



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el  
Personal de Enfermería de Áreas Críticas en un  
Hospital de Chiclayo, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**Autores:**

**Bach. Laynes Mendoza Leslie Jahayra**

**ORCID:0000-0002-7966-6475**

**Bach. Requejo Sernaque Lilia Del Carmen**

**ORCID:0000-0002-2554-793X**

**Asesora:**

**Mg. Mendoza Mundaca Laura Socorro**

**ORCID: 0000-0001-5185-5859**

**Línea de investigación:**

**Ciencias de la vida y la salud humana**

**Pimentel – Perú**

**2022**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO, 2021**

**Aprobación del Jurado**

---

**Mg. Vargas Cabrera Cindy Elizabeth**  
**Presidente del Jurado de Tesis**

---

**Mg. Gonzales Delgado Leyla Rossana**  
**Secretario del Jurado de Tesis**

---

**Mg. Mendoza Mundaca Laura Socorro**  
**Vocal del Jurado de Tesis**



### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscribimos la **DECLARACIÓN JURADA**, somos egresadas del Programa de Estudios de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autoras del trabajo titulado:

Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el Personal de Enfermería de Áreas Críticas en un Hospital de Chiclayo, 2021.

El texto de nuestro trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Laynes Mendoza Leslie Jahayra	DNI: 72932459	
Requejo Sernaque Lilia Del Carmen	DNI: 71083599	

Pimentel, 17 de Julio del 2023.

## **Dedicatoria**

A Dios, quién nos ha dado la fuerza para superar cada obstáculo que nos hemos encontrado en el camino, guiándonos para salir adelante y no desairarnos ante los problemas, sabiendo sobresalir ante toda adversidad

A nuestros padres que han sido pieza fundamental en nuestra etapa universitaria, por habernos apoyado en cada paso que hemos dado, convirtiéndonos en las personas que somos hoy en día; por su fortaleza, dedicación y esfuerzo que han hecho para brindarnos una buena educación y ser unas grandes profesionales.

A la Universidad Señor de Sipán por encomendarnos la realización del presente trabajo de investigación el cual nos abre paso a nuestra vida profesional.

*Leslie, Lilia*

## **Agradecimientos**

A Dios, quién nos ha ayudado a sobrellevar y vivir cada nueva experiencia a lo largo de nuestra carrera universitaria, por bendecirnos con salud, sabiduría, y paciencia para llegar hasta dónde estamos y poder alcanzar nuestro sueño tan anhelado.

A nuestros padres por su amor y apoyo incondicional, y a cada uno de los miembros de nuestras familias por la motivación diaria.

A nuestra asesora Mg. Laura Socorro Mendoza Mundaca quien nos ha orientado, corregido y encaminado en nuestra investigación.

A nuestras docentes de investigación, Dra. Patricia Rivera Castañeda y Dra. Norma Del Carmen Galvez Díaz que gracias a sus enseñanzas y experiencias han logrado forjarnos profesionalmente, por su gran labor académica, interés y entrega durante el desarrollo del informe para concluir satisfactoriamente esta presente investigación.

A todos los compañeros, amigos y personas cercanas que nos han brindado sus consejos, cariño, apoyo y ánimos en los momentos más difíciles de nuestras vidas.

*Leslie, Lilia*

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	4
Agradecimientos .....	5
Resumen .....	8
Abstract.....	9
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática .....	10
1.2. Formulación del problema .....	19
1.3. Hipótesis .....	19
1.4. Objetivos .....	19
1.5. Teorías relacionadas al tema .....	20
<b>II. MATERIALES Y MÉTODO.....</b>	<b>40</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	40
2.2. Variables, Operacionalización.....	41
2.3. Población de estudio, muestreo, y criterios de selección .....	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	48
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	50
2.6. Criterios éticos.....	50
<b>III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>52</b>
3.1 Resultados .....	52
3.2 Discusión .....	56
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
4.1. Conclusiones .....	61
4.2. Recomendaciones.....	62
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>70</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** *Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021 .....52*

**Tabla 2.** *Nivel de Síndrome de Burnout según las dimensiones en el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021.....53*

**Tabla 3.** *Niveles de desempeño laboral según las dimensiones que presenta el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021 .....54*

**Tabla 4.** *Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021 .....55*

## Resumen

Introducción: El estudio sobre síndrome de burnout y desempeño es de vital importancia para poder identificar las falencias y factores que intervienen. Objetivo: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021. Método: Presenta un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, se aplicó el método hipotético y el tipo de estudio es de naturaleza descriptiva-correlacional. Se trabajó con una muestra de 50 enfermeras que trabajan en el área de emergencia y la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Docente las Mercedes. Se usaron los instrumentos como el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir el Síndrome de Burnout y una encuesta de evaluación de desempeño. Los datos se tabularon en excel y fueron analizados con el software SPSS 21 para obtener los resultados. Resultados: Existe un nivel medio de síndrome de Burnout en más de la mitad de los encuestados, asimismo, un nivel moderado y severo respectivamente en la mayoría de dimensiones de síndrome de Burnout, afirmando que el agotamiento emocional cuenta con mayores índices de nivel severo con 10% y medio con 60%; el desempeño en el personal de enfermería es medio con 29% y alto con 57%. Conclusiones: Se aceptó la hipótesis alterna de la investigación, ya que se manifiesta la relación de Pearson entre síndrome de Burnout y desempeño ( $\text{sig} < 0.05$ ) siendo negativa (-,191).

**Palabras Clave:** Síndrome de burnout, desempeño laboral, personal de enfermería y áreas críticas.



## Abstract

Introduction: The study on Burnout syndrome and performance is of vital importance to be able to identify the shortcomings and factors that intervene. Objective: To determine the relationship between the Burnout Syndrome and the work performance of nursing staff in critical areas of the Las Mercedes Regional Teaching Hospital, 2021. Method: it presents a quantitative approach of non-experimental design, the hypothetical method and the type of The study is descriptive-correlational in nature. We worked with a sample of 50 nurses who work in the Emergency area and the Intensive Care Unit of the Las Mercedes Regional Teaching Hospital. Instruments such as the Maslach Burnout Inventory were used to measure Burnout Syndrome and a performance evaluation survey. The data was tabulated in Excel and analyzed with SPSS 21 software to obtain the results. Results: there is an average level of Burnout syndrome in more than half of the respondents, much, a moderate and severe level respectively in most dimensions of Burnout syndrome, affirming that emotional exhaustion has higher rates of severe level with 10% and a half with 60%; the performance in the nursing staff is medium with 29% and high with 57%.Conclusions: The alternative hypothesis of the investigation was supported, since the Pearson relationship between Burnout syndrome and performance ( $\text{sig} < 0.05$ ) is negative (-,191).

**Keywords:** Burnout syndrome, job performance, nursing staff and critical areas.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El estrés crónico producido por el trabajo es considerado a nivel mundial como la cuarta causa más importante dentro de las enfermedades producidas en los trabajadores y profesionales sanitarios, quienes son los que se encuentran expuestos a altos niveles de estrés ocasionados por una serie de factores propios de la práctica profesional, en donde, enfermería se posiciona como la cuarta profesión con factores más estresantes(1). Independientemente del segmento en el que se desarrolle cada persona, se hacen presentes los distintos niveles de estrés y depende de cómo se asuma el mismo para mantener un estado de salud óptimo, pero en caso de ser negativo este afrontamiento, predispone al trabajador a padecer de algún trastorno mental o de comportamiento (2).

Es importante mencionar que, según la OMS el producto bruto interno abarca el 4 y 6 % en los importes de accidentes y enfermedades en los trabajadores, motivo que lleva a ejecutar medidas de prevención para evitar efectos o consecuencias negativas tales como, el estrés y síndrome de burnout (3). La incidencia del síndrome de burnout, así como su identificación ha acrecentado de manera drástica durante los últimos tiempos, y se han llevado a cabo investigaciones en un gran número de países para indagar sus causas, llegando a ser el estrés relacionado con el trabajo la causa principal. Es preciso resaltar, que diversos estudios revelan un alto crecimiento de riesgo en el género femenino debido a factores psicosociales, entre ellos el rol que cumplen en el hogar y en el trabajo (2).

Acorde con lo expuesto por la OMS en su publicación “salud de los trabajadores de la salud”, mediante una investigación realizada a 1.110 personas que laboran en 18 hospitales del Gran Buenos Aires, manifiesta la presencia de las dimensiones que miden el síndrome de burnout en algunos médicos y enfermeros (4). Al conocer las tres dimensiones, podemos analizar que el desempeño laboral del personal de salud puede tener una deficiente calidad de atención exponiendo de esta manera la vida de las personas a su cuidado. De acuerdo a una encuesta nacional acerca del grado de Satisfacción de Usuarios de Salud, aplicada por SUSALUD y el INEI en el Perú, indicó que el síndrome de burnout tiene mayor impacto en el personal

sanitario, identificando el padecimiento de este síndrome en un total de 1182 profesionales de salud (5).

Según la OIT el personal de salud está sujeto a sufrir de estrés laboral crónico debido a las condiciones en las que laboran; las investigaciones muestran que, aquellos profesionales que mantienen contacto directo con las personas tienden a presentar este síndrome, pues requieren de mayor atención, cuidado y dedicación al realizar sus actividades laborales. Si contamos con un sistema de salud ideal, el desempeño laboral de los trabajadores será excelente, pero, al contrario, si el sistema de salud exige una realización de metas a corto plazo, lleva a que el personal de salud brinde una mayor entrega en su trabajo, aún con más responsabilidad en los centros hospitalarios, en donde se encuentra una alta carga laboral por la demanda de atención a los pacientes (6).

En relación con lo anterior, dentro del entorno hospitalario, las áreas de emergencia, hospitalización y unidad de cuidados intensivos necesitan mucha dedicación por parte del profesional de enfermería, convirtiéndose de esta manera en áreas con mayores situaciones estresantes; lo que trae consigo ausencia en el trabajo, desmotivación, bajo rendimiento, irritabilidad, e incluso una relación inadecuada con los compañeros de trabajo, de este modo, se puede confirmar como el síndrome de burnout puede afectar el desempeño laboral de los profesionales de salud, especialmente de los enfermeros(as) (6).

Por otro lado, la OMS en una reunión realizada en el año 2019 en Ginebra, incluyó al SB en la lista de enfermedades a nivel internacional, con el fin de visibilizar los casos de este entre los profesionales de salud a nivel global, puesto que, la prevalencia del estrés ocupacional se da entre el 10 – 30 % de los trabajadores (7) así mismo, según cifras de la OIT en México el 75% de empleados padece este síndrome(8). En Holanda, aproximadamente el 15% de los habitantes que laboran sufre de SB, siendo los trabajadores que prestan servicios al sector salud quienes presentan mayor posibilidad de iniciar de manera temprana dicho síndrome, específicamente nos referimos a los médicos, enfermeros, odontólogos y psicólogos (9).

Según estudios realizados, revelan que los enfermeros se exponen continuamente a situaciones abrumadoras que son propias de los servicios a su cargo, donde cumplen con su rol de atención al individuo como a la familia del mismo (10). Los pacientes requieren un cuidado riguroso que exige cubrir con sus necesidades, y ante la demanda de pacientes suele no cumplirse con ello, manifestando preocupación en el profesional enfermero, las largas horas de trabajo sin descanso generan sentimientos de agotamiento tanto físico como emocional, todo lo mencionado, facilita la presencia de un alto índice del SB en el personal de enfermería. De igual forma, España estima que entre el 18 y el 33% de la población lo padece (11).

En América Latina se hallan diversas investigaciones realizadas en donde se evidencia la presencia de Síndrome de Burnout, problemática que afecta del 2.1% al 76% en los profesionales de la salud (12). Cabe resaltar, que en la región de las américas; países como Brasil, Colombia y Venezuela cuentan con una lista nacional de enfermedades profesionales la cual brinda la posibilidad del reconocimiento de una enfermedad, trastorno mental o de comportamiento incluyendo en este último al síndrome de burnout. En estos países este síndrome ya es considerado y ello facilita tomar medidas preventivas para disminuir su prevalencia (2).

En la ciudad de Chiclayo el Hospital Regional Docente “Las Mercedes”, es considerado en la categoría II-2 a nivel de la región Lambayeque, así mismo, se le reconoce por su gran trayectoria asistencial con una gran variedad de servicios de salud, brindando cuidados ambulatorios, hospitalizaciones y especialidades; las cuales cuentan con un personal médico, enfermero y técnico, profesional altamente especializado que brinda el tratamiento y control adecuado a las enfermedades (13), el mismo que afronta a la sobrecarga de pacientes provenientes de los distintos centros comunitarios de salud, siendo en este caso el personal enfermero una parte fundamental en cuanto a la atención sanitaria brindada por medio del cuidado humanizado (1).

En Ecuador, Dias E., García S., Yáñez Ángela., en el año 2020, en su trabajo investigativo “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia Covid 19”, identificaron con base en el Inventario de Maslach la presencia de síndrome de burnout en los profesionales de la salud encargados

del servicio de UCI, así como la relación que existe con el desempeño laboral, los autores realizaron su investigación cuantitativa mediante la observación, descriptiva, transversal. De los resultados obtenidos, de un total de 80 colaboradores de estudio, el 78.8% fueron hombres, de los cuales representan con un 63% a los profesionales de enfermería, mostraron niveles altos respecto a la dimensión de cansancio emocional y despersonalización; en cuanto a la presencia del Síndrome Burnout se encontró un nivel alto que corresponde a 53.8%. También menciona las variables sociales que hace hincapié en el apoyo moral y motivación brindado por el entorno para lograr afrontar y levantar el estado de ánimo y autoestima, finalmente nos menciona las variables laborales, donde el ambiente y satisfacción dentro de la organización tienen injerencia directa con la mitigación o desarrollo del estrés (14).

En México, Rendón M. et al. en el año 2019, en su trabajo de investigación titulado “Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización”, identificaron la prevalencia del síndrome de burnout y sus dimensiones en el personal de enfermería; el tipo de investigación fue cuantitativo, observacional de tipo descriptivo, y corte transversal. Mostrando como datos obtenidos respecto al síndrome de burnout que el 82.2% tuvo un nivel medio; en donde el 62.2% representa agotamiento emocional bajo; el 57.8% un bajo nivel de despersonalización y el 40% de nivel bajo en la falta de realización personal. No obstante, se evidencia que el síndrome de burnout y sus dimensiones no va directamente relacionada con los datos personales del personal de enfermería, tales como el género, estado civil, entre otros mencionados (15).

En Ecuador, Mayorga M. en el año 2018, llevó a cabo un estudio titulado “El Síndrome Burnout Y Desempeño Laboral en el Personal Auxiliar de Enfermería del Instituto de Neurociencias”, en el cual analizó las dimensiones del síndrome de burnout que más afectan el desempeño laboral, el estudio es cuantitativo, no experimental, de corte transversal y de tipo descriptiva. De acuerdo con los resultados obtenidos, en cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout, se obtuvo un 22.0 para agotamiento emocional representando así un nivel medio, para despersonalización con el 9.75 siendo un nivel bajo, y para la última dimensión un 24.4 un nivel alto. Así mismo, los datos obtenidos en la evaluación del desempeño

evidencian que el 69% se encuentra en un nivel moderado hasta no aceptable. La investigación concluyó en que los auxiliares se encuentran iniciando la fase de este síndrome, debido a indicios como el cansancio y agotamiento dentro de sus jornadas, reflejado en el trato para el paciente, totalmente frívola, cuando sabemos que las profesiones de salud deben ser prestadores de servicio con mucho carisma, además podemos hablar de un patrón sociodemográfico como es ser el soporte económico del hogar. El más afectado es el género femenino, pues se ve más complicado aún por la exigencia profesional y las funciones que realiza en el hogar (8).

En México, Rivas E., Barraza A. en el año 2018, llevó a cabo su investigación que tiene por título “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales”, donde determinó si las variables: turno de trabajo, situación laboral, el realizar horas laborales extras y servicio en el que se encuentra actualmente; establecen diferencias en el nivel con que se presenta síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería, siendo el tipo de investigación cuantitativa, transversal, correlacional y no experimental. Según los resultados de la investigación, el cansancio emocional representa el 56% lo cual indica que se encuentra en un nivel moderado, a diferencia de las dos dimensiones que representan un nivel leve (despersonalización con un 46% y falta de realización personal con un 40%), así mismo, se afirma que el cansancio emocional se ve afectado debido a la situación laboral y su contrato laboral. Por lo expuesto, el autor concluye que este síndrome es bastante complejo y por decirlo de alguna manera polifacético, porque cambia dependiendo de los antecedentes sociodemográficos, laborales, entre otros (16).

En Lima, Ccoscco A. en el año 2020, en su investigación denominada “Síndrome de Burnout y Desempeño laboral del personal de enfermería de una Clínica Privada Lima-2020”, determinó la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral, empleó un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional. De los resultados obtenidos el 73% presenta un nivel medio de agotamiento emocional, el 82% un alto nivel de despersonalización y el 94% con un alto nivel de realización personal; así mismo para la variable desempeño laboral, el 73% refiere un excelente desempeño laboral, el 20% un buen desempeño, y

finalmente, el 7% un desempeño regular, por otro lado; se muestra como resultado un 0,000% de las variables anteriormente mencionadas de acuerdo a la correlación de Spearman, por lo que se considera la existencia correlacional entre ambas variables. En conclusión, ante la respuesta negativa detectada en cada dimensión del síndrome de burnout se afirma la presencia del síndrome en el profesional de enfermería (17).

En Ica, Vega C. en el año 2020, en su investigación denominada “Síndrome de Burnout y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización – covid 19. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2020” determinó la relación síndrome de burnout y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización, esta investigación fue de tipo cuantitativo, correlacional con diseño no experimental. De los resultados obtenidos, el 50% mostró un nivel medio de síndrome de burnout y el 26% representó un nivel alto, en cuanto al desempeño laboral, el 42% presentó nivel medio, el 38% nivel alto y un 20% nivel bajo. De donde los autores indican que, existe una relación indirecta entre las dos variables (18).

En Juliaca, Chávez N. en el año 2019, en su trabajo de investigación titulado “Síndrome de burnout relacionado al desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de hospitalización del Hospital III Goyeneche octubre-diciembre 2018”, determinó la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería; para ello el tipo de investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, y transversal. De los resultados encontrados respecto a la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout con el desempeño laboral, se encontró una relación significativa con una  $p < 0.05$ . Por lo tanto, guardan una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral (19).

En Cusco, Sarmiento G. en el año 2019, en su investigación de título “Burnout en el servicio de emergencia de un Hospital”, determinó el nivel de síndrome de burnout en los profesionales médicos, de enfermería, obstetricia y personal técnico mediante una investigación cuantitativa con diseño descriptivo de corte transversal. Los resultados muestran que el 34,5% presentó un nivel leve, el 18,2% nivel moderado y el 10% un nivel alto siendo el personal médico el más afectado, presentó un 16,3 %. Concluyendo así que, para poder determinar la presencia de

este síndrome, deben evidenciarse niveles altos en lo que respecta a agotamiento emocional, y despersonalización; un nivel bajo en la dimensión de realización personal, así como la presencia de estresores como componentes de riesgo para la población del estudio (20).

En Trujillo, Gómez J. en el año 2018, llevó a cabo un estudio de investigación que tiene por título “Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que laboran en la Micro Red Anta, Cusco - 2018”, donde determinó el nivel del síndrome de burnout en licenciados en enfermería, el tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo, transversal y prospectivo. Dado los resultados obtenidos el 63% del personal de enfermería muestra un nivel medio y el 18,5% presenta un nivel alto. El estudio realizado es relevante puesto que, el personal de enfermería debe contar con una buena estabilidad tanto físico como mental para ofrecer una eficiente atención a los usuarios, de lo contrario este puede verse perjudicado por el síndrome de burnout (21).

En Lambayeque, Olano I., Olivos G. en el año 2019, en su investigación “Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de unidades críticas de un hospital del MINSA. Chiclayo – 2019”, determinó el síndrome de burnout en el profesional de enfermería, este estudio fue de tipo cuantitativa, de diseño no experimental, corte transversal y descriptiva. Según los resultados obtenidos un 37.5% representa agotamiento emocional medio, el 40.6% de enfermeros presentan nivel medio de despersonalización, y respecto a la realización personal presentan un 93.7% de insatisfacción con relación a sus logros alcanzados. Los investigadores recomiendan que en las unidades de emergencia como de cuidados intensivos lleven a cabo reuniones donde puedan tener mejor comunicación para resolver conflictos entre el personal , además de que sean los jefes de los diferentes departamentos realicen actividades motivadoras de manera interna y externa y por último que se invierta tiempo y dinero en la realización de nuevos estudios del tema y evitar nuevas incidencias del síndrome, beneficiando tanto a los trabajadores de la salud como la población atendida (1).

En Chiclayo, Vílchez K. en el año 2018, en su investigación “Síndrome de Burnout en el Personal Enfermería del Hospital Referencial Ferreñafe – 2018”, determinó los niveles del síndrome de burnout en el personal de enfermería; destacando la



inquietud identificada en los pacientes debido a una insatisfacción sobre el cuidado que reciben por parte del profesional de enfermería motivo que la llevó a realizar su estudio cuantitativo, descriptivo con diseño no experimental. Obteniendo como resultados que el 91.2% de los enfermeros se predisponen a padecer de Síndrome de Burnout, de los cuales el 47.4% fueron licenciados en enfermería y un 43.9% representado por los técnicos en enfermería. Sin embargo, un 8.8% de los últimos identificaron que padecen de esta enfermedad. El estudio enfatiza en la importancia que tiene el poder identificar a tiempo si el personal de enfermería padece de este síndrome, puesto a que, sin duda afecta en su desempeño laboral, viendo su trabajo como una rutina, mostrando inseguridad, o malhumor mismo que manifiestan a las personas que tienen a cargo de su cuidado (22).

En Lambayeque, Carlos M. en el año 2018, en su trabajo investigativo “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Profesional de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2020” determinó el nivel de relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería, por lo cual llevó a cabo un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal y correlacional. De los resultados más relevantes se obtuvo que el 68% de los profesionales de enfermería presenta un nivel medio de estrés laboral, un 16 % nivel medio y bajo, en cuanto a Satisfacción laboral el 66% de los enfermeros, respondieron “bastante satisfecho”, continuando en cantidad de porcentajes elevados se obtuvo “algo satisfecho” representando el 26%. En síntesis, se muestra una relación entre las variables de estudio con un valor de 0.397%. Este estudio aporta puntos importantes y claves, tal es el caso, que existen diversos sectores que han presentado este síndrome, siendo el más golpeado el de salud. En nuestro país desde el año 2014, SUSALUD lleva un estudio al respecto, obteniendo como resultado que el 20% del personal a nivel nacional tiene el síndrome, como consecuencia de las ya condiciones desencadenantes de este (23).

Este trabajo de investigación fue de importancia porque el profesional de enfermería ha desarrollado un rol fundamental a nivel nacional e internacional, como la única ciencia que está direccionada al cuidado humano; siendo a la vez tan frágil por la sobrecarga laboral e inclusive por los diversos factores inter e intrapersonales, de su persona, y que están inmersos en su desempeño laboral,

sobre todo en el personal que labora en áreas críticas. El personal de enfermería que desempeña sus funciones en áreas críticas tales como, emergencia y unidad de cuidados intensivos son los más propensos a sufrir de síndrome de burnout, ya que son ellos quienes laboran en servicios que demandan de exigencia física como emocional, lo que conlleva a que muchos tienden a padecer de estrés laboral.

Las enfermeras que trabajan en estos servicios desarrollan una gran carga laboral, pues se encargan de atender a pacientes críticos o en estado de emergencia, estar en constante contacto con la muerte y el dolor de sus pacientes, saber tomar decisiones acerca de los diferentes dilemas éticos que se generan, y sobre todo laborar con la escasez de recursos, como equipos de protección o de materiales para realizar los procedimientos, así mismo, la gran demanda de pacientes, entre otros; lo que predispone el desarrollo del síndrome de estrés laboral crónico o también conocido como síndrome de burnout.

Por lo tanto, al hablar del síndrome de burnout también nos enfocaremos en el desempeño laboral, pues estos dos factores actúan en el rendimiento del profesional de enfermería durante sus funciones, generando de tal manera, problemas en la institución a la cual prestan servicios. Es por eso, que creemos que esta investigación fue necesaria para analizar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de nuestra profesión, dando a conocer los resultados del estudio, de modo que sirvan como fuentes bibliográficas de investigación para la comunidad universitaria, y de tal manera se logre implementar programas de bienestar social y de capacitación, logrando así disminuir la presencia de este síndrome y las causas que genera dañando la calidad de atención del personal de enfermería y a su vez su estado emocional.

En tal sentido, el personal de enfermería que desempeña sus funciones en los servicios de emergencia y la unidad de cuidados intensivos considerados como áreas críticas de esta institución se ven expuestos continuamente a grandes situaciones de estrés, debido a la exigencia de su trabajo manejan un estado de desgaste ocupacional o también llamado síndrome de burnout, pues tienen a su cargo el cuidado de pacientes gravemente comprometidos, que se encuentran con daños permanentes en sus funciones vitales, los mismos que permiten llevar a su deceso.

Dentro del entorno en el que desarrollan sus actividades se ha observado que el profesional de enfermería se enfrenta a una gran demanda de pacientes, lo que conlleva a una sobrecarga ocupacional, falta de sueño, cansancio y mal humor que se ven reflejados en su rendimiento laboral, lo cual perjudica la calidad de cuidado que brindan, puesto que, ponen en peligro la integridad y el bienestar de los pacientes, impidiendo así el cumplimiento de una atención con calidad y calidez. Es así que, esta investigación pretende dar a conocer cómo se relaciona el síndrome de burnout con el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Docente las Mercedes Chiclayo, durante el año 2021.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería de áreas críticas en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021?

## **1.3. Hipótesis**

**Ha:** El síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral en el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021.

**Ho:** El síndrome de burnout no se relaciona con el desempeño laboral en el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021.

## **1.4. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021.

### **Objetivos específicos**

-Identificar el nivel de síndrome de burnout según las dimensiones en el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021.

-Identificar el nivel de desempeño laboral según las dimensiones que presenta el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021.

-Establecer la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021.

### **1.5. Teorías relacionadas al tema**

Enfermería es una carrera que requiere de esfuerzo, dedicación y sacrificio para alcanzar todas las metas propuestas; y en el proceso de la obtención de los resultados a estas metas, tanto el estudiante como el profesional en enfermería pasan por diversas situaciones de estrés que pueden llevar a la presencia del síndrome burnout. La mayoría de enfermeras que residen en una institución prestadora de servicios de salud ven afectado su entorno laboral y familiar a causa de este síndrome; es por ello que, para lograr adaptarse a las distintas situaciones que rodean al profesional de enfermería se necesita de un proceso de Adaptación, por lo cual en la siguiente investigación se empleó la teoría de Callista Roy, quien nos habla acerca de su "Modelo de adaptación".

Callista Roy desarrolló su teoría titulada "Introducción a la enfermería: un modelo adaptado" que se anunció en la revista Nursing Outlook en 1970 y se volvió a publicar en 1984 una nueva versión. Su teoría estuvo basada en el trabajo que desarrolló como enfermera en pediatría, notando así la inteligencia que presentaban los niños pequeños para lograr adaptarse a diversos cambios en diferentes ámbitos cómo fisiológicos y psicológicos (24).

Los elementos que usa en su teoría son: La teoría del sistema A. Rapoport, que considera a los humanos como sistemas adaptativos, y la teoría sobre la rotación de Harry Helson, en la que señala que las respuestas adaptativas de los individuos influyen con los estímulos que reciben y la capacidad que tiene para adaptarse (22).

Para Callista Roy y su modelo de Adaptación la persona al igual que los niños pasa por diversos cambios alrededor de su vida, por ejemplo, por situaciones que requieren de demandas físicas o emocionales; situaciones que se generan en el

entorno donde la persona se desenvuelve y está en constante interacción (procesamiento), es por ello que la persona emplea diferentes modelos o métodos de adaptación, de los cuales Roy da a conocer cuatro:

**Necesidades fisiológicas básicas:** Van dirigidas hacia los procesos que la persona y el cuerpo humano realiza para sobrevivir, tales como dormir, hacer actividades físicas, comer, etc.

**Autoimagen:** Es la imagen de cómo nosotros nos vemos enfrente de los demás, en este caso Callista lo sitúa como el “yo del hombre”, el cual debe de contestar a los diversos cambios, mediante la adaptación.

**Dominio de un rol o papel:** Es el rol que la persona asume a lo largo de su vida, ya sea por ejemplo una enfermera, que al jubilarse cambia a un nuevo papel, pues al ejercer su trabajo pasa por diversas situaciones en su entorno de trabajo, pero luego al jubilarse está cambia al entorno rodeado por su familia y hogar.

**Interdependencia:** La imagen que se tiene de uno mismo y el papel que desempeña cada individuo alrededor de su vida, influye para que se desarrolle este cuarto método, pues mediante estos dos métodos el individuo logra la interacción con las demás personas de su alrededor, generando las llamadas interrelaciones de interdependencia que ha medida del tiempo pasan por diversos cambios según el entorno del individuo.

Por todo ello, Callista también nos señala que para que la persona logre la adaptación, está debe de comenzar con una etapa de entrada o también llamados mecanismos de afrontamiento, en el cual nos sitúa a 3 estímulos principales; tales como:

**Estímulos Focales:** Son todos aquellos estímulos que actúan sobre el individuo inmediatamente y directamente en una situación determinada.

**Estímulos Contextuales:** Estos estímulos están centrados en la situación o contexto en el cual el individuo se encuentra y en efecto ayudan a los estímulos focales.

**Estímulos Residuales:** Son todas aquellas situaciones que provienen de experiencias ya vividas o pasadas, pero que tienen relación con el presente y

pertenecen a todas las actitudes, creencias, costumbres y factores que el individuo ya ha pasado o vivido, pero que sus resultados son indefinidos.

Para Callista Roy los individuos para adaptarse requieren de respuestas adaptativas (estas son las que logran las metas propuestas, el afrontamiento, la supervivencia, el crecimiento) y de respuestas ineficaces (son todas aquellas en las que no se logran la meta alcanzada) (24).

Según Callista Roy el papel del profesional de enfermería en el modelo de adaptación es esencial para detectar dificultades que presenten las personas y trabajar en conjunto para brindar un sistema de apoyo adecuado. Como profesionales de la salud asumimos una responsabilidad, lo cual implica ser un ejemplo o modelo de referencia de conductas saludables para la población y para lograrlo debemos sentirnos bien, ya que es una necesidad para poder ayudar a los demás.

Para simplificar el concepto de síndrome de burnout, es necesario conocer los diferentes modelos teóricos que pueden explicar de forma razonable la etiología que se presenta. En este sentido se toma como base las siguientes teorías:

Teoría sociocognitiva del Yo, según esta teoría, la reacción que tiene el individuo ante una situación existente, influye en la manera en que se percibe la realidad y se modifica por los efectos de las acciones realizadas o por alguna experiencia obtenida en otros, así mismo, la motivación por lograr los objetivos propuestos y los sentimientos por las actividades que se realizan en este transcurso, son parte de la autoconfianza, autoeficacia y autoconcepto, es decir, se trata de un proceso de adaptación entre el empleado y el entorno laboral. No obstante, la motivación es una pieza fundamental para predeterminar la eficacia de un trabajador en la ejecución de sus labores, en este caso, si una persona no llega a alcanzar su propósito tiende a sentir fracaso, lo que conlleva a disminuir su autoeficacia; de forma distinta, si el individuo percibe una autoeficacia elevada, tiene una menor posibilidad de padecer síndrome de burnout. Por lo que se llega a concluir que, ante mayor motivación, mejor eficacia y emociones positivas relacionadas al trabajo (25).

Teoría del intercambio social, sugieren que a partir de que el individuo establece relaciones sociales organizacionales, comienza un proceso llamado comparación

social, el cual establece que durante este proceso se crean posibles sensaciones de falta de igualdad o imparcialidad, lo que conduciría a un mayor índice presentar Burnout. Teniendo en cuenta en el ámbito de enfermería, podemos hallar que las relaciones sociales se producen entre enfermera-paciente y el proceso de comparación social entre sus compañeros de trabajo; donde los factores estresantes más relevantes vendrían hacer el desconocimiento frente a nuevos procedimientos para poder actuar, el desequilibrio entre lo que contribuyen a la organización y lo que obtienen, la ausencia de control entorno a sus actos laborales y la falta de apoyo ocasionando por el temor de ser calificados como incompetentes o incapaces (25).

Teoría organizacional, el rol ausente y la carga laboral excesiva motiva a gran parte de los profesionales a manifestar fatiga e irritabilidad; esta teoría se centra en los estresores propios del lugar de trabajo y como poner en marcha un método de afrontamiento. Mediante ello, las variables como solidaridad, ambiente laboral, cultura organizacional, así como la destreza que tiene cada persona para evitar las situaciones estresantes forman parte del desarrollo del síndrome de burnout. Dentro de cualquier estructura organizacional se puede reflejar que la rutina laboral, uniformidad y un carente control del propio rol son circunstancias con las que ningún trabajador tendría que lidiar y que pone en riesgo su salud mental (25).

Teoría estructural, el estrés es el resultado de un desequilibrio percibido entre las demandas laborales de la organización y el desenvolvimiento del individuo para dar respuesta a dichas demandas; relacionándolo con sus antecedentes personales, sus relaciones interpersonales dentro de la organización, y su manejo del afrontamiento, lo que conlleva al desencadenamiento de padecer burnout (25).

Por otro lado, el desempeño laboral también cuenta con teorías significativas, como lo es:

Teoría de los factores de Herzberg, según esta teoría la acción principal de una persona es su trabajo, ya que de ello depende el satisfacer sus propias necesidades. El autor se sustenta en dos factores importantes, los cuales generan un alto nivel de satisfacción y motivación laboral; tal como son los factores motivacionales, aquellos que reúnen características relacionadas con el trabajo en

donde la realización laboral, crecimiento profesional, reconocimiento por el desempeño realizado, entre otros crean valor favorable para el empleado. En cambio, factores como la remuneración salarial, estabilidad y seguridad, relaciones interpersonales, condiciones y entorno laboral son parte de los denominados factores higiénicos dado su impacto negativo, puesto que, los factores ya mencionados producen una insatisfacción laboral en el trabajador (26).

Teoría de demandas y recursos laborales, enfatizan que el ambiente laboral depende de una gran gama de factores asociados al trabajo: el estrés laboral, la motivación, la demanda ocupacional y los recursos laborales. Estableciendo así que las demandas ocupacionales y los recursos laborales de una organización ejercen un rol importante en el desarrollo de riesgos desencadenantes hacia la salud de los trabajadores y su progreso motivacional (26).

Según la OMS, considera que el estrés laboral nace de una secuencia de respuestas cognitivas, mentales y de comportamiento, que se desarrollan a consecuencia de situaciones propias del área de trabajo, como una alta carga e insatisfacción laboral, insomnio, mala relación con los compañeros de trabajo, cansancio a nivel físico y psicológico. Las cuales afectan de manera negativa la salud tanto física como mental del trabajador, así mismo al servicio, puesto o entidad en la que se desenvuelven (19). Existen tipos de estrés laboral, que Martínez Selva identifica como los más importantes, entre ellos tenemos:

Desgaste profesional o burnout: es un tipo de estrés severo que se presenta en el entorno laboral, en la que los trabajadores ven al trabajo como una fuente de angustia e insatisfacción constante.

Estrés tecnológico: este estrés deriva de la actualización de las tecnologías, hoy en día el trabajador debe desempeñar sus labores acordes con las nuevas técnicas de información y comunicación, las entidades que prestan servicios se lo exigen, esto para brindar una mejor calidad de servicio.

Problemas de conciliación de la vida laboral y familiar: en este caso, existen circunstancias que llevan a la presencia del estrés en el ámbito familiar, tal como lo es, la realización profesional por parte de ambos cónyuges, incorporación de la pareja a la vida laboral, alto nivel de competitividad en el empleo, incremento en las



jornadas laborales; todo lo mencionado afecta en el tiempo y dedicación que puedan brindar a la familia, ocasionando conflictos personales y familiares que afectan la vida laboral.

Acoso moral o mobbing: es una situación laboral grave, en donde una persona ejecuta acciones violentas de carácter psicológico de forma recurrente durante mucho tiempo sobre otras personas (19).

El síndrome de burnout se precisa como un proceso en el que se genera una respuesta al estrés laboral crónico que presenta un individuo, y por ende se convierte en fenómeno del cual aparecen riesgos psicosociales en el trabajo. Blanco J. (27) definió al burnout como “una experiencia negativa que combina emociones, actitudes y percepciones negativas que realiza el propio individuo en su trabajo, así como las relaciones que tiene con sus compañeros y en especial a su propio papel profesional y con quienes interactúa”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) definió al síndrome de burnout como “un factor de riesgo para el área laboral, debido a que este síndrome causa un impacto negativo como el desgaste profesional en el trabajador, así como a su entorno laboral e incluso a su calidad de vida y su salud mental”. Por otro lado, la OMS en la actualidad señala el burnout, como una enfermedad descrita en los datos del índice Internacional (ICD-10) como “Problemas relacionados al desgaste profesional” (Z73), dentro del grupo de “Problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a demostrar que es de vital importancia enfocarnos en este padecimiento de grado mundial (27). Teniendo en cuenta todo esto podemos analizar que el individuo que padece síndrome de burnout o también llamado estrés crónico, se va a ver afectado directamente a su desempeño laboral, lo que lo convierte en una realidad problemática de demasiado énfasis.

Herbert F. (28) definió al síndrome de burnout cómo el síndrome del desgaste. Este concepto le surgió mientras trabajaba en una clínica de New York, donde encontró que muchos de sus colegas sufrían de ansiedad, agotamiento físico, fatiga y desmotivación, así como en algunos casos hasta depresión. Además, señaló que el agotamiento no solo se veía en la actitud de sus colegas, sino en el cuidado que brindaban a los pacientes, mostrando falta de interés y empatía; él argumentó que

todo esto se debía a que muchos de ellos llevan más de 10 años trabajando en el mismo lugar, lo que generaba todas estas actitudes en sus compañeros. Es por ello que para Herbert Freudenberg el síndrome de burnout es un estado en la que el individuo presenta cansancio acompañado de frustración, que se da a causa del esfuerzo hacia la obtención de un logro o la relación de la manera en la que vive donde no logra lo esperado.

Maslach C; Jackson S. (28) de la Universidad de Berkeley, California emplearon el término burnout como “un síndrome psicológico en la que se manifiesta el comportamiento del estrés debido a las condiciones asociadas en la relación entre el empleado y el trabajo que él realiza”; donde señalan que existen condiciones tridimensionales, tales como, cansancio emocional (CE), la despersonalización (DP) en cuanto al trato que se le brinda a los clientes, y descenso de la realización personal en el trabajo (RP). Es así que de estos tres factores se desarrolla el “Maslach Burnout Inventory”, un instrumento vinculado a las actitudes de los trabajadores con los diferentes entornos y situaciones que suceden en su área laboral. Se trataría entonces de un cuestionario que valora e identifica factores externos e internos por los que pasa un trabajador en su centro de labores donde, por ejemplo, la rutina y el cansancio físico afectan a su desempeño laboral; que es otro de los términos importantes que trataremos en este estudio.

La atención al paciente es una de las principales fuentes de estrés, pues dentro de su atención se origina una serie de preocupaciones que provienen por parte del enfermo o familiar a cargo, así como problemas propios por querer brindar un buen cuidado de acuerdo a sus necesidades (29).

La edad, se considera en un periodo de transición en donde el profesional de enfermería pasa de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, de igual modo, según estudios en un intervalo de 30 hasta 50 años los profesionales presentan niveles altos de SB (29).

Sexo, en este caso el doble rol que cumplen las mujeres tanto en lo profesional como en su hogar las convierte más vulnerables, no obstante, son quienes sienten un mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación al sexo opuesto (29).

El profesional de enfermería se expone continuamente al dolor y muerte, como a problemas dentro del clima organizacional, la falta de autonomía y autoridad en la toma de decisiones; circunstancias que generan un estado de estrés crónico, dando respuesta a estas situaciones la presencia de síntomas relacionados al estrés, entre ellos; ansiedad, irritación, depresión, dolor de cabeza y trastornos del sueño. Si esta exposición se da por un largo tiempo, el estrés se asocia al síndrome de burnout (30).

Las personas que padecen burnout a menudo frecuentan cansancio, fatiga o estrés, pero estos eventos pueden desaparecer después de algunos días de descanso o relajación. Seguidamente estas personas presentan diversos cambios, y no solo a nivel psicológico, sino también físicos y sociales, principalmente en el centro donde labora y con los usuarios que los rodean, lo que por expuesto antes se le otorga la denominación de síndrome (30).

A nivel psicológico, se suele presentar conductas de estrés, frustración, ansiedad, irritabilidad y generalmente mal humor junto con la incapacidad para concentrarse. Este grado es muy importante porque a veces estas personas tienden a padecer cuadros de depresión, lo que los puede llevar a un nivel muy grave como el suicidio.

En el nivel físico, normalmente se evidencia cansancio o agotamiento físico y emocional, alteraciones en el patrón sueño lo que produce fatiga o cansancio mental, así como la falta de energía y por ende menor rendimiento en su trabajo.

A nivel social, la persona que presenta el síndrome tiende afectar en sus relaciones interpersonales, pues al existir un desánimo y desmotivación en lo que se dedica día a día o sentir que lo que realiza no vale la pena, y que no está alcanzando lo que quería, la persona suele mostrar indiferencia en el trato hacia los demás, así como falta de empatía (30).

Todos estos síntomas son desencadenados por la falta de adaptación al trabajo, producido por la rutina y las situaciones problemáticas que puede presentar su entorno, desencadenando disminución en el rendimiento del trabajo y consigo mismo una baja autoestima. Según Apiquian, la sintomatología del Burnout se presenta en cuatro fases en el que se desarrolla el síndrome (30):

Forma leve, se caracteriza por síntomas físicos, psicológicos e inespecíficos, tales como dolor de cabeza, dolor de espalda y enfermedades como lumbalgia, cansancio mental y físico evidenciado por una dificultad para levantarse de la cama y querer ir a trabajar. El afecto es poco frecuente.

Forma moderada, presenta insomnio, problemas de atención y concentración, negatividad, aislamiento y automedicación.

Forma grave, tiene altos niveles de ausentismo, enlentecimiento o falta de energía, aversión, descontento en la realización de las tareas, propenso a sufrir trastornos psicológicos con el uso de sustancias psicoactivas y alcoholismo.

Forma extrema, presenta casos de aislamiento demasiados marcados hasta llegar al colapso y cuadros psiquiátricos, como enfermedades mentales, depresión crónica y conflictos con riesgo al suicidio (30).

Podemos evidenciar que cualquier persona puede padecer este síndrome, pues la gran mayoría nos desempeñamos profesionalmente y técnicamente en un servicio o centro de trabajo, donde desarrollamos diferentes respuestas adaptativas a las situaciones que se nos presenta, pero existen diversos factores de riesgo que tienden a que los trabajadores padezcan de burnout; en esta sección explicaremos cuales son los factores que causan este síndrome.

Calidad de vida: Una persona a diario se enfrentan a situaciones estresantes, llevando las mismas a su lugar de trabajo, en donde al trabajador no se le ve de tal manera, y al no hacerlo, este manifiesta un trato diferente al habitual, el cual puede ser no aceptado por las personas que reciben el servicio propio de su trabajo, echando así la culpa sin conocer el por qué actúan así dentro de su contexto laboral.

Estructura burocratizada: Esto está relacionado directamente con la organización rígida de la jerarquía, lo que produce que el personal profesional se sienta frustrado al no realizar bien su trabajo; esto afecta a que se produzca desmotivación, desacuerdos e irresponsabilidad por parte de cada trabajador en su entorno laboral.

Nuevos cambios tecnológicos: La tecnología es un desarrollo importante para los humanos que permite a los trabajadores seguir formándose y desarrollar nuevas habilidades y capacidades, pero también puede ser una fuente de estrés, ya que

genera mucha demanda de expectativas con lo que el profesional no se encuentra acostumbrado y no utilizan habitualmente en su trabajo.

Tiempo de trabajo: Las horas constantes de trabajo, ya sea los turnos nocturnos o por seguir trabajando ininterrumpidamente, son factores desencadenantes que generan síndrome de burnout en las personas.

Puesto de trabajo: Al hacerse cargo de una organización, se asume un rol importante que implica, escuchar, atender y trabajar más de lo habitual, cumpliendo con el puesto que se le otorga, fomentando la mejora del entorno en donde se trabaje, así mismo, se tiene una responsabilidad muy grande para con sus trabajadores, siendo estos, en algunos casos un problema, que sin duda genera estrés.

Vida personal: Cada persona vive situaciones estresantes que se presentan dentro de su entorno, las cuales influyen sin lugar a duda en la vida laboral, muchas veces los problemas no pueden superarse, llevando así a una tensión constante afectando a la salud física como mental (31).

Los efectos del síndrome de burnout repercuten sobre la familia y calidad de trabajo; en cuanto al entorno familiar, quien padece de este síndrome se queja constantemente sobre su trabajo con la familia, lo cual a su vez causa un fastidio y a consecuencia de ello puede generar problemas con la pareja ocasionando de tal manera un divorcio. En relación al ámbito laboral, los sentimientos propios que provoca el SB favorecen al mal trato hacia los compañeros de trabajo, y evita la convivencia con los mismos, será evidente una disminución en el rendimiento laboral, incremento en errores al realizar su trabajo, y muestra una actitud no participativa. En una fase grave, el trabajador ya no mantiene ninguna relación emocional con sus labores, no asiste a su trabajo, en peores situaciones se llega a cambiar de profesión para evitar tener contacto con su mismo entorno (29).

De acuerdo con el cuestionario "Maslach Burnout Inventory (MBI)" se describen tres dimensiones del burnout propuestas por Maslach y Jackson, las cuales se relacionan en aspectos de actitud y emociones cognitivo-psicológicas que va a presentar el individuo.

Cansancio o agotamiento emocional, significa un aumento de la cantidad de emociones negativas y de insatisfacción para uno mismo debido a las exigencias laborales, lo que resulta la pérdida de recursos humanos en muchas empresas. La gran mayoría de los trabajadores que padecen de esta dimensión creen que no están suficientemente calificados o capacitados para satisfacer las demandas laborales (32).; también se expresa como la sensación en la que la persona o individuo ya no es capaz de mantenerse emocionalmente por sí mismo, por ejemplo, tal es el caso del personal de salud, el cual debido a mucha sobrecarga de trabajo o gran cantidad de tiempo residiendo en su centro laboral y la interacción con individuos en situaciones de problemas, provocan sentimientos de agotamiento físico u emocional. Entre sus características tenemos:

Fatiga, relacionada directamente al trabajo, es una sensación de debilidad la cual puede ir acompañada del dolor; frustración, es un acontecimiento que nace de manera interna debido a deseos insatisfechos (18).

Despersonalización, se refiere al desarrollo de reacciones y acciones negativas continuas hacia los demás. A menudo se caracteriza por el letargo, insensibilidad, la falta de comprensión y conductas de rechazo generalmente hacia los usuarios. Esto sucede cuando una persona pierde el interés por lo que está haciendo y abusa en forma descuidada de su trabajo, generando falta de preocupación por su puesto de trabajo, así mismo esta situación se ve evidenciada en el trato que da a los demás, así como la falta de empatía, y la despreocupación hacia las personas que les brinda la atención lo que puede producir en estos, sentimientos con cierta patología en sus emociones. Entre sus características tenemos:

Desinterés, no existe disposición para realizar actividades diarias, manifestando a consecuencia de ello una baja productividad y nula satisfacción personal; preocupación por el paciente, es una reacción automática para la solución de problemas que se consideran como amenaza (18).

Realización personal, es la realización u obtención de las metas o sueños propuestos en lo laboral, ya que una persona que logra alcanzar todo lo que se propone se ve realizada tanto personalmente como profesionalmente, por el contrario, al existir una baja en el logro de sus metas, esto puede ocasionar estrés

crónico, o cómo ya lo conocemos síndrome de burnout y evidentemente una baja autoestima en la persona que lo padece. Entre sus características tenemos:

Incapacidad para concentrarse, se alude a la dificultad para prestar atención, y se hace presente en diferentes ámbitos, entre ellos el laboral; Relaciones interpersonales, es aquella que se mantiene entre personas de un mismo espacio, en cuanto al profesional de enfermería esta relación se da con los pacientes. Para lograrlo, es vital la comunicación entre ambas personas (18).

Además, nos indica la dificultad que tiene el trabajador para la obtención de sus logros y la evaluación ya sea negativa o positiva que este se dé sobre sí mismo, así como la actividad en su trabajo, provocando en muchos casos desinterés por este, falta de orgullo, falta de capacidad laboral; lo que da por resultado una reducción en la competencia laboral y muchos más efectos (30).

La segunda variable corresponde al desempeño laboral o profesional, en donde analizaremos el rendimiento laboral y el comportamiento que presenta el trabajador o personal al momento de realizar sus obligaciones junto con el alcance del logro de sus metas. Como definición, la Real Academia Española lo conceptualiza como la “capacidad de desempeñar o cumplir funciones relacionadas al cargo, oficio o profesión que desempeñe la persona dentro de su entorno laboral” (8).es decir, el trabajo, rol o función que realiza el trabajador y la actitud en su puesto de trabajo.

Para el autor J. Añorga, el desempeño laboral es “el conjunto de actividades que realiza la persona entorno a la profesión y la experiencia que tiene a través del tiempo, lo que ofrece una alternativa que da solución para la resolución de los conflictos que se generan a la hora de brindar el servicio según el área en donde se labore su profesión”. De manera similar, el autor Stoner describió al desempeño laboral como “una forma en la que los miembros de una institución llevan a cabo sus funciones de manera efectiva para lograr los objetivos establecidos por la norma presentada con anticipación por la institución” es decir, el desempeño laboral es un tipo de cualidad que necesita de un papel para la ejecución de las funciones, las cuales deben de estar dirigidas a las políticas dadas por el centro de trabajo (33).

Según algunos autores como Milkovich y Boudreau, señalan que “el trabajo que realiza el personal profesional conlleva muchas características de personalidad como habilidades, capacidades y cualidades, los cuales interactúan con el entorno laboral y la organización para crear actitudes que afectan a los resultados”. Finalmente, para Robbins el desempeño profesional que realiza una persona “son las obligaciones y deberes que demandan de responsabilidad, efectividad y capacidad para la realización de las funciones; donde estas actividades influyen mucho en la obtención de los objetivos de la organización” (33).

Para la mayoría de autores en cuanto a la definición de los términos de desempeño laboral, coinciden en que el trabajador realiza una serie de actividades en la que desarrolla todas sus capacidades para lograr una meta, ya sea el caso de una empresa para llegar a los objetivos trazados por esta.

En cuanto a los componentes del desempeño laboral, según Anastasi y Urbina, nos señalan que estos se relacionan con el trabajo y diversos factores como las habilidades, la competencia y la capacitación; nociones principales que nos ayudarán medir el grado de progreso en el lugar de trabajo dando a conocer características personales de cada trabajador (33). Las competencias profesionales, se sitúan como actividades ya sean individuales o grupales que ayudarán a que el desempeño laboral vaya encaminado de manera segura y hacia el logro de los objetivos. Teniendo en cuenta todo esto, para lograr los objetivos trazados, la persona necesita desarrollar habilidades que estén basadas en la calidad y resolución de problemas; finalmente la empresa, institución u organización tiene el deber de brindar ayuda mediante las capacitaciones, las cuales facilitan el crecimiento de los proyectos trazados para alcanzar las metas propuestas.

El rol o funciones que desempeña una enfermera es complejo, involucra la interacción de las descripciones y expectativas profesionales del cuerpo empleador, y de los clientes, usuarios o pacientes que requieren de sus servicios. De manera similar, el desempeño de estas funciones puede verse influenciado por una variedad de factores, como, por ejemplo: factores personales, administrativos, económicos y sociales. Estos factores son elementos o circunstancias que contribuyen a generar un resultado, del mismo modo, son la fuerza o condición que



ayuda junto con otras fuerzas o condiciones a generar una situación, comportamiento o acción.

Factores personales: Edad, sexo, estado civil, educación, capacitaciones y la motivación son ejemplos de algunas características personales.

Factores administrativos: Estos elementos están relacionados con los procesos de gestión o administrativos de una organización, tales como, supervisión, coordinación, comunicación y apoyo logístico.

Factores económicos: Están involucrados con las expectativas salariales y la remuneración.

Factores sociales: Abordan la interacción con los demás trabajadores de diferentes disciplinas y el usuario (31).

Existen diversos factores o elementos que influyen en el desempeño de las funciones que realice el trabajador en su centro de trabajo. Muy aparte de las ya mencionadas, es necesario resaltar la importancia de la motivación y la actitud como piezas fundamentales para el desarrollo del desempeño laboral, pues la enfermera durante la ejecución de sus intervenciones necesita de estos elementos para atender las necesidades de los pacientes y su familia con el objetivo de lograr la prevención, recuperación y alivio de las enfermedades producidas por el proceso de la enfermedad (31).

Además de todo ello, para desarrollar el desempeño laboral es necesario que el trabajador o en este caso el personal de enfermería conozca las metas y objetivos de la organización en donde desempeña sus labores, permitiendo su intervención en la elaboración de estos, así mismo, es necesario manejar una buena relación con sus compañeros de trabajo y jefatura, recibir constantes capacitaciones que le ayuden a mejorar su trabajo con mayor eficiencia, y eficacia logrando el desarrollo de sus capacidades y habilidades (31).

El profesional de enfermería se desarrolla en muchas áreas, tales como, asistencial, docente, investigativa y administrativa; en tal sentido, la enfermera es prestadora y gerente de servicios en la organización laboral a la que pertenece, es

decir, se encarga de prestar servicios y así mismo coordinar las diversas áreas de cuidado mediante la adquisición de conocimientos y experiencias que poseen.

La profesión de enfermería es la esencia del cuidado, el cual se brinda a través de un conjunto de intervenciones dirigidas hacia la persona o grupos con condiciones físicas reales o potenciales, con el objetivo de conservar la salud y mejorar o reducir padecimientos y molestias generadas durante el proceso de la enfermedad. Por ello, el personal de enfermería para brindar una atención oportuna hacia los pacientes emplea una serie de acciones de cuidado, tales como: físicas, las cuales se relacionan al cuidado del bienestar del paciente, como el baño, ayudar a movilizar, brindarle masajes, colocarle tratamiento, valorizarlo, monitorizarse, registrar sus signos y síntomas, entre otros; psicosociales, relacionadas a la empatía y escucha de la opinión de los pacientes, es decir acciones dirigidas a resolver preguntas y dudas brindando un trato agradable hacia la persona que está pasando por la enfermedad; y administrativas, estas acciones están involucradas a las acciones de gestión, como la formulación de los roles además de la identificación de las necesidades del paciente mediante la elaboración de planificación de cuidados (31).

El trabajo de una enfermera se ve aumentado cuando ésta realiza su actividad laboral en áreas críticas, como lo es la unidad de cuidados intensivos (UCI) y emergencia; es por eso que el personal que ejerce la profesión de enfermería debe adquirir y fortalecer conocimientos, habilidades y capacidades que le ayuden a resolver problemas, empleando la comunicación asertiva, la reflexión crítica, el humanismo, la participación, el compromiso y la responsabilidad para saber atender de manera oportuna las necesidades del paciente y su familia y lograr el desempeño de su labor profesional de forma eficaz y eficiente. Para esto es necesario llevar una evaluación de desempeño, que controle la ejecución de las acciones de los prestadores de servicio y su capacidad para ejecutarlas en cuanto a:

Cómo organiza, mantiene y utiliza la información o conocimientos adquiridos, cómo emplea y desarrolla las habilidades generadas en práctica, y cómo es su comportamiento y su relación con los demás miembros de su equipo laboral, la persona, la familia y la comunidad (31). Por lo tanto, el desempeño laboral que se

realice va a depender del esfuerzo físico e intelectual que desempeñe el personal de trabajo para fortalecer el desarrollo de actividades creativas y productivas mediante las habilidades, capacidades y motivación que este tenga, para el logro de los objetivos planteados por la organización laboral a la que pertenece.

Los profesionales de enfermería están comprometidos a salvaguardar la vida de las personas, pues ellos se encargan de brindar cuidados y calidad de atención a los pacientes en sus diferentes etapas de la vida hasta en su muerte. Si bien esta es la última fase de la enfermedad, la muerte suele ser una problemática en la práctica de enfermería, pues tiene implicancias dentro de la vida privada y profesional de las enfermeras, considerando de que la muerte de sus pacientes es un hecho por el que pasan la mayoría de ellas y es una realidad que se vive muy a menudo en un hospital. Del mismo modo, la muerte de una paciente afecta personalmente a la enfermera, de una manera que puede traspasar los límites de su práctica profesional, pues son ellas quienes trabajan en contacto directo con la muerte y deben soportar el padecimiento y sufrimiento de los demás (34).

La práctica laboral del profesional en cuidados intensivos abarca una gran variedad de cargas físicas y psicológicas, una de las cuales, es la necesidad de afrontar las preocupaciones e interrogantes de los familiares y pacientes, además del padecimiento por el que pasan e inclusive la muerte de aquellas personas a las que se les brindó atención y cuidado por un largo plazo. La enfermera de cuidados intensivos debe dominar todo tipo de competencias y ser capaz de detectar rápidamente las señales de alarma que amenazan la vida de un paciente. Así mismo, debe poseer habilidades en la toma de decisiones que garanticen la salud del paciente y su familia, por lo que se recomienda tener experiencia en la atención con pacientes críticos (35).

El profesional de enfermería que trabaja en la UCI tiende a exponerse a una gran carga emocional, pues atiende continuamente a pacientes críticos que se encuentra en riesgo de muerte y muchas veces se enfrenta a problemas y preocupaciones que presentan sus familiares, provocando en ellos situaciones de estrés. Las experiencias de estrés continuo tienen consecuencias a largo plazo que causan condiciones de alarma permanente, lo que provoca debilidad en la eficiencia

general del cuerpo, afectan su capacidad para defenderse y dejan al cuerpo vulnerable a condiciones peligrosas para contraer alguna enfermedad. Por todo lo mencionado, la unidad de cuidados intensivos (UCI) se ve fuertemente afectada por el estrés relacionados con el trabajo, generando como consecuencia agotamiento físico y emocional o también conocido como síndrome de burnout (35).

En el rol que desempeña el personal de enfermería en el área de emergencia y urgencias, se enfoca en brindar servicios de cuidados especializados a una amplia demanda de pacientes en sus diversas etapas de vida. La salud de estos pacientes puede ser estable o no, junto con necesidades complejas, las cuales requieren un seguimiento estrecho o cuidados intensivos. La enfermera profesional de este servicio brinda atención de cuidados a pacientes con problemas de salud en etapa crítica, de alto riesgo o terminales, en el ámbito individual o grupal y dentro del ámbito institucional, mediante la aceleración de la toma de decisiones a través de una metodología basada en los avances del campo de la asistencia sanitaria (31).

Algunas condiciones importantes para el desarrollo de competencias y habilidades del personal de enfermería dentro del área de emergencia, tenemos:

Tener la capacidad de saber responder a situaciones de tensión y realizar una valoración adecuada y rápida a los pacientes, tener conocimientos del proceso de las operaciones que se realizan en el servicio de emergencia, tener la capacidad de tomar decisiones rápidas y concretas con habilidades de resolución de problemas mediante la comunicación, tener conocimientos de primeros auxilios (31).

Los enfermos que brindan servicios en esta área, desempeñan un rol muy importante constituido por el adiestramiento, responsabilidad y capacitación constante, que garantice el bienestar y salud del paciente; este rol no solo se basa únicamente en brindar atención a pacientes críticos o graves, sino también de atención en cuidados de prevención, promoción y educación dirigidos hacia en paciente como a su familia, con respecto a cuidado de su salud. El cuidado enfermero en el servicio de emergencia requiere un alto nivel de concentración y responsabilidad, que causa cansancio físico y mental, así mismo la necesidad de

mantener una constante empatía con la angustia, depresión y dolor que atraviesa el paciente y su familia.

Armando Roca considera que para que exista el desempeño laboral se debe tener principal énfasis en tres dimensiones

Dimensión 1: Conocimientos profesionales, esta dimensión parte de los conocimientos fundamentales que debe tener todo profesional al culminar su carrera universitaria o técnica y la cual ayudará al profesional a tener una base científica en la realización de sus actividades.

Dimensión 2: Competencias profesionales, existen diversas competencias que posee un profesional que desarrolla a lo largo de su carrera o en la aplicación de ésta. Dentro de estas competencias tenemos a la aptitud que muestra el trabajador al realizar sus actividades de acuerdo al rol que desempeña.

Dimensión 3: Habilidades sociales y actitudes, en este grupo se hallan las habilidades sociales y la interacción que se tiene con los demás, así como las manifestaciones de las actividades en relación al desempeño que se tiene a nivel laboral (33).

Según la fundamentación presentada trabajaremos la variable con las siguientes dimensiones propuestas por la autora Aquino Janet, las cuales se encargan de evaluar el desempeño laboral.

D1: Factores actitudinales, son aquellos que van directamente a la forma en que las personas actúan y se desarrollan delante de la sociedad o entorno, como indicadores tenemos:

Disciplina: Emplea el orden y la perseverancia para alcanzar las metas trazadas, soportando los obstáculos que se le presente.

Actitud cooperativa: Es una postura de cooperación en un grupo, donde se evidencia el compañerismo y la solidaridad.

Iniciativa: Capacidad de tomar decisiones, crear oportunidades y avances sin la necesidad de ayuda u orientación.

Responsabilidad: Implica ser responsables de nuestros errores y de lo que podemos y no podemos hacer, es hacernos responsables de nuestras acciones y deficiencias.

Habilidad de seguridad: Es la capacidad de realizar las cosas con seguridad y estabilidad.

Discreción: Es la confidencialidad para no revelar datos que son importantes para la organización.

Presentación personal: La presentación correcta es muy importante en la primera impresión, esto devala en gran medida como es la persona y debe ir encaminado con los valores.

Creatividad: Es la capacidad y habilidad de crear que implica el desarrollo de nuevas ideas y la creación de nuevas combinaciones.

Capacidad de realización: Disfrutar de lo que haces o lo que estás haciendo, lo que debería de hacerte feliz y no ser una carga.

D2: Factores operativos, son aquellos elementos que miden la ejecución de acciones que van directamente ligados con el trabajo y tenemos:

Conocimiento de trabajo: Es el conjunto de información almacenada en la mente que se obtiene mediante la experiencia y el descubrimiento de nuevos conocimientos.

Calidad: Está directamente ligado con las metas, y el constante esfuerzo para lograr eficiencia en lo que se hace o realiza.

Cantidad: Se refiere a la concentración de trabajo realizado, además del nivel de rapidez al realizar el trabajo y la ejecución eficiente y oportuna.

Exactitud: Es la capacidad de confianza y puntualidad en la realización de algo sin equivocaciones. Al realizar una acción con exactitud el resultado es el esperado

Trabajo en equipo: Los objetivos de un equipo de trabajo van referidos a la obtención de las metas trazadas, lo que se logra con el conocimiento, capacidades,

habilidades, experiencia y esfuerzo que tiene cada miembro del equipo, y engloba todas las contribuciones que estos den.

Liderazgo: Es la capacidad de delegar con responsabilidad a los colaboradores, mediante la motivación, orientación (36).

## II. MATERIALES Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

La Investigación presentó un enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (37) este tipo de investigación permite al investigador recopilar y realizar un análisis de datos para la comprobación de la hipótesis propuesta basada en la obtención de los resultados estadísticos, pudiendo describir o tratar de explicar el o los problemas de estudio; es decir busca dar respuesta en forma lógica o deductiva por medio de un modelo descriptivo; en donde se mide o recoge información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren, en este caso, las dimensiones del síndrome de burnout y desempeño laboral.

El diseño de la investigación fue correlacional, no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista, las investigaciones de tipo correlacional plantean la relación entre las variables de estudio con el fin de abarcar propuestas precisas y plantear recomendaciones, así mismo, mide cada una de éstas para su correcta evaluación, posteriormente se cuantifican, analizan y establece el grado de vinculación de las mismas. Esta correlación se dio por hipótesis puestas a demostración, además, esta investigación fue de corte transversal dado que la información se recogió en un solo momento de tiempo para su análisis y recolección (38); y no experimental ya que el investigador no tuvo que manipular ninguna de las variables de estudio (37).

La presente investigación fue esquematizada de la siguiente manera:

#### Esquema del Diseño de la investigación

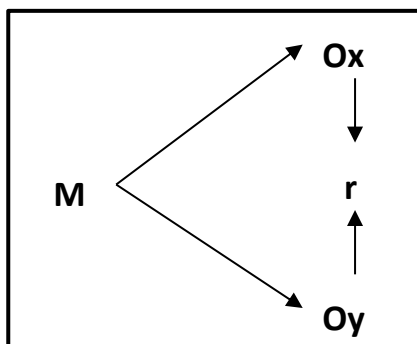


Diagrama correlacional, donde:



M = Muestra de la población (50 enfermeras)

Ox = Variable 1: Síndrome de Burnout

Oy = Variable 2: Desempeño laboral

r: Correlación entre las dos variables

## **2.2. Variables, Operacionalización**

Las variables a describir en este estudio fueron las siguientes:

### **Variable 1: Síndrome de burnout**

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

##### **Definición conceptual**

El síndrome de desgaste laboral, conocido como síndrome burnout se manifiesta a través de la influencia de factores psicológicos, sociales y físicos relacionados con el trabajo afectando la calidad de vida; esto se ve acompañado de agotamiento en las emociones, las relaciones interpersonales y desempeño laboral. Este síndrome provoca pérdidas importantes en la mayoría de empresas afectando tanto a nivel individual como a la organización (33).

##### **Definición operacional**

El síndrome de burnout se relaciona a la agrupación de actitudes y emociones, emitidas por las respuestas referidas por el personal de enfermería establecido en la muestra del estudio en el Hospital Regional Docente "Las Mercedes", considerando para la medición de esta variable la aplicación de una encuesta apoyada en el test de Maslach.

### **Variable 2: Desempeño laboral**

#### **VARIABLE DEPENDIENTE**

##### **Definición Conceptual**

El Desempeño laboral es el resultado de las acciones y actitudes que realizan de manera individual cada miembro de la organización, lo que se relaciona al

desempeño orientado a las acciones de la gestión de actividades y proyectos trazados dentro de la organización, que vendrían hacer los objetivos o metas propuestas por la empresa (17).

### **Definición Operacional**

El desempeño laboral es el grupo de respuestas referidas por el personal de enfermería que constituye la muestra de investigación en el Hospital Regional Docente “Las Mercedes”, considerando para la medición de esta variable la aplicación de una encuesta basada en la evaluación de desempeño laboral.

## Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Instrumentos	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
<b>VARIABLE 1:</b> <b>Síndrome de Burnout</b>	El síndrome de desgaste laboral, conocido como síndrome burnout se manifiesta a través de la influencia de factores psicológicos, sociales y físicos relacionados con el trabajo afectando la calidad de vida; esto se ve acompañado de agotamiento en las emociones,	El síndrome de burnout se relaciona a la agrupación de actitudes y emociones, emitidas por las respuestas referidas por el personal de enfermería establecido en la muestra del estudio en el Hospital Regional Docente "Las Mercedes", considerando para la	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga laboral.</li> <li>• Vacío Emocional.</li> <li>• Fatiga.</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Maslach Burnout Inventory  Autor: Christina Maslach	Leve: 9-12 Moderado: 13-15 Severo: 16-45	Variable categórica	Escala de medición ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deshumanización.</li> <li>• Sentimiento de culpabilidad</li> </ul>	10, 11, 12, 13, 14		Leve: 5 Moderado: 6-7 Severo: 8-25		
			Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desmotivación.</li> <li>• Sentimiento de insatisfacción.</li> </ul>	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.		Leve: 8-28 Moderado: 29-35 Severo: 36-40		

	<p>las relaciones interpersonales y desempeño laboral. Este síndrome provoca pérdidas importantes en la mayoría de empresas afectando tanto a nivel individual como a la organización (33).</p>	<p>medición de esta variable la aplicación de una encuesta apoyada en el test de Maslach.</p>		<p>ón profesional.</p>		<p>Adaptado por: Janet Norma Aquino Almendre</p>		
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------	--	--------------------------------------------------	--	--

<p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p><b>Desempeño Laboral</b></p>	<p>El desempeño laboral es el resultado de las acciones y actitudes que realizan de manera individual cada miembro de la organización, lo que se relaciona al desempeño orientado a las acciones de la gestión de actividades y proyectos trazados dentro de la organización, que vendrían hacer los objetivos o metas</p>	<p>El desempeño laboral es el grupo de respuestas referidas por el personal de enfermería que constituye la muestra de investigación en el Hospital Regional Docente “Las Mercedes”, considerando para la medición de esta variable la aplicación de una encuesta basada en la Evaluación de desempeño laboral.</p>	<p>Factores actitudinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disciplina.</li> <li>• Actitud Cooperativa.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Habilidad de Seguridad.</li> <li>• Discreción.</li> <li>• Presentación Personal.</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Capacidad de realización.</li> </ul>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Test de Evaluación de Desempeño laboral</p> <p>Autor: Janet Norma Aquino Almendre</p>	<p>Bajo: 13-56 Medio: 57-60 Alto: 61-55</p>		
-----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--	--

	propuestas por la empresa (17)		Factores operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de trabajo.</li> <li>• Calidad.</li> <li>• Cantidad.</li> <li>• Exactitud.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Liderazgo.</li> </ul>	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24		<p>Bajo: 11-45</p> <p>Medio:46-49</p> <p>Alto: 50-55</p>		
--	--------------------------------	--	---------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------	--	--

### **2.3. Población de estudio, muestreo, y criterios de selección**

La población de estudio estuvo conformada por el personal de Enfermería que labora en el Hospital Regional Docente las Mercedes, quienes a su vez se seleccionaron un total de 50 enfermeras que realizan sus labores en áreas críticas tales como Emergencia y Unidad de Cuidados intensivos, datos que fueron proporcionados por el área de recursos humanos del mencionado hospital.

En el presente trabajo de investigación se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia considerando el interés de la investigación; se optó por seleccionar el número de enfermeras que trabajan en el área de emergencia y la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Docente las Mercedes, siendo un total de 50 enfermeras.

#### **Criterios de inclusión**

- Personal de enfermería que labore en el servicio de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Docente las Mercedes.
- Personal de Enfermería que labore en el servicio de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Docente las Mercedes y desea participar con su colaboración en la aplicación de los instrumentos del estudio.
- Personal de enfermería del servicio de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Docente las Mercedes con cualquier tipo de modalidad laboral (nombrada, contratadas, CAS).

#### **Criterios de exclusión**

- Personal de enfermería que laboran en diferente servicio que no sea al de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Docente las Mercedes.
- Personal de enfermería del servicio de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Docente las Mercedes que no desee participar con su colaboración en la aplicación de los instrumentos de estudio

-Personal de enfermería del servicio de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Docente las Mercedes que se encuentre en su periodo de vacaciones o licencia, durante la aplicación del instrumento.

-Personal de enfermería del servicio de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Docente Mercedes que labore en la modalidad de internado o prácticas pre profesionales.

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

En cuanto a la recolección de datos e información se empleó como técnica la “encuesta” la cual se considera como una de las técnicas de investigación más utilizadas, cuya finalidad es la de obtener respuestas sobre los conceptos derivados de una problemática identificada mediante la interrogación de la población o muestra de estudio (39). Esta técnica fue útil para la identificación del síndrome de burnout en el personal de enfermería, así como para evaluar su desempeño laboral.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el “cuestionario”, este instrumento de medición consiste en establecer preguntas de acuerdo a las variables de estudio (39).

En este caso se utilizaron dos diferentes tipos de cuestionarios, el de Maslach Burnout Inventory y un cuestionario que evaluó el desempeño laboral, ambos se encuentran validados por juicio de expertos en el tema.

#### **Cuestionario 1° Maslach Burnout Inventory**

Para la medición de la variable síndrome de burnout, se aplicó la técnica de encuesta basada en el cuestionario Maslach Burnout Inventory elaborado por Aquino (36), el cual estuvo constituido por 22 ítems que se dividen en tres sub-escalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo, de donde se pudo obtener una puntuación estimada ya sea baja, media o alta (40).



Escala de valoración:

<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces al año</b>	<b>Algunas veces al mes</b>	<b>Algunas veces a la semana</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

### **Cuestionario 2° Evaluación de Desempeño laboral**

Para la medición de la variable desempeño laboral se aplicó la técnica de encuesta basada en el Test de Evaluación de Desempeño laboral, realizado por Aquino, el cual estuvo conformado por 24 ítems enfocados en sus dimensiones, factores actitudinales, operativos y desempeño laboral (36).

Escala de valoración:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

La validez según Hernández et al; es el nivel en que un instrumento mide la veracidad de una o más variables que se encuentran en el estudio (37) es decir, posibilita la seguridad de que el instrumento cumpla con las condiciones básicas para lograr alcanzar el objetivo de la investigación (36). En tal sentido, se seleccionaron instrumentos de recolección de información sobre las variables de estudio, que previamente fueron sometidos a pruebas para su validez y constructo mediante la evaluación realizada por juicios de expertos, quienes permitieron valorar y evaluar los ítems del contenido a través de su especialización (41).

Los instrumentos que fueron empleados en la investigación son; Maslach Burnout Inventory y el test de evaluación de desempeño laboral, los cuales han sido extraídos de la investigación realizada por Aquino en su estudio titulado “síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016” la validación de estos instrumentos se encuentra en la tabla 5 de dicho documento.

La confiabilidad según Hernández et al; va dirigido a la medida en que un instrumento elabora resultados con consistencia y congruencia (37).

En esta investigación se realizó la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cron Bach, para ello, dichos instrumentos pasaron por una prueba piloto en la que se entrevistó a 10 empleados al azar, obteniendo como resultado de los instrumentos de cada variable, síndrome de burnout y desempeño laboral una fiabilidad de 0.907 respectivamente (36).

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

En cuanto a la recolección de los datos se empleó como técnica la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario para cada variable, “Maslach Burnout Inventory” y “Evaluación de Desempeño Laboral”, los cuales fueron aplicados al personal de enfermería de los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Docente Las Mercedes que cumplieron con el criterio de inclusión.

Finalmente, para el procesamiento y análisis de datos estadísticos se procedió a la tabulación y obtención de datos de los cuestionarios mediante el programa estadístico SPSS, en donde se logró elaborar tablas de frecuencia y gráficos para responder a cada una de las dimensiones de los instrumentos propuestos.

## **2.6. Criterios éticos**

La ética de la investigación en el ser humano se sustenta en 3 principios universales, los mismos que se consideran como el apoyo de todas las reglas (42). En el presente proyecto de investigación se establecieron criterios éticos según el reporte de Belmont, el cual indica tres principios éticos fundamentales que se deben respetar para llevar a cabo una investigación (43).

El respeto por las personas, se distingue en dos requisitos moralmente distintos; primero el requisito que establece la autonomía y el segundo que exige el amparo de aquellos cuya autonomía se encuentra de alguna manera disminuida, mediante ello la autonomía se reconoce como la capacidad de toda persona para la toma de sus propias decisiones (44). Por tanto, el sujeto de estudio fue asesorado sobre la información acerca de los objetivos de la investigación, del mismo modo

comprendieron los procedimientos a realizar y dieron de manera voluntaria su consentimiento (45).

Dentro de la investigación, este principio se aplicó de manera directa en el consentimiento informado, pues el respeto a las personas implica que los sujetos participen en la investigación de forma voluntaria y adecuada (44).

Beneficencia, hace referencia a la responsabilidad que tiene el investigador de velar por el bienestar físico, mental y social del participante que pertenece al estudio (42), este principio se enfoca a la protección de los sujetos de estudio sobre los riesgos identificados. En todos los estudios, los riesgos que dañen al sujeto deben ser menores que los beneficios (45); en tal sentido, la presente investigación implicó tratar a las personas respetando sus decisiones, protegiéndose del daño y asegurando su bienestar (46).

Justicia, se refiere a la igualdad y equidad (45), en este principio se debe asegurar que los beneficios obtenidos de la investigación deben favorecer a todos los grupos sociales susceptibles de beneficiarse de ella (46) por lo que, la identificación y elección de los participantes debe ser de forma equitativa (42). Para aplicar la justicia en la investigación, los participantes fueron tratados con igualdad bajo el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión plasmados en la misma.

En definitiva, estos principios ayudan a resolver los problemas éticos que acompañan la ejecución de la investigación (44), pues resultan esenciales para definir la investigación y selección de los participantes (46).

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 Resultados

##### Análisis inferencial

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021.

Ha: El síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral en el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021.

Ho: El síndrome de burnout no se relaciona con el desempeño laboral en el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$  (5%)

##### Análisis estadístico

#### Tabla 1.

*Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021*

			Síndrome de Burnout	Desempeño laboral
Síndrome de burnout	Correlación de Pearson	de	1	-,191
	Sig. (bilateral)		.	,018
	N		50	50
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	de		1
	Sig. (bilateral)		,018	.
	N		50	50

Nota. SPSS

Interpretación: De acuerdo a la tabla 1, se confirma la hipótesis alterna de la investigación, ya que se manifiesta la correlación de Pearson entre síndrome de burnout y desempeño ( $\text{sig} < 0.05$ ) siendo negativa (-,191), por lo tanto, por medio de charlas, talleres de afrontamiento, mejoras en los recursos asignados, se mejorará el desempeño diario del personal de enfermería.

Análisis descriptivo

**Tabla 2.**

*Nivel de síndrome de burnout según las dimensiones en el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021*

Escala de Valoración	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal		Síndrome de burnout	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Nivel leve</b>	15	30%	18	36%	9	18%	14	28%
<b>Nivel moderado</b>	30	60%	28	56%	26	52%	28	56%
<b>Nivel severo</b>	5	10%	4	8%	15	30%	8	16%
<b>TOTAL</b>	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

*Nota. Cuestionario de síndrome de burnout y desempeño laboral aplicado al personal de enfermería, 2021*

Interpretación: De acuerdo a la tabla presentada se precisa que el síndrome de burnout en el personal de enfermería es moderado con 56%, seguido de un nivel severo con 16%, no obstante, el 28% cuentan con un nivel leve. Asimismo, se precisa que existe un nivel moderado y leve respectivamente en la mayoría de dimensiones de síndrome de Burnout, afirmando que la despersonalización cuenta con mayores índices de nivel moderado, por lo tanto, existe una problemática respecto a la falta de humanización con los pacientes y existe un sentimiento de culpabilidad elevado.

**Tabla 3.**

*Niveles de desempeño laboral según las dimensiones que presenta el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021*

Escala de Valoración	Factores actitudinales		Factores operativos		Variable desempeño	
	F	%	F	%	F	%
Niveles						
Nivel bajo	10	20%	4	8%	7	14%
Nivel medio	12	24%	17	34%	14	29%
Nivel alto	28	56%	29	58%	29	57%
<b>TOTAL</b>	50	100%	50	100%	50	100%

*Nota. Cuestionario de síndrome de burnout y desempeño laboral aplicado al personal de enfermería, 2021*

Interpretación: De acuerdo a la tabla presentada se precisa que el desempeño en el personal de enfermería es medio con 29%, seguido de un nivel alto con 57%, no obstante, el 14% cuentan con un nivel bajo de desempeño. Por ello, se afirma que existen algunos problemas que afectan el desempeño de cada colaborador, los cuales están relacionados a los niveles de síndrome de Burnout, por ello, se necesitan acciones efectivas para ofrecer un servicio de calidad a los pacientes; asimismo, se precisa que existe un nivel medio y alto respectivamente respecto a las dimensiones de desempeño laboral, afirmándose que no se llega a cumplir estándares adecuados en el trabajo diario, sin embargo, se trata de cumplir con todo lo planificado con actitud, disciplina, coordinación, conocimientos del trabajo, etc.

**Tabla 4.**

*Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2021*

		Desempeño laboral
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	-,459**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	50
Despersonalización	Correlación de Pearson	-,590**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50
Realización personal	Correlación de Pearson	,375**
	Sig. (bilateral)	,007
	N	50

*Nota. Cuestionario de síndrome de burnout y desempeño laboral aplicado al personal de enfermería, 2021*

Interpretación: Ante lo manifestado en la tabla 4, se afirma que existe correlación de Pearson entre agotamiento emocional y desempeño ( $\text{sig} < 0.05$ ) siendo negativa (-0,459) e inversamente proporcional, por lo tanto, al reducir los niveles de agotamiento emocional se optimizará el desempeño; por otro lado, se afirma que existe correlación de Pearson entre despersonalización y desempeño ( $\text{sig} < 0.05$ ) siendo negativa (-0,590) e inversamente proporcional, por lo tanto, al reducir los niveles de despersonalización se maximizará el desempeño, por último, se manifiesta la correlación de Pearson entre realización personal y desempeño ( $\text{sig} < 0.05$ ) siendo positiva (0,375), por lo tanto, por medio de acciones para mejorar la realización personal se optimizará el desempeño.

### 3.2 Discusión

En el presente capítulo se realizó el análisis de los aportes teóricos considerando los resultados encontrados, asimismo, comparó con los antecedentes investigados para poder tomar una posición y el cierre.

De acuerdo a los resultados sobre el objetivo general se pudo identificar que, se confirma la hipótesis alterna de la investigación, ya que se manifiesta la correlación de Pearson entre síndrome de burnout y desempeño ( $\text{sig} < 0.05$ ) siendo negativa (-,191), por lo tanto, por medio de charlas, talleres de afrontamiento, mejoras en los recursos asignados, se mejorará el desempeño diario del personal de enfermería.

La información recopilada sobre el objetivo general guarda una relación con la investigación de Vega (18) en el año 2020 debido a que encontró una relación negativa entre las variables afirmando que, por medio de la comprobación de la hipótesis entre síndrome de burnout y desempeño laboral, se puede identificar que, mediante acciones correctivas para reducir el burnout, se maximizará el desempeño de los trabajadores.

Se concuerda con la teoría organizacional (25), debido a que, según esta teoría, el rol ausente y la carga laboral excesiva motiva a gran parte de los profesionales a manifestar fatiga e irritabilidad; esta teoría se centra en los estresores propios del lugar de trabajo y como poner en marcha un método de afrontamiento. Mediante ello, las variables como solidaridad, ambiente laboral, cultura organizacional, así como la destreza que tiene cada persona para evitar las situaciones estresantes forman parte del desarrollo del síndrome de burnout. Dentro de cualquier estructura organizacional se puede reflejar que la rutina laboral, uniformidad y un carente control del propio rol son circunstancias con las que ningún trabajador tendría que lidiar y que pone en riesgo su salud mental.

Por lo tanto, ante el análisis de los resultados y las coincidencias encontradas con el antecedente analizado evidenciándose problemas en entidades del mismo sector, afirmándose que al trabajar en instituciones que brindan servicios de salud, tales como hospitales, clínicas o establecimientos de salud, el personal de



enfermería se expone a una sobrecarga laboral, y tensiones que lo llevan a sufrir de este síndrome, por lo que ambas variables presentan una relación significativa.

De acuerdo a los resultados sobre el primer objetivo específico se pudo identificar que, existe un nivel medio de síndrome de burnout con 56%, seguido de un nivel severo con 16%, no obstante, el 28% cuentan con un nivel leve. Asimismo, se precisa que existe un nivel moderado y severo respectivamente en la mayoría de dimensiones de síndrome de burnout, afirmando que el agotamiento emocional cuenta con mayores índices de nivel severo con 10% y medio con 60%, por lo tanto, existe una problemática respecto a la falta de humanización con los pacientes y existe un sentimiento de culpabilidad elevado.

La data obtenida sobre el primer objetivo específico guardan una relación con la investigación de Mayorga (8) en el año 2018 debido a que encontró coincidencias en los resultados afirmando que, existen indicios como el cansancio y agotamiento dentro de las jornadas del personal de salud, reflejado en el trato para el paciente, totalmente fría, cuando sabemos que las profesiones de salud deben ser prestadores de servicio con mucho carisma, además podemos hablar de un patrón sociodemográfico como es ser el soporte económico del hogar.

De igual forma se encontró una relación o coincidencia con el estudio de Rivas y Barraza (16) en el año 2018 el cual encontró que, existen niveles elevados en las dimensiones de burnout, afirmándose que, el síndrome es bastante complejo y por decirlo de alguna manera multidimensional, porque cambia dependiendo de los antecedentes sociodemográficos, laborales, entre otros.

Se tiene una relación con la teoría de intercambio social (25), debido a que sugiere que a partir de que el individuo establece relaciones sociales organizacionales, comienza un proceso llamado comparación social, el cual establece que durante este proceso se crean posibles sensaciones de falta de igualdad o imparcialidad, lo que conduciría a un mayor índice presentar burnout.

Por lo tanto, ante el análisis de los resultados y las coincidencias encontradas con los antecedentes analizados se evidencia que no solamente existe la problemática en instituciones de salud a nivel nacional, sino también en el ámbito internacional como es el caso de Ecuador y México, por lo tanto, es muy importante que se establezcan medidas urgentes que mitiguen o reduzcan los niveles elevados y regulares de burnout, para no tener consecuencias negativas y poder ofrecer un servicio con calidad.

De acuerdo a los resultados sobre el segundo objetivo específico se pudo identificar que, el desempeño en el personal de enfermería es medio con 29%, seguido de un nivel alto con 57%, no obstante, el 14% cuentan con un nivel bajo de desempeño. Por ello, se afirma que existen algunos problemas que afectan el desempeño de cada colaborador, los cuales están relacionados a los niveles de síndrome de burnout.

La información recopilada sobre el segundo objetivo específico guarda una relación con la investigación de Vega (18) en el año 2020 debido a que encontró coincidencias en los resultados afirmando que, el inadecuado o bajo desempeño laboral en la institución no permite que se ofrezca una calidad de vida y atención pertinente a los pacientes, especialmente de aquellos que se encuentran en abandono por los familiares.

Asimismo, se encontró una relación o coincidencia con el estudio de Ccoscco (17) en el año 2020 el cual encontró que, existen niveles regulares y altos en las dimensiones de desempeño laboral, afirmándose que, entre los factores que intervienen en el bajo desempeño se encuentra que no existe motivación por parte de los jefes directos, así como un inadecuado trabajo en equipo.

Se encontró coincidencia con la teoría de los factores de Herzberg (26) debido a que la acción principal de una persona es su trabajo, ya que de ello depende el satisfacer sus propias necesidades. El autor se sustenta en dos factores importantes, los cuales generan un alto nivel de satisfacción y motivación laboral; tal como son los factores motivacionales, aquellos que reúnen características relacionadas con el trabajo en donde la realización laboral, crecimiento profesional, reconocimiento por el desempeño realizado, entre otros crean valor favorable para

el empleado. En cambio, factores como la remuneración salarial, estabilidad y seguridad, relaciones interpersonales, condiciones y entorno laboral son parte de los denominados factores higiénicos dado su impacto negativo, puesto que, los factores ya mencionados producen una insatisfacción laboral en el trabajador.

Por lo tanto, ante el análisis de los resultados y las coincidencias encontradas con los antecedentes analizados se evidencian problemas en muchas entidades del mismo sector, como es el caso de Ica y Lima, por ello, se necesitan acciones efectivas para ofrecer un servicio de calidad a los pacientes; asimismo, se precisa que existe un nivel medio y alto respectivamente respecto a las dimensiones de desempeño laboral, afirmándose que no se llega a cumplir estándares adecuados en el trabajo diario, sin embargo, se trata de cumplir con todo lo planificado con actitud, disciplina, coordinación, conocimientos del trabajo, etc.

De acuerdo a los resultados sobre el tercer objetivo específico se pudo identificar que, se afirma que existe correlación de Pearson entre agotamiento emocional y desempeño ( $\text{sig} < 0.05$ ) siendo negativa (-0,459) e inversamente proporcional, por lo tanto, al reducir los niveles de agotamiento emocional se optimizará el desempeño; por otro lado, se afirma que existe correlación de Pearson entre despersonalización y desempeño ( $\text{sig} < 0.05$ ) siendo negativa (-0.590) e inversamente proporcional, por lo tanto, al reducir los niveles de despersonalización se maximizará el desempeño, por último, se manifiesta la correlación de Pearson entre realización personal y desempeño ( $\text{sig} < 0.05$ ) siendo positiva (0,375), por lo tanto, por medio de acciones para mejorar la realización personal se optimizará el desempeño.

La información recopilada sobre el tercer objetivo específico guarda una relación con la investigación de Chávez (19) en el año 2019 debido a que, de los resultados encontrados respecto a la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout con el desempeño laboral, se encontró una relación significativa con una  $p < 0.05$ . Por lo tanto, guardan una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

Se coincide con la teoría socio cognitiva del Yo (27), debido a que según esta teoría, la reacción que tiene el individuo ante una situación existente, influye en la manera en que se percibe la realidad y se modifica por los efectos de las acciones

realizadas o por alguna experiencia obtenida en otros, así mismo, la motivación por lograr los objetivos propuestos y los sentimientos por las actividades que se realizan en este transcurso, son parte de la autoconfianza, autoeficacia y autoconcepto, es decir, se trata de un proceso de adaptación entre el empleado y el entorno laboral, así mismo como lo señala nuestra teórica Callista Roy junto con su “Modelo de Adaptación”, quién nos indica que una persona siempre va a pasar por diversos cambios alrededor de su vida; ya sean situaciones que impliquen actividades físicas como emocionales y situaciones de proceso e interrelación en el entorno donde se desenvuelve; lo que va requerir de respuestas ineficaces, refiriéndose a metas no logradas; y de respuestas adaptativas, las cuáles se generan mediante el afrontamiento, el crecimiento y las metas propuestas que dicha persona tenga durante sus proceso de adaptación.

Por lo tanto, ante el análisis de los resultados y las coincidencias encontradas con el antecedente analizado evidenciándose problemas en entidades del mismo sector, por ello, es relevante el estudio, puesto que, el personal de enfermería debe contar con una buena estabilidad tanto físico como mental para ofrecer una eficiente atención a los usuarios, de lo contrario este puede verse perjudicado por el síndrome de burnout.

Existieron diversas limitaciones al momento de investigar el síndrome de Burnout y desempeño laboral, empezando con la búsqueda de artículos indexados que requerían de diversas suscripciones, asimismo, los antecedentes de recolección de datos se tuvo cuidado en escoger a los que hayan realizado investigaciones correlacionales con instrumentos en escala tipo Likert, por otro lado, la recolección de datos de los encuestados requirió de un tiempo elevado ya que el permiso de la institución demoro en completarse.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

- Existe relación entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral, ( $\text{sig} < 0.05$ ) siendo negativa (-,191).
- Existe un nivel moderado de síndrome de burnout con 56%, seguido de un nivel severo con 16%, no obstante, el 28% cuentan con un nivel leve.
- El nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería es medio con 29% y alto con 57%, asimismo, la dimensión que cuenta con mayores problemas es factores actitudinales ya que fue bajo con 20% y medio con 24%.
- Existe correlación de Pearson entre agotamiento emocional y desempeño siendo negativa (-0,459); asimismo, entre despersonalización y desempeño (-0,590), por último, entre realización personal y desempeño siendo positiva (0,375).

## 4.2. Recomendaciones

- A la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque (GERESA) considerar los informes sobre desempeño y síndrome de burnout ofrecidos para poder ayudar con recursos y talleres que sean necesarios para poder fortalecer las capacidades y proactividad de cada profesional de la salud.
- Al Director ejecutivo del Hospital Regional Docente las Mercedes realizar una evaluación del personal de manera progresiva para conocer los niveles de síndrome de burnout, como también, determinar cómo afecta en el desempeño, por lo cual se determinarán los factores negativos y con ello la implementación de estrategias de solución para poder ofrecer un servicio óptimo al paciente o usuario externo.
- Al departamento de enfermería orientar a su personal para buscar ayuda externa ante situaciones que no puedan manejar por sí mismo, ya que al contar con síndrome de burnout el nivel de desempeño disminuye y a consecuencia de ello puedan ser sancionadas(os) o despedidas(os) de su centro de labores, asimismo, deben dar parte a la institución sobre su situación actual para recibir apoyo institucional.
- A futuros estudiantes que investiguen sobre síndrome de burnout y desempeño laboral desarrollar estudios experimentales debido a que el presente informe sirve como base para poder presentar alternativas de solución efectivas y con ello poder brindarle un servicio adecuado al paciente.

## REFERENCIAS

1. Olano I, Olivos G. Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de unidades críticas de un hospital del Minsa. Chiclayo - 2019. Tesis posgrado. Lambayeque - Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. Recuperado de: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8057/BC-4481%20OLANO%20FERNANDEZ-LIVOS%20UGAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Pérez JP. Estrés en el trabajo: Un reto Colectivo. Scielo.Revista Salud y norte. 2019 Enero-abril; 35(1). [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)
3. Organización de las Naciones Unidas. El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día. Naciones Unidas. Noticias Onu. 2019 Abril 18. [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
4. Ramírez S. Síndrome de Desgaste Profesional y su Influencia en las estrategias de afrontamiento en profesionales de la salud que laboran en los centros de salud del distrito 18do6. Tesis posgrado. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29230/2/TESIS-DEFINITIVA%20SILVIA%20RAMIREZ.pdf>
5. Cabrejo Sandoval CC. Síndrome de burnout y salud física del personal de obstetricia del Hospital Regional Lambayeque - 2019. Tesis de posgrado. Chiclayo: Universidad César Vallejo, Lambayeque; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73207>
6. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el Personal de Salud. Revista Innova Educación. 2020 Setiembre; 2(4). Disponible en: <http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>
7. ACPNIE. La OMS incluye en su clasificación de enfermedades el "burnout" o síndrome del trabajador. [Online].; 2019. Disponible en: <https://pniecolumbia.org/la-oms-incluye-en-su-clasificacion-de-enfermedades-el-burnout-o-sindrome-del-trabajador-agotado/>

8. Mayorga M. El Síndrome Burnout Y Desempeño Laboral En El Personal Auxiliar De Enfermería Del Instituto De Neurociencias. Tesis posgrado. Guayaquil - Ecuador: Universidad De Guayaquil; 2017 - 2018. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26084>
9. Torres F, Torres D. Estudio sobre el Nivel de conocimiento basal del Síndrome de Burnout de los empleados y directivos de una firma de abogados de la Ciudad de Cali Colombia. Tesis pregrado. Iberoamericana Corporación Universitaria; 2020. [en línea]. [Citado: 2021 abril 16] Disponible en: <https://repositorio.ibero.edu.co/handle/001/1042>
10. Jiménez M, Albornoz E, Vega V, Jiménez L, Hermida X. Estimación del Estrés Laboral en Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del Hospital Quito N°1 de la Policía, abril 2022. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. 2022; 6(6). [en línea]. [Citado: 2022 julio 30 ] Disponible en: <http://www.amfpr.org/wp-content/uploads/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>
11. Jiménez M, Albornoz E, Vega V, Jiménez L, Hermida X. Estimación del Estrés Laboral en Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del Hospital Quito N°1 de la Policía, abril 2022. Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria. 2022 Noviembre - Diciembre; 6(6): p. 19. [en línea]. [Citado: 2022 julio 30 ] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162g.pdf>
12. Foronda D, Ciro D, Berrío N. Síndrome De Burnout en Personal de la Salud Latinoamericano. Revista de Psicología Universidad de Antioquia. 2018; 10(2). [en línea]. [Citado: 2021 abril 16] Disponible en: <https://doi.org/10.17533/udea.rp.v10n2a07>
13. Hospital "Las Mercedes" Chiclayo. Gobierno Regional de Lambayeque. Hospital "Las Mercedes" Chiclayo. [en línea].; 2019. Disponible en: <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/informacion-institucional?m1=5745&m2=5741&m3=1077&m4=923&pass=MTMxMA&pass=MTMxMA==>.
14. Díaz S, García S, Yáñez Á. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia covid 19. Horizonte de Enfermería. 2020; 33(2): p. 123-131. [en línea]. [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/09/1392366/3.pdf>
15. Rendón M, al e. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. Enfermería global. 2020; 19(59). [en línea].



- [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412020000300479](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479)
16. Rivas E, Barraza A. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales. *Enfermería Universitaria*. 2018 Marzo; 15(2): p. 136-146. [en línea]. [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v15n2/2395-8421-eu-15-02-136.pdf>
  17. Ccoscco A. Síndrome de Burnout y Desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima -2020. Tesis pregrado. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener; 2020. [en línea]. [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4829/T061\\_70076\\_642\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4829/T061_70076_642_T.pdf?sequence=1)
  18. C V. Síndrome de burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización-Covid 19. Tesis posgrado. Lima Perú.; Ica; 2020. [en línea] 2020. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/861/1/Cecilia%20Pamela%20Vega%20Povis.pdf>
  19. Chavez N. Síndrome de burnout relacionado al desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de hospitalización del Hospital III Goyeneche octubre-diciembre 2018. Tesis posgrado. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2019. en línea]. [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en; [http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/4759/T036\\_29624069\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/4759/T036_29624069_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  20. Sarmiento G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Scielo*. 2019 Febrero; 19(1): p. 6. [en línea]. [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727558X2019000100011](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X2019000100011)
  21. Gómez J. Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que Laboran en la Micro Red Anta, Cusco – 2018. Tesis posgrado. Universidad Andina Del Cusco; 2019. [en línea]. [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en: [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2947/Johan\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2947/Johan_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  22. Vilchez K. Síndrome De Burnout En El Personal Enfermería Del Hospital Referencial Ferreñafe – 2018. Tesis posgrado. Pimentel -Perú: Universidad Señor de Sipán, Departamento de enfermería; 2018. [en línea]. [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5014/Vilchez%20Fernandez%2c%20Katherine%20Janet%20Stephanie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

23. Carlos M. Síndrome De Burnout Y Satisfacción Laboral En El Profesional De Enfermería Del Hospital Belén Lambayeque. Revista Epistemia. 2020 Mayo; 4(1): p. 27-38. [en línea]. [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1306/1231>
24. Gamboa O. FACTORES SOCIOCULTURALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN CENTRO DE SALUD PÚBLICO, LA VICTORIA - 2020. Tesis pregrado. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan; 2022. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5485/ENDchcame.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Ariza J, Paredes C, Rodriguez T. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2022. Tesis pregrado. Universidad Nacional del Callao; 2022. Disponible en: [http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burnout\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analia.pdf?sequence=1](http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1)
26. Arango H. Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, Agencia Lima Este, Lima, 2018. Tesis posgrado. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. [en línea]. [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/230583918.pdf>
27. Mendoza J. Síndrome de Burnout y Clima Laboral en trabajadores del Centro de Salud Mochumi-Lambayeque. Tesis posgrado. Universidad Cesar Vallejo; 2018. [en línea]. [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32094/mendoza\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32094/mendoza_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Ortiz Y, Mateus A, Pérez B. El síndrome de desgaste (burnout) en el área de la salud. Revista Salud Pública. 2022 Abril; 24(3): p. 1-2. [en línea]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/hematologia/re-2016/re161a.pdf>
29. Castillo A. Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Enfermero en el Hospital Nacional Victor Larco Herrera Diciembre 2016. Tesis posgrado. Lima: Universidad Ricardo Palma; [en línea] 2017. Disponible en [en](#)

[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/332/Castillo\\_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/332/Castillo_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

30. Foronda D, Ciro D, Berrio N. Síndrome de Burnout en Personal de Salud Latinoamericano. Revista de Psicología Universidad de Antioquia. ; 10(2): p. 157-181. [en línea]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/334129085\\_Sindrome\\_de\\_burnout\\_en\\_personal\\_de\\_la\\_salud\\_latinoamericano](https://www.researchgate.net/publication/334129085_Sindrome_de_burnout_en_personal_de_la_salud_latinoamericano)
31. Ariza J, Paredes C, Rodriguez T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2022. Tesis pregrado. Universidad Nacional del Callao; 2022. [en línea]. Disponible en: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12350/Tesis\\_59215.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12350/Tesis_59215.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Castro J. Síndrome De Burnout y Rendimiento Laboral En El Personal De Enfermería Del Área De Emergencia Del Hospital Provincial Dr. Verdi Cevallos-Portoviejo. Tesis pregrado. Milagro - Ecuador: Universidad Estatal De Milagro, Departamento de investigación y posgrado; [en línea] 2019. Disponible en líneas: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5030/TEISIS%20JESSICA%20CASTRO%20TEJENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Domínguez M. Síndrome de Burnout y Desempeño Profesional del Personal de Salud en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios- 2018. Tesis posgrado. Madre de Dios: Universidad César Vallejo; [en línea] 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37535/dominguez\\_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37535/dominguez_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Diaz R, Illacutipa M, Choque K. Actitud del enfermero(a) ante la muerte del paciente en servicios de cuidados críticos. Investigación e Innovación. 2021 Abril -Junio; 2(1). [en línea]. [Citado: 2021 abril 16]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632015000200073](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000200073)
35. Ramírez. Síndrome de Burnout y Estrategias de afrontamiento al estrés, en Enfermeros de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2016. Tesis especialidad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; [en línea] 2016. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5762/Ramirez\\_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5762/Ramirez_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

36. Aquino J. Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Tesis posgrado. Lima: Universidad César Vallejo; [en línea] 2017. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino\\_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. Sexta ed. Education M, editor. México; [en línea] 2014. Disponible en:  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
38. Alan D, Cortez L. Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Primera ed. Ecuador: UTMACH; 2018.
39. Arias J. Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica. Primera ed.: ENFOQUES CONSULTING EIRL; 2020.
40. Borja K. "SINDROME DE BURNOUT RELACIONADO CON LOS FACTORES LABORALES EN ENFERMEROS DE CENTRO QUIRURGICO DE UN HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD – LIMA 2022". Tesis posgrado. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. [en línea]. Disponible en:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100059](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059)
41. Villasís M, Márquez H, Zurita J. El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. Alergia Mexico. 2018 Julio-Diciembre; 65(414-421). [en línea]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/47265078.pdf>
42. Alvarez P. Ética e Investigación. Bolentín virtual. [en línea] 2018 Febrero; 7(2): p. 122-149. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
43. Lara Y, Pompa M. Ética en la investigación en educación médica: consideraciones y retos actuales. Revista Investigación en Educación Médica. [en línea] 2018 Abril-Junio; 7(26): p. 99-108. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/invedumediem-2018/iem1826l.pdf>
44. Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento. Principios Éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. U.SA: Observatori de Bioetica i Dret. 1979.
45. Miranda M, Villasís M. El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. Rev. Alerg. Méx. 2019; 66(1).

46. Simón Y, Viñas E, Góngora I. Ética e investigación científica en enfermería. Investigación Medicoquirúrgica. 2020 Septiembre-Diciembre; 12(3): p. 1-12.

## ANEXOS

-Instrumentos de recolección de datos



Un cordial saludo profesional de Enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes, somos las estudiantes Laynes Mendoza Leslie Jahayra, y Requejo Sernaque Lilia del Carmen, del IX ciclo de la carrera de enfermería de la Universidad Señor de Sipán. Con el debido respeto pido su colaboración en la participación voluntaria de los siguientes cuestionarios que miden el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral.

**Servicio:** Emergencia ( ) UCI ( )

### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo sienten. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia

Los resultados del cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

**Instrucciones:** Marcar con una X el criterio que usted crea conveniente, es importante mencionar que solo se debe de marcar un criterio. Tome el tiempo que considere necesario para responder cada pregunta. Agradezco su colaboración.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
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 la gente 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 la gente me cansa					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
11	Siento que me he hecho más duro con la gente					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas					
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes					
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					
20	Me siento estimado después de haber trabajado 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					

## ANEXO 2

### TEST DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

**Instrucciones:** Marcar con una X el criterio que usted crea conveniente, es importante mencionar que solo se debe de marcar un criterio. Tome el tiempo que considere necesario para responder cada pregunta. Agradezco su colaboración.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Acato totalmente los lineamientos y normas establecidos para el cumplimiento de las funciones asignadas					
2	Me encuentro permanentemente en mi puesto de trabajo, es innecesario indagar por mi destino					
3	Ayudo a mis compañeros de trabajo cuando las circunstancias lo requieren					
4	En mi trabajo me anticipo a los sucesos y propongo acciones y procedimientos para atenderlos y resolverlos					
5	Realizó con responsabilidad las funciones y deberes propios de mi puesto laboral sin requerir supervisión permanente					
6	Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo					
7	Estoy absolutamente seguro(a) de todas mis acciones en el trabajo					
8	Soy prudente para emitir juicios u opiniones de temas delicados					
9	Considero que los chismes influyen negativamente en el trabajo					
10	Es mi deber usar el uniforme de trabajo completo durante mi jornada laboral					
11	Tengo gran capacidad para resolver problemas laborales					
12	Me siento feliz, satisfecho(a) y completo(a) con mi trabajo					
13	Disfruto el puesto laboral que tengo, el cual me llena de alegría, es una gran satisfacción el hecho de realizarlo					
14	Comprendo los fundamentos de los procedimientos y técnicas de trabajo					



15	Aplico los conocimientos adquiridos por experiencia laboral					
16	Aplico las normas de control de calidad cuando es necesario					
17	Si cometo errores los reporto en forma de informes para su posterior Corrección					
18	Tengo la habilidad de trabajar rápido, incluso durante situaciones de presión					
19	Soy puntual para entregar los resultados y/o informes de mi trabajo					
20	La frecuencia de mis errores es muy poca o casi nula. Suelo tener exactitud en mi trabajo.					
21	Participó activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración no implique la satisfacción del interés propio					
22	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío					
23	Tengo la capacidad de organizar un grupo de personas para trabajar conjuntamente					
24	Frente a un problema laboral realizo gestiones y consigo solucionarlo					

### ANEXO 3

#### FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

##### INVENTARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY PARA MEDIR LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

**DESCRIPCIÓN:**

**Nombre:** Maslach Burnout Inventory (MBI)

**Autor:** Christina Maslach

**Adaptado por:** Janet Norma Aquino Almendre (20

**Aplicación:** Directa

**Duración:** En aproximación 20 minutos

**Ámbito de aplicación:** De 21 a 70 años.

**Finalidad:** Medir el grado de Síndrome de burnout

**Estructura:** Está compuesto por 22 ítems

##### BAREMOS DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

Categorías	Leve	Moderado	Severo
Agotamiento emocional	9-12	13-15	16-45
Despersonalización	Hasta 5	6-7	8-25
Realización Personal	8-28	29-35	36-40

##### INVENTARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL PARA MEDIR LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL NOMBRE: TEST DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

**DESCRIPCIÓN:**

**Autor:** Janet Norma Aquino Almendre (2016)

**Aplicación:** Directa

**Duración:** En aproximadamente 20 minutos

**Ámbito de aplicación:** De 21 a 70 años.

**Finalidad:** Medir el Desempeño Laboral

**Estructura:** Está compuesto por 24 ítems

### BAREMOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

<b>Categorías</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>
<b>Factores actitudinales</b>	13-56	57-60	61-65
<b>Factores operativos</b>	11-45	46-49	50-55
<b>Desempeño laboral</b>	24-103	104-110	111-120

### VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

#### Validez de los instrumentos por juicio de expertos

<b>Instrumentos</b>	Test de Maslach Burnout Inventory para medir la variable Síndrome de Burnout y Test de Evaluación de Desempeño laboral para medir la variable Desempeño laboral
<b>Experto 1 Especialidad Resultado</b>	Magister Félix Caycho Valencia Especialidad Docente de investigación Universidad César Vallejo. Los instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad.
<b>Experto 2 Especialidad Resultado</b>	Dr. Carlos Sánchez Ramírez Especialista en investigación Los instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad.
<b>Experto 2 Especialidad Resultado</b>	Mg. Oscar Suazo Pérez Docente Universitario Los instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad.

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### Estadísticos de fiabilidad

<b>Variable y/o dimensión</b>	<b>N° de ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Síndrome de Burnout</b>	22	0.907
<b>Desempeño laboral</b>	24	0.907

-Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA INVESTIGACIÓN

YO.....; acepto participar en la investigación titulada: SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO 2021, desarrollado por las investigadoras, Laynes Mendoza Leslie Jahayra, Requejo Sernaque Lilia del Carmen, estudiantes de enfermería de la Universidad Señor de Sipán, que tiene como objetivo principal: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en el profesional de enfermería de áreas críticas en un hospital de Chiclayo 2021.

Por consiguiente: Declaro haber sido informado de los siguientes aspectos:

1. Que mi participación será espontánea
2. Que he sido informado(a) de manera clara, precisa y oportuna por las investigadoras, acerca de los fines de la presente investigación.
3. Que la información brindada será utilizada sólo para fines de trabajo científico.
4. Que la información obtenida por mi participación será procesada bajo absoluta confidencialidad respetando mi intimidad y fielmente copiadas por las investigadoras para fines de la investigación.

La participación en este estudio es VOLUNTARIA. Es usted libre de rehusar su participación o de retirarse en cualquier momento. ¿Deseas participar en este estudio?

- Sí deseo participar en la presente investigación.
- No deseo participar en la presente investigación.

Por lo expuesto, otorgo libremente mi conformidad para participar en el trabajo de investigación.

Chiclayo, ..... de ..... del 2021.

.....  
USUARIO(A) PARTICIPANTE

-Carta de autorización para la recolección de la información



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE

**HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES"**  
**CHICLAYO**

Nº 082/ 21

## AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

**LAYNES MENDOZA LESLIE J.**

**Y**

**REQUEJO SERNAQUE LILIA DEL C.**

Para que realice la Ejecución del Proyecto de Tesis Titulado:  
"Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el Personal de Enfermería de Áreas Críticas en un Hospital de Chiclayo, 2021",  
debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Diciembre 2021.

*Tradición que protege tu salud!!!*

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE  
HOSPITAL "LAS MERCEDES" - CHICLAYO

Dr. Javier Antonio Serrano Hernández  
DIRECTOR EJECUTIVO  
C.M.P. 16995 R.N.E. 0462

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSP. REG. DOC. "LAS MERCEDES" CH.

Mag. Nabel G. Lizarraga de Maguina  
C.E.P. 4918  
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA  
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Av. Luis Gonzáles Nº 635 - Chiclayo

Central Telefónica : 237021

Dirección (Tele-fax) : 238232

Administración : 226955

[www.hospitallasmercedes.regionlambayeque.gob.pe](http://www.hospitallasmercedes.regionlambayeque.gob.pe)

- Evidencias de ejecución.





**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**RESOLUCIÓN N°0540-2022/FCS-USS**

**Pimentel, 26 de septiembre de 2022**

**VISTO:**

La solicitud N°0049-2022/EE-USS proveído el 23 de septiembre 2022 de la Dirección de escuela profesional de Enfermería, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 48° a letra dice: "La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas.";

Que, de conformidad con el Reglamento de investigación, en su artículo 67° a la letra dice: "El asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad".

Que, de conformidad con el Reglamento de investigación, en su artículo 69° establece como requisitos del asesor: - Contar con el grado de magister/maestro o doctor. - Tener conocimiento en metodología de la investigación científica.

Que mediante Resolución de Facultad se designó a docentes como Asesores Especialistas de los proyectos de investigación presentados por los estudiantes del Programa de estudios de ENFERMERÍA, sin embargo, la Dirección de escuela profesional de Enfermería solicita modificar a los Asesores Especialistas, según se detalla en el anexo de la presente Resolución

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: DESIGNAR**, como Asesor especialista para los proyectos de investigación a cargo de los estudiantes del Programa de estudios de **ENFERMERÍA**, según se detalla en el anexo de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2°: DISPONER**, que el Asesor especialista, así como los aspirantes al Título Profesional, deberán ajustarse a lo normado en el Reglamento de Grados y Títulos de la USS.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

Lic. Leopoldo Acuña Perote  
Decano Facultad de Ciencias de la Salud

Mg. María Noelia Sialer Rivera  
Secretaría académica Facultad de Ciencias de la salud



Transforma tu mundo

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**RESOLUCIÓN N°0540-2022/FCS-USS**

**Pimentel, 26 de septiembre de 2022**

**ANEXO**

<b>N°</b>	<b>AUTOR (ES)</b>	<b>PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>RESOLUCIÓN DE ASESOR PREVIA</b>	<b>ASESOR ACTUAL</b>
1	DUSEF VILLENNA KATIA LIZBETH	ESTRÉS Y ANSIEDAD EN PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES DURANTE EL COVID 19, 2022	0507- 2021/FCS-USS	PALOMINO MALCA JIMENA
2	LAYNES MENDOZA LESLIE JAHAYRA REQUEJO SERNAQUE LILIA DEL CARMEN	SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO, 2021	0185- 2021/FCS-USS	MENDOZA MUNDACA LAURA SOCORRO
3	TORRES VENTURA KIARA NICOL DIAZ TANTALEAN MARIA ISABEL	FACTORES SOCIOCULTURALES PRESENTES EN MENORES DE 2 AÑOS CON DIAGNÓSTICO DE ANEMIA FERROPÉNICA EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD, LAMBAYEQUE 2020	0185- 2021/FCS-USS	BENAVIDES FERNANDEZ YANET MARISOL
4	NUNTON INCIO LIZBETH DEL ALBA	CONOCIMIENTO Y PRÁCTICAS PREVENTIVAS DE DENGUE EN ADULTOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD CIUDAD ETEN, CHICLAYO - 2021	0185- 2021/FCS-USS	BENAVIDES FERNANDEZ YANET MARISOL
5	CHISCU DIAZ ENEIDA MAYLIN SAUCEDO GUERRERO RAQUEL ESTEPHANI	CONOCIMIENTO Y PRÁCTICAS DE ALIMENTACIÓN COMPLEMENTARIA EN MADRES CON LACTANTES DEL CENTRO DE SALUD DE REQUE, 2022	0507- 2021/FCS-USS	TORRES SAAVEDRA DALY MARGOTT
6	LLEMPEN DAVILA PATRICIA ANTONELLA	PERCEPCIÓN MATERNA SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO A RECIÉN NACIDOS EN ESTADO CRÍTICO EN UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL PÚBLICO CHICLAYO 2020	1252-2020/FCS-USS	GONZALES DELGADO LEYLA ROSSANA
7	HUAMAN PEREZ VICTOR RAUL	ANSIEDAD EN PERSONAL DE SALUD QUE ATIENDE A PACIENTES EN EL CENTRO MATERNO POSOPE ALTO DE CHICLAYO 2022	0511- 2021/FCS-USS	GUERRERO VALLADOLIT ANA YUDITH
8	FARFAN DIAZ NOELIA DEL ROCILLO	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MANEJO DEL ESTRÉS EN ENFERMERAS DE UN CENTRO DE SALUD DE CHICLAYO 2021	0185- 2021/FCS-USS	TICONA TUANAMA DE PEÑA ISABEL



- Resolución de asignación de jurado de tesis



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**RESOLUCIÓN N°0543-2022/FCS-USS**

Pimental, 27 de septiembre de 2022

**VISTOS:**

La solicitud N°0050-2022/EE-USS de fecha 21 de septiembre de la Escuela profesional de Enfermería mediante la cual se requiere la designación de jurado evaluador para los estudiantes del programa de estudios de Enfermería, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 48° que a la letra dice: "La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas.";

Que, de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos, en su artículo 28° establece: "El jurado evaluador será designado mediante resolución emitida por la facultad o por la Escuela de Posgrado, el mismo que estará conformado por tres docentes, quienes cumplirán las funciones de presidente, secretario y vocal. El presidente será el docente de la especialidad que ostente el mayor grado académico.";

Que, según documento de vistos el director de la Escuela profesional de Enfermería propone a los docentes miembros del Jurado evaluador de los temas de las Tesis a cargo de los estudiantes que se detallan en el anexo de la presente Resolución.

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: DESIGNAR**, como miembros del Jurado Evaluador a los docentes que se detallan en el anexo de la presente Resolución para los correspondientes temas de tesis perteneciente a la línea de investigación de CIENCIAS DE LA VIDA Y CUIDADO DE LA SALUD HUMANA, de estudiantes del Programa de estudios de ENFERMERÍA.

**ARTÍCULO 2°: DISPONER**, que los Miembros del Jurado Evaluador, así como el aspirante al Título profesional, deberán ajustarse a lo normado en el Reglamento de Grados y Títulos de la USS.

**ARTÍCULO 3°: DEJAR SIN EFECTO**, toda Resolución emitida por la Facultad que se oponga a la presente Resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Mg. Carlos Alberto Chirinos Rizo  
Decano (e) Facultad de Ciencias de la Salud



Mg. Ing. Morán Noelin Sinder Rivera  
Secretaría académica Facultad de Ciencias de la Salud

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**RESOLUCIÓN N°0543-2022/FCS-USS**

Pimentel, 27 de septiembre 2022

N°	APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE	TEMA DE TESIS	JURADO EVALUADOR		
			PRESIDENTE	SECRETARIO	VOCAL
18	GUEVARA DAVILA MARIA CLEOTILDE RIOS SALAZAR FLOR DEL MILAGRO	ESTRES ACADEMICO EN LOS ESTUDIANTES DE ENFERMERIA DEL ULTIMO AÑO DE FORMACION PROFESIONAL, UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN, CHICLAYO - 2022	GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN	GUERRERO VALLADOLID ANA YUDITH	VARGAS CABRERA CINDY ELIZABETH
19	MONTEJO TINEO MERCY HARLETTY	ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS DE DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD EN CHICLAYO, 2022	GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN	VARGAS CABRERA CINDY ELIZABETH	BERNAL CORRALES FATIMA DEL CARMEN
20	DUSEF VILLENA KATIA LIZBETH	ESTRÉS Y ANSIEDAD EN PACIENTES CON VIH DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES DURANTE EL COVID 19, 2022	LIZARRAGA DE MAGUIÑA ISABEL GRACIELA	MENDOZA MUNDACA LAURA SOCORRO	PALOMINO MALCA JIMENA
21	BAZAN VALENZUELA MARCELO FABIAN	RESILIENCIA EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DEL 4TO AL 8VO CICLO FRENTE AL COVID-19 EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LAMBAYEQUE 2021	ARIAS FLORES CECILIA TERESA	LIZARRAGA DE MAGUIÑA ISABEL GRACIELA	VARGAS CABRERA CINDY ELIZABETH
22	FLORES CUMPA NOEMI FABIOLA	FACTORES PSICOLÓGICOS Y SOCIOCULTURALES QUE INFLUYEN EN EL EMBARAZO DE ADOLESCENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD POMALCA - CHICLAYO, 2022	GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN	RIOS ZUÑIGA MARIA DEL PILAR	MITTRANY DAVILA NINOSHKA BULISSA
23	LAYNES MENDOZA LESLIE JAHAYRA REQUEJO SERNAQUE LILIA DEL CARMEN	SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO, 2021	VARGAS CABRERA CINDY ELIZABETH	GONZALES DELGADO LEYLA ROSSANA	MENDOZA MUNDACA LAURA SOCORRO
24	TORRES VENTURA KIARA NICOL DIAZ TANTALEAN MARIA ISABEL	FACTORES SOCIOCULTURALES PRESENTES EN MENORES DE 2 AÑOS CON DIAGNÓSTICO DE ANEMIA FERROPÉNICA EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD, LAMBAYEQUE 2020	VARGAS CABRERA CINDY ELIZABETH	TORRES SAAVEDRA DALY MARGOTT	BENAVIDES FERNANDEZ YANET MARISOL