., Pino, D., Tapia, E. & Vinueza, M. (2019). Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de Covid-19. *Scielo Ecuador*.

<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/708/958/988>

World Health Organization. (2020). State of the world's nursing 2020: investing in education, jobs and leadership. WHO. Suiza

Yslado, R., Norabuena, R., Loli T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I. & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Scielo*. Vol.19 N°4

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci_arttext

ANEXOS

ANEXO N°1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO. "El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021"								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Ítems	Técnicas e instrumentos	Metodología	Población y Muestra
¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021?	Objetivo general Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021.	Hipótesis General El Síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021.	Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Técnicas: Encuesta	Diseño: No experimental	Población: Todos los Profesionales de Enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021.
				Despersonalización	10, 11, 12, 13, 14			
				Realización Personal	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22			
	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas	Desempeño laboral	Rendimiento	1 – 18	Instrumentos: Cuestionario para evaluar el Síndrome de Burnout de Maslach & Jackson (1981) Cuestionario para evaluar el desempeño laboral de Rodríguez (2018)	Tipo: Cuantitativa Descriptivo Correlacional	Muestra: 101 Profesionales de Enfermería de Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021. Tipo de muestreo: No probabilístico a criterio del investigador
	Análisis de la influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021.	El agotamiento emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021.						
	Análisis de la influencia de la despersonalización en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021.	La despersonalización influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021.						
Análisis de la influencia de la realización personal y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021.	La realización personal influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021.							

ANEXO N°2. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

N UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

CARRERA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Karin Pereyra Vivay	DNI N°	40111111
Correo electrónico	cabera@unp-norte.com		
Grado académico	MD 615712	Teléfono	99999999
Mención	Investigación y Docencia Superior		

[Firma manuscrita]
Lic. Karin Pereyra V
CEP 51018

Firma

03-10-2020

Lugar y fecha

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (Instrumento 1)

DATOS GENERALES:

Apellido y Nombre del Investigador	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(es) del Instrumento
Alicia María Ruiz	Enfermera y docente Hospital Sergio Bernales	Instrumento de evaluación del síndrome de Burnout	Cardonari de Masoch & Jackson (1991)

Título de la Investigación:
El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021

ASPECTOS DE VALUACIÓN:
Coloque el porcentaje, según criterio.

INDICADORES	CONTENIDO	ASPECTOS DE VALUACIÓN				
		DEFICIENTE (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
CLARIDAD	Sea conciso con lenguaje apropiado					100
OBJETIVIDAD	Sea imparcial en conclusiones, evidencias, observaciones de una investigación					100
ACTUALIDAD	Reflexione el estado de la ciencia y la tecnología					100
ORGANIZACIÓN	Exista una organización lógica coherente					100
SUFICIENCIA	Contenga las pruebas estadísticas, así como observaciones de métodos y técnicas					100
INTENCIONALIDAD	Indicador para evaluar la influencia de la teoría en la práctica, entre otros, con base en la evidencia científica y técnica					100
CONSISTENCIA	Respecto al lenguaje técnico científico					100
COHERENCIA	Entre sus métodos, conclusiones y sus observaciones					100
METODOLÓGICA	Las estrategias respondan al propósito del diagnóstico					100

Opinión de aplicabilidad:

Procede su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>
Procede su aplicación previa ajustamientos de observaciones que se obtienen	<input type="checkbox"/>
No procede su aplicación	<input type="checkbox"/>

02 de Octubre del 2020
Dr. Carlos Pizarro CEP 51016
Experto DNI: 4711113

Observaciones:

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (Instrumento 2)

DATOS GENERALES:

Apellido y Nombre del Investigador	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(es) del Instrumento
Alicia María Ruiz	Enfermera y docente Hospital Sergio Bernales	Instrumento para evaluar el síndrome de Burnout	Instrumento adaptado de Mouton (2014)

Título de la Investigación:
El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021

ASPECTOS DE VALUACIÓN:
Coloque el porcentaje, según criterio.

INDICADORES	CONTENIDO	ASPECTOS DE VALUACIÓN				
		DEFICIENTE (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
CLARIDAD	Sea conciso con lenguaje apropiado					100
OBJETIVIDAD	Sea imparcial en conclusiones, evidencias, observaciones de una investigación					100
ACTUALIDAD	Reflexione el estado de la ciencia y la tecnología					100
ORGANIZACIÓN	Exista una organización lógica coherente					100
SUFICIENCIA	Contenga las pruebas estadísticas, así como observaciones de métodos y técnicas					100
INTENCIONALIDAD	Indicador para evaluar la influencia de la teoría en la práctica, entre otros, con base en la evidencia científica y técnica					100
CONSISTENCIA	Respecto al lenguaje técnico científico					100
COHERENCIA	Entre sus métodos, conclusiones y sus observaciones					100
METODOLÓGICA	Las estrategias respondan al propósito del diagnóstico					100

Opinión de aplicabilidad:

Procede su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>
Procede su aplicación previa ajustamientos de observaciones que se obtienen	<input type="checkbox"/>
No procede su aplicación	<input type="checkbox"/>

02 de Octubre del 2020
Dr. Carlos Pizarro CEP 51016
Experto DNI: 4711113

Observaciones:

N UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

CARRERA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Jenny Mayne Espada Camones	DNI N°	43603812
Correo electrónico	Jennyespada.70@gmail.com		
Grado académico	Segunda Especialidad profesional en Enfermería en Centro Quirúrgico	Teléfono	941854602
Mención	Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad en Hospital Sergio E. Bernales		

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional Sergio E. Bernales

Dr. Jenny Mayne Espada Camones
COP. 26539
Jefa de Oficina de Gestión de la Calidad

Firma

04-10-2020

Lugar y fecha

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
CARRETA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (Instrumento 1)

DATOS GENERALES:

Apellido y Nombre del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Fecha(s) del instrumento
Cabrera, Gabriela - Inca Ricra, Mery	Dir. de la Oficina de Control de la Calidad - Hospital Sergio Bernales, Comas	Instrumento de evaluación del síndrome de burnout	Compartido de Wiscara 8 de Mayo (2021)

Título de la investigación:
El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Bernales, Comas - 2021

ASPECTOS DE VALIDACIÓN
Cámbale el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	Cámbale el porcentaje, según intervalo.				
		DEFICIENTE (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
CLARIDAD	Este instrumento es legible, sencillo.					100
OBJETIVIDAD	Este instrumento es objetivo e imparcial, observado en una observación.					100
ACTUALIDAD	Adecuado al estado de la ciencia y la tecnología.					100
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.					100
SUFICIENCIA	Cubre los aspectos instrumentales, sus partes, dimensiones, el contenido y validez.					100
INTENCIONALIDAD	Adecuado para evaluar la influencia de la V, la M o la R en relación a una variable, con determinación, validez y consistencia.					100
CONSISTENCIA	Resalta en aspectos técnicos.					100
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y los contenidos.					100
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito de diagnóstico.					100

Opinión de aplicabilidad

Procede su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>
Procede su aplicación previa levantamiento de observaciones que se adjuntan	<input type="checkbox"/>
No procede su aplicación	<input type="checkbox"/>

Del 2021

Ministerio de Salud
Hospital Sergio Bernales S. Bernales
Dr. Mery Inca Ricra
Experto CH

Observaciones:

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
CARRETA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (Instrumento 2)

DATOS GENERALES:

Apellido y Nombre del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Fecha(s) del instrumento
Cabrera, Gabriela - Inca Ricra, Mery	Dir. de la Oficina de Control de la Calidad - Hospital Sergio Bernales, Comas	Instrumento para evaluar el desempeño laboral	Instrumento adjuntado de Portugal (2019)

Título de la investigación:
El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Bernales, Comas - 2021

ASPECTOS DE VALIDACIÓN
Cámbale el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	Cámbale el porcentaje, según intervalo.				
		DEFICIENTE (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
CLARIDAD	Este instrumento es legible, sencillo.					100
OBJETIVIDAD	Este instrumento es objetivo e imparcial, observado en una observación.					100
ACTUALIDAD	Adecuado al estado de la ciencia y la tecnología.					100
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.					100
SUFICIENCIA	Cubre los aspectos instrumentales, sus partes, dimensiones, el contenido y validez.					100
INTENCIONALIDAD	Adecuado para evaluar la influencia de la V, la M o la R en relación a una variable, con determinación, validez y consistencia.					100
CONSISTENCIA	Resalta en aspectos técnicos.					100
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y los contenidos.					100
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito de diagnóstico.					100

Opinión de aplicabilidad

Procede su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>
Procede su aplicación previa levantamiento de observaciones que se adjuntan	<input type="checkbox"/>
No procede su aplicación	<input type="checkbox"/>

Del 2021

Ministerio de Salud
Hospital Sergio Bernales S. Bernales
Dr. Mery Inca Ricra
Experto CH

Observaciones:

N UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

CARRERA PROFESIONAL DE
ENFERMERIA

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Bidelmira Macuja Quiñones Cordova	DNI N°	33240483
Correo electrónico	Quiñonescordova@hotmail.com		
Grado académico	Doctor en Ciencias de la Salud	Teléfono	988290678
Mención	Seña de Sala Quirúrgica		

[Firma]
 Bidelmira M. Quiñones C.
 CEP: 43469 REE: 14384
 REM: 06 y 254 RED: 03

_____ Firma

05-10-2020
 _____ Lugar y fecha

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (Instrumento I)

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoría del instrumento
Cabrera Horra, Alejandra - Araya	Instrumentista del Hospital Sergio Enrique Bernalles	Instrumento de evaluación del síndrome de burnout	Comisión de Maestría & Jackson (2011)

Título de la investigación:
"El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernalles, Comas - 2021"

ASPECTOS DE VALORIZACIÓN
Calificar en porcentaje, según intervalos:

INDICACIONES	CRITERIOS	ASPECTOS DE VALORIZACIÓN				
		DEFICIENTE (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
CLARIDAD	Esta herramienta con lenguaje apropiado					100
OBJETIVIDAD	Esta herramienta es consistente, confiable, observable en una investigación					100
ACTUALIDAD	Adecuada a partir de la ciencia y la tecnología					100
ORGANIZACIÓN	Esta es una herramienta clara y sencilla					100
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos instrumentales, sus partes, dimensiones en cantidad y calidad					100
INTENCIONALIDAD	Adecuada para evaluar la influencia de la X en la Y o la relación entre ambas, con determinación, causal y correlacional					100
CONSISTENCIA	Basado en evidencia científica					100
COHERENCIA	Esta es lógica, consistente y no contradictoria					100
METODOLOGÍA	Las variables respaldan el propósito de investigación					100

Opinión de aplicabilidad:

Procede su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>
Procede su aplicación previo levantamiento de observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

De 2020

Experto DR. 33240183

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (Instrumento II)

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoría del instrumento
Cabrera Horra, Alejandra - Araya	Instrumentista del Hospital Sergio Enrique Bernalles	Instrumento para evaluar el síndrome de burnout	Comisión de Maestría & Jackson (2011)

Título de la investigación:
"El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernalles, Comas - 2021"

ASPECTOS DE VALORIZACIÓN
Calificar en porcentaje, según intervalos:

INDICACIONES	CRITERIOS	ASPECTOS DE VALORIZACIÓN				
		DEFICIENTE (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
CLARIDAD	Esta herramienta con lenguaje apropiado					100
OBJETIVIDAD	Esta herramienta es consistente, confiable, observable en una investigación					100
ACTUALIDAD	Adecuada a partir de la ciencia y la tecnología					100
ORGANIZACIÓN	Esta es una herramienta clara y sencilla					100
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos instrumentales, sus partes, dimensiones en cantidad y calidad					100
INTENCIONALIDAD	Adecuada para evaluar la influencia de la X en la Y o la relación entre ambas, con determinación, causal y correlacional					100
CONSISTENCIA	Basado en evidencia científica					100
COHERENCIA	Esta es lógica, consistente y no contradictoria					100
METODOLOGÍA	Las variables respaldan el propósito de investigación					100

Opinión de aplicabilidad:

Procede su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>
Procede su aplicación previo levantamiento de observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

De 2020

Experto DR. 33240183

ANEXO N°3. FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

“Año de la universalización de la salud”

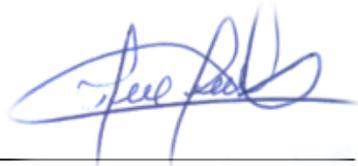
Mg.....
Presente.

ASUNTO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la “Universidad Privada del Norte”; luego para manifestarle, que estamos desarrollando la tesis titulada: *“El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021”*, siendo conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

Atentamente,



Allison Pamela Cabrera Horna
DNI 77390530



Mery Jedy Inca Ricra
DNI 46309365

ANEXO N°4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Privada del Norte

Investigadores: Allison Pamela Cabrera Horna y Mery Jeddy Inca Ricra

Título: El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, comas - 2021

Propósito del estudio:

Lo estoy invitando a participar en un estudio llamado: "El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, comas - 2021". Este es un estudio desarrollado por las estudiantes de licenciatura de enfermería de la Universidad Privada del Norte. Nos encontramos realizando este estudio para determinar la influencia entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital Sergio Enrique Bernales, comas - 2021.

Antes de decidir si desea participar o no, le brindaré la información necesaria, para que pueda tomar una decisión informada, puede usted realizar todas las preguntas que desee y las responderé gustosamente. Este proceso se denomina **Consentimiento Informado**.

Procedimiento:

Si acepta participar en este estudio se le solicitara completar dos instrumentos de recolección de datos:

1.- Cuestionario presencial del Síndrome de Burnout que contiene 22 ítems y referente al desempeño laboral que contiene 18 ítems. Los cuales tienen preguntas de opción múltiple de respuesta, que tendrá que marcar con un aspa (x) de acuerdo a su criterio. No existen respuestas vacías. Asimismo, el tiempo de aplicación de cada instrumento es de 10 minutos aproximadamente.

Beneficios:

Esta investigación tiene como beneficio la producción de conocimiento científico que contribuya a la mejora de la formación investigativa de los estudiantes universitarios. Por otro lado, usted con este estudio está contribuyendo a diseñar programas de prevención del síndrome de Burnout con actividades que permiten mejorar la calidad de atención al paciente. Si desea información de los resultados, tenga a bien indicar el código de este consentimiento en los respectivos instrumentos, de ser el caso, se le informará de forma personal y confidencial los resultados de los instrumentos, sin ningún costo económico para usted.

Riesgos:

No se contemplan riesgos físicos o psicológicos en esta etapa de la investigación. El llenado de los instrumentos de recolección de datos no implica un esfuerzo que pueda repercutir sobre la integridad de su salud.

Confidencialidad:

Se hace de su conocimiento que la investigación a desarrollarse, incluyendo los datos recogidos a través del instrumento, serán confiables, utilizados únicamente para los fines que la investigación lo requiera. La información documentada no se mostrará a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso futuro de la información obtenida:

La información será almacenada para su posterior uso en acciones de mejora de la formación en investigación, contribuyendo y permitiendo a diseñar programas de prevención del síndrome de Burnout que todo estudiante universitario de Enfermería debe adquirir a lo largo de su formación.

Derechos del participante:

Si usted decide ser partícipe del estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional acerca del estudio, por favor pregunte al personal de investigación Allison Pamela Cabrera Horna al celular 966599964 y Mery Jeddy Inca Ricra al celular 933523018.

DECLARACIÓN DEL PARTICIPANTE

Este estudio me ha sido explicado. He tenido la oportunidad de hacer preguntas. Acepto voluntariamente participar en este estudio. Entiendo que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, sin tener que dar explicaciones. Si luego tengo más preguntas acerca del estudio, puedo comunicarme con el investigador, con los teléfonos arriba mencionado. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Fecha

Investigadora 77390530
Allison Cabrera Horna

Investigadora 46309365
Mery Jeddy Inca Ricra

ANEXO N° 5. INSTRUMENTOS

TITULO: EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SERGIO ENRIQUE BERNALES, COMAS -2021”



Instrucciones:

Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos.

Escala valorativa:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Ausente	Leve	Moderado	Severo – grave	Extremo

N°	Indicadores	Valoración				
		1	2	3	4	5
Agotamiento emocional						
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4	Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa.					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
6	Me siento frustrado en mi trabajo.					
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					

8	Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa.					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades en el trabajo.					
Despersonalización						
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.					
11	Siento que me he hecho más duro, más insensible con la gente.					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurrirá a mis pacientes.					
14	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.					
Realización personal						
15	Siento que puedo comprender fácilmente a los pacientes.					
16	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
17	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.					
20	Me siento estimada, reconfortada después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					

Baremo del cuestionario para la variable síndrome de Burnout

Rango	Categoría	Baremo	Descripción
1	Nunca	Ausente	Evidencia la no presencia del síndrome de Burnout.
2	Casi nunca	Leve	Evidencia una presencia simple, baja del síndrome de Burnout
3	A veces	Moderado	Evidencia una presencia regular, notoria del síndrome de Burnout.
4	Casi siempre	Severo – grave	Evidencia una presencia alta y preocupante del síndrome de Burnout.
5	Siempre	Extremo	Evidencia una presencia elevada y patológica del síndrome de Burnout.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL



Estimado colaborador (a):

Este es un cuestionario cuyo objetivo es recabar información acerca de su desempeño laboral. Después de leer con atención los ítems, marque con un aspa (X) la opción con la que más se identifica. Conteste con sinceridad, considerando que el cuestionario es anónimo y confidencial.

Escala valorativa

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Cumple usted con el trabajo planificado diariamente.					
2	El trabajo que realiza es eficaz, eficiente, preciso y ordenado.					
3	Tiene un alto grado de conocimiento sobre las tareas que realiza.					
4	Demuestra usted actitud positiva frente al trabajo que desempeña y ante sus compañeros de trabajo.					
5	Tiene usted la capacidad de determinar eficazmente sus metas y prioridades de su tarea, estimulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.					
6	Supervisa, mantiene y conserva de manera adecuada la infraestructura y los equipos de trabajo de la institución donde labora.					
7	Demuestra actitud favorable hacia los clientes que se atienden en la institución.					
8	Se esfuerza en forma constante por mejorar su desarrollo personal y profesional.					

9	Trabaja teniendo en cuenta los objetivos a nivel personal e institucional.					
10	Se relaciona e integra con sus demás compañeros sin dificultad.					
11	En situaciones complicadas, tiene la capacidad de optar por la alternativa que beneficie a la institución, aunque parezca inapropiada.					
12	Tiene usted la capacidad de desenvolverse dentro de un equipo de trabajo alentando a los demás trabajadores a trabajar con autonomía y responsabilidad.					
13	Se comunica diariamente con sus compañeros y sus superiores.					
14	Se adapta rápidamente y se desenvuelve con eficacia en cualquier tarea que se le asigne.					
15	Demuestra capacidad y compromiso en el trabajo que realiza siendo creativo e innovador.					
16	Utiliza el tiempo solo para actividades que tengan relación con su trabajo.					
17	Cumple con las normas de convivencia establecidas por la institución donde labora.					
18	Es puntual y cumple con su horario asignado.					

Muchas gracias...

Baremo del instrumento de la variable desempeño laboral

Rango	Categoría	Baremo	Descripción
1	Nunca	Muy malo	Demuestra indicadores de no existencia de un adecuado nivel de desempeño laboral. Equivalente a decir "desempeño laboral muy malo".
2	Casi nunca	Malo	Demuestra indicadores bajos, inadecuados de desempeño laboral. Equivalente a decir "desempeño laboral malo"
3	A veces	Regular	Demuestra indicadores regulares, moderados de desempeño laboral, equivalente a decir "más o menos".
4	Casi siempre	Bueno	Demuestra indicadores buenos, altos o más que moderados de desempeño laboral, equivalente a decir "buen desempeño laboral".
5	Siempre	Muy bueno	Demuestra indicadores muy buenos, muy altos o más que buenos de desempeño laboral, equivalente a decir "excelente desempeño laboral".

ANEXO N°6. SOLICITUD PARA APLICAR EL INSTRUMENTO

**SOLICITO: Permiso para aplicar el
instrumento**

Dr. Alejandro Pérez Valle

Nos dirigimos a usted, ALLISON PAMELA CABRERA HORNA, identificada con DNI N°77390530, Teléfono N°966599964 y MERY JEDDY INCA RICRA, identificada con DNI N°46309365, Teléfono N°933525018, egresadas de la Universidad Privada del Norte de la carrera de Enfermería, con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, cumpliendo con los requisitos exigidos, para la aplicación del instrumento del trabajo de investigación, con el título "EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SERGIO ENRIQUE BERNALES, COMAS - 2021", para optar el Título Profesional de licenciada en Enfermería.

Nos despedimos agradeciendo su atención:

Lima, 04 de febrero del 2021

Atentamente

Allison Pamela Cabrera Horna

77390530

Mery Jeddy Inca Ricra

46309365

ANEXO N°7. EL ACTA DE APROBACIÓN



Hospital Nacional Sergio E. Bernales

Comité Institucional de Ética en Investigación

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

ACTA N° 21-0004

CÓDIGO DE PROYECTO: N°0004

ACTA DE EVALUACIÓN ÉTICA

El presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales hace constar que el proyecto de investigación denominado "El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas - 2021" presentado por las investigadoras: Cabrera Horna Allison e Inca Ricra Mery Jeddy, ha sido **APROBADO** por garantizar el cumplimiento de los lineamientos metodológicos y éticos establecidos por el Comité Institucional de Ética en Investigación.

La aprobación del proyecto de investigación tiene una vigencia desde la emisión del presente documento hasta el 03 de febrero del 2022.

Lima, 03 de febrero del 2021

Dr. Alejandro Pérez Valle
Presidente

Comité Institucional de Ética en Investigación



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL SERGIO E.
BERNALES

DIRECCIÓN DE APORTE A LA
EVIDENCIA Y
EVALUACIÓN

COMITÉ DE ÉTICA EN
INVESTIGACIÓN

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres"
"Año del Bicentenario: 200 Años de Independencia"

MEMORANDO N° 006 - CIEI -HSEB-2021

A : Srta. Allison Pamela Cabrera Horna
Srta. Mery Jeddy Inca Ricra

ASUNTO : Autorización para aplicación de instrumento

FECHA : Comas, 03 de febrero de 2021

Mediante el presente me dirijo a ustedes, para comunicarles que el Comité Institucional de Ética en Investigación del HSEB, luego de revisar su trabajo de investigación titulado: "EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES, COMAS - 2020".

Aprueba su trabajo mediante Acta N°21-0004 y se les brinda la autorización para la aplicación del instrumento de investigación.

Es todo cuanto comunico a usted según lo solicitado.

Atentamente


Alejandro Víctor Pérez Valle
Presidente del Comité de Ética en Investigación

Cc.
Archivo
APVI/ABC

