



Universidad  
Norbert Wiener

**Universidad Privada Norbert Wiener**  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Síndrome de burnout y desempeño laboral del  
personal de enfermería de las áreas de psiquiatría  
de los hospitales de Essalud - Pasco 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista  
enfermería en salud mental y psiquiatría**

**Presentado Por:**

Lic. Espinoza Rubino, Eva Noemi

**Código Orcid: 0000-0001-9628-6696**

**Asesora:**

Dra. Cárdenas De Fernández María Hilda

**Código Orcid 0000-0002-7160-7585**

**Lima – Perú**  
**2022**

## **DEDICATORIA**

A mi madre Teodora, que ha sabido forjarme con buenos hábitos, valores y principios lo cual me ha ayudado en momentos difíciles.

A mi padre Aurelio, que desde el cielo me protege, guía e ilumina para concluir mis metas y objetivos propuestos.

A mi esposo Jaime y mis hijos; Milagros y Daniel, que han sido mi mayor motivación para nunca rendirme.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a dios por darme fortaleza y guiarme en todo momento para cumplir mis objetivos.

A mi familia por todo el entusiasmo, comprensión y el estímulo para la culminación de mis estudios.

A todos aquellos que aportaron y motivaron para realizar este estudio.

**ASESORA:**

**DRA. CÁRDENAS DE FERNÁNDEZ MARÍA HILDA**

**CÓDIGO ORCID 0000-0002-7160-7585**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee  
**SECRETARIO** : Dra. Uturnco Vera Milagros Lizbeth  
**VOCAL** : Mg. Cabrera Espezua Jeannelly Paola

## INDICE

<b>I. EL PROBLEMA</b> .....	10
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	10
<b>1.2 Formulación del problema</b> .....	12
1.2.1 Problema general .....	12
1.2.2 Problemas específicos.....	12
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b> .....	12
1.3.1 Objetivo general .....	12
1.3.2 Objetivos específicos .....	13
<b>1.4 Justificación de la investigación:</b> .....	13
1.4.1 Teórica.....	13
1.4.2 Metodológica.....	14
1.4.3 Práctica .....	14
<b>1.5 Delimitaciones de la investigación</b> .....	14
1.5.1 Temporal .....	14
1.5.2 Espacial .....	15
1.5.3 Población o unidad de análisis .....	15
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	15
2.1 Antecedentes .....	15
<b>2.2 Bases teóricas</b> .....	22
<b>2.3 Formulación de la hipótesis</b> .....	36
2.3.1 Hipótesis general .....	36
2.3.2 Hipótesis específicas.....	36
<b>III METODOLOGÍA</b> .....	37
3.1. Método de la investigación .....	37
3.2. Enfoque de la investigación .....	37
3.3. Tipo de la Investigación .....	38
3.4. Diseño de la investigación.....	38
3.5. Población, muestra y muestreo.....	38

3.6.	Variables y operacionalización .....	39
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	45
3.9.	Aspectos éticos.....	46
<b>IV</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>47</b>
4.2.	Presupuesto: .....	48
	<b>Referencias.....</b>	<b>49</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>61</b>

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objeto: Establecer cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022. La investigación es tipo básica, con un nivel correlacional, observacional-transversal; con enfoque cuantitativo, para la muestra se tomará un total de 70 personales de enfermería, entre ellos; 30 licenciados de enfermería y 30 técnicos de enfermería de las áreas de psiquiatría del hospital IIE Essalud Huariaca y 5 licenciados de enfermería y 5 técnicos de enfermería del área de psiquiatría hospital I Oxapamapa. Para la variable Síndrome de Burnout se utilizará la encuesta como técnica y la ficha técnica: Inventario “Burnout” de Maslach (MBI) como instrumento, también se utilizará la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para la variable desempeño laboral.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, desempeño laboral, relación.



## ABSTRACT

The purpose of this research is: To establish the relationship between Burnout syndrome and the work performance of the nursing staff in the psychiatric areas of the hospitals of Essalud de Pasco 2022. The research is basic type, with a correlational, observational-transversal level; with quantitative approach, for the sample a total of 70 nursing personnel will be taken, among them; 30 nursing graduates and 30 nursing technicians of the psychiatry areas of the hospital IIE Essalud Huariaca and 5 nursing graduates and 5 nursing technicians of the psychiatry area hospital I Oxapamapa. For the Burnout Syndrome variable, the survey will be used as a technique and the Maslach Burnout Inventory (MBI) as an instrument; the survey will also be used as a technique and the questionnaire as an instrument for the work performance variable.

**Key words:** Burnout syndrome, work performance, relationship.

## **I. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) el síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental a causa del estrés laboral crónico. Precisamente este año del 2022 comenzó a diagnosticarse como una enfermedad dentro de un contexto netamente laboral (1). El burnout es un padecimiento que a está caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal que afecta la productividad individual y organizacional. (2). Precisamente un estudio en Guayaquil concluye que este síndrome influye en gran medida en los desempeños laborales y personales de los individuos (3). Mientras que en Ecuador para el año 2019, el desempeño laboral hace referencia a los comportamientos que mantiene los empleados para lograr con éxito los objetivos que se le piden en las organizaciones (4).

No obstante, los empleados de cualquier profesión pueden llegar a sufrir síndrome de burnout; pero esencialmente aquellos que tienen contacto directo con usuarios específicamente en México, de acuerdo al Centro de Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades expresó que es el país con más casos, aproximadamente el 75% de la población sufre o a padecido alguna vez de esta enfermedad, luego de México le sigue China y Estados Unidos como países con más casos de esta índole con 73 % y 59 % comparativamente (5).

Por otra parte, en Santa Marta Colombia los involucrados en la atención de la salud son los que mayormente padecen este síndrome situando un promedio de 5 a 15% los afectados, teniendo como consecuencias desgaste por agotamiento, reducción de empatía hacia los pacientes, otros podrían distanciarse de las personas más allegadas de su entorno, hasta llegar a tener conductas negativas, según un estudio elaborado en el año 2018 (6). En efecto, en la región de Lagos Chile, se observa que se produce en situaciones laborales especialmente

estresantes y provoca enfermedades físicas e incluso mentales a los trabajadores sanitarios que están expuestos a largas jornadas de trabajo diarias (7).

En Perú, el personal de enfermería y otros empleados del centro de salud Vallecito I-3 Puno, están expuestos a situaciones que ponen en riesgo su salud hasta llegar a sobrellevar el síndrome de burnout, ello por el exceso de estrés a causa de las extensas horas de trabajo, la sobrecarga laboral y sobre todo el olvido o poca preocupación de los sistemas de salud para sus profesionales, haciendo que se generen consecuencias como un bajo desempeño laboral, baja productividad, ausencia en el trabajo, entre otros (8). Por otro lado, se mostró, que el 84% de las enfermeras de Arequipa sufren de burnout, siendo alto los niveles que puede afectar su desempeño laboral a consecuencia de las altas exigencias profesionales. Asimismo, en Cusco, en el Hospital del Seguro Social (EsSalud) evaluaron a médicos y enfermeras para conocer su estado de salud en cuanto al estrés, donde se pudo evidenciar que un 79.7% padecían de síndrome de burnout, ello a causa de insatisfacción en el trabajo y tener sobrecarga laboral (9).

Todo ello, aunado al impacto emocional, a causa del estrés que deja el COVID 19 en el personal de salud pública y privada acentúa este padecimiento (10).

El personal de enfermería en las áreas de psiquiatría de los hospitales de EsSalud Pasco no está exento de esta situación, debido a los altos estresores que se evidencia en estas áreas, exigencia física con paciente demandantes y/o dependientes, clima laboral inadecuado, incremento de la demanda y poca atención de las autoridades; además se observa al personal irritados y de mala gana en el trato; los cuales son, indicios que el personal de enfermería presenta alto riesgo de presentar síndrome de burnout por lo que se realizará una búsqueda pertinente de información del síndrome de burnout asociado al desempeño laboral en el personal de enfermería pues se desea conocer qué grado de relación existen entre las dos variables referidas.

## **1.2 Formulación del problema**

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud – de Pasco 2022?

### 1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral del personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022?

¿Cómo la dimensión de la despersonalización del síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral del personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022?

¿Cómo la dimensión de la realización personal del síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral del personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### 1.3.1 Objetivo general

Establecer cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022

### 1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cómo la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral del personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022

Identificar cómo la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral del personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022

Identificar cómo la dimensión realización personal del síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral del personal de enfermería en las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022

## **1.4 Justificación de la investigación:**

### 1.4.1 Teórica

La presente indagación podrá contribuir a expandir los conocimientos sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. Por otra parte, se podrá demostrar si hay o no algún vínculo entre variables. Se trabajará con el Modelo tridimensional del burnout de Maslach quien menciona que el burnout se genera por los altos estresores que se encuentran en las áreas laborales, causando agotamiento a la persona. De igual modo, se usará la teoría de las motivaciones de David McClelland quien refiere que el desempeño laboral se vincula con las tipologías de cada empleado.

#### 1.4.2 Metodológica

La presente investigación encontrará su justificación metodológica por medio de la implementación del método deductivo, además, del enfoque cuantitativo debido a que ayudan a mostrar la asociación a través de la aplicación de los instrumentos el cual ayudará a obtener los datos pertinentes para determinar dicha relación.

#### 1.4.3 Práctica

De acuerdo a los resultados obtenidos se podrá establecer si el síndrome incide en el desempeño laboral de los empleados de enfermería de esta manera realizar intervenciones preventivas o correctivas de ser el caso y, poder brindar atención de calidad al paciente. Asimismo, esta investigación se desarrollará por la necesidad existente de saber la incidencia entre las dos variables. Además de conocer como son las incidencias entre las dimensiones del síndrome y el desempeño laboral del personal de enfermería. Por otra parte, busca aportar definir medidas preventivas, correctivas y/o estrategias que mitiguen el riesgo de la presencia del síndrome de Burnout en el personal de servicio y se llegue a alcanzar una atención de calidad y equilibrio vida-trabajo.

### **1.5 Delimitaciones de la investigación**

#### 1.5.1 Temporal

El desarrollo del presente estudio se efectuará entre los meses de julio a diciembre del 2022

### 1.5.2 Espacial

El presente estudio se realizará en las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco.

### 1.5.3 Población o unidad de análisis

El presente estudio contará con la participación del personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Onofre (11) en el año 2021, en Ecuador, en su tesis cuyo objetivo general fue “Determinar el grado de asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral y la influencia que existe entre ellas”. La metodología implementada se trató del diseño no experimental, de

nivel relacional y corte transversal, siendo la población 40 trabajadores del hospital de Especialidades Fuerzas. Para el recojo de información se usó dos cuestionarios una para medir el estrés laboral y otro para del desempeño. Percibiendo los resultados adquiridos señalaron que los empleados mantienen un nivel bajo de estrés con un porcentaje de 47%, mientras que el 53% mantienen un nivel medio y relativamente alto. Es decir, el estrés no se vincula con el desempeño. Por otro lado, la edad predominante es de 41 a 50 años con 48% del total de encuestados, el sexo que prevalece es el masculino con 63 encuestados, con un 60% de casados y una instrucción formal al tercer nivel con 60%, asimismo prevalece el personal militar con 45% y el tiempo de servicio corresponde a más de dos años. Por ello se debe mitigar los efectos colaterales a causa del estrés en el personal de servicio, es decir, se debe aplicar el test por lo menos dos veces al mes para contrarrestar, monitorear y medir el nivel de estrés, por otro lado, el departamento encargado debe de realizar un plan de emergencia sobre los riesgos psicosociales semestralmente para mejorar la salud integral.

Bricio y Pacheco (12) en el año 2020, en Ecuador, elaboraron una investigación cuya finalidad fue “Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de Funciones de enfermería en el Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo – Ecuador en los meses de octubre del 2019 a marzo del 2020”. La metodología usada fue observacional con un nivel correlacional y enfoque cuantitativo, se contó con la participación de 109 enfermeras obteniendo una muestra de 56 empleados. No obstante, para el recojo de información se aplicó el cuestionario. Los resultados obtenidos manifestaron que el personal de enfermería arrojó tener un 62,5% de agotamiento emocional, en términos generales los trabajadores tienen una presencia de 35,71% de síndrome lo que a su vez perjudica sus rendimientos y funciones laborales. A ello se suma y asocia el cansancio y la fatiga, por ello es necesario implementar talleres y dinámicas que puedan contrarrestar la baja calidad de vida y servicio hacia el usuario, poniendo en riesgo su integridad y bienestar.



Asimismo, Yaguar (13) en el año 2019, en Ecuador, en su exploración tuvo como objetivo general “Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Centro de Salud primer nivel de atención en Mapasingue de la ciudad de Guayaquil”. En cuanto al método usado se trató del mixto, con niveles relacional, la población contó con la participación de 116 profesionales de salud, se utilizó cuestionario para el Desempeño Laboral y (OIT) para el desempeño laboral. El estrés se vincula ( $p < 0,05$ ) con intensidad ( $p < 0,05$ ) con el desempeño, señalando que el estrés laborar se ubica en un 46.6% entre el personal afectando un 69% de sus desempeños. En este sentido, es importante la interrelación entre el personal de salud sobre las distintas áreas, donde el directorio brinde un plan de emergencia para evaluar los índices de estrés, asimismo sobre el desempeño de funciones del personal, en tal sentido la importancia de los talleres y charlas que motiven son de gran ayuda para mejorar la calidad y el servicio, por otro lado, brindar un incentivo para aquellos que brinden una alternativa de solución ayudará a encontrar pensamiento y mejoras innovadoras con el propósito de ayudar y favorecer al bienestar del personal de salud.

Mayorga (14) en el año 2018, en el Ecuador, desarrolló un informe cuyo objetivo principal fue “Ejecutar un análisis de la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de auxiliares de enfermería de la unidad Hospital Psiquiátrico del Instituto de Neurociencias de Guayaquil”. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, y diseño de campo no experimental. En cuanto a la población estuvo integrada por 105 empleados, obteniendo una muestra representativa de 51 trabajadores. Asimismo, el instrumento que se usó fue el inventario de Maslach Burnout Inventory y una ficha sociodemográfica para evaluar el desempeño. De acuerdo a los resultados mostrados se sitúa que el agotamiento emocional se encuentra en niveles medios, mientras que la despersonalización en un 9.75, nivel bajo y en la dimensión de Realización Personal en 24.44, nivel alto. En este sentido, el síndrome de burnout afecta directa e indirectamente al personal

sobre sus labores y rendimiento cotidiano sobre el servicio y calidad que brindan hacia el paciente afectando y limitando el potencial y riqueza humana, entonces es importante dar a conocer los efectos y prevención del síndrome para manejar el estrés, utilizar técnicas de concentración y relajamiento para afrontar los altercados con los pacientes, es importante realizar una autoevaluación al personal para medir el estrés en el personal.

Hosseini et al. (15) en el año 2017, en Irán, su artículo cuyo objetivo general “Determinar la interrelación del síndrome de burnout y el desempeño laboral de las enfermeras clínicas”. La metodología usada fue de enfoque cuantitativo, nivel relacional y diseño no experimental, estuvo la intervención de 150 enfermeras del hospital Shiraz Shahid Rajaei. Para el recojo de información se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y el Desempeño Laboral de Paterson. De acuerdo a los resultados se pudo determinar que el síndrome de burnout tiene correlación directa y negativamente significativamente con el desempeño laboral de las enfermeras, manifestando que el desempeño laboral de las enfermeras tiene un promedio de  $45,86 \pm 7,15$ . En este sentido, el síndrome de burnout afecta directa e indirectamente al personal sobre sus labores y rendimiento cotidiano sobre el servicio y calidad que brindan hacia el paciente afectando y limitando el potencial y riqueza humana, entonces es importante dar a conocer los efectos y prevención del síndrome para manejar el estrés, utilizar técnicas de concentración y relajamiento para afrontar los altercados con los pacientes, es importante realizar una autoevaluación al personal para medir el estrés.

#### 2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Araujo y Cubas (16) en el año 2022, en Perú, elaboraron una tesis con objetivo “Determinar la relación entre síndrome de Burnout y el desempeño laboral, en tiempos de pandemia en enfermeros(as) del HRDC, 2021”. Además, la metodología usada fue cuantitativa, tipo básico, descriptivo- relacional, con una población de 55 enfermeras del HRDC, siendo la

muestra igual a la población. Usando como instrumentos el Inventario de Agotamiento de Maslach y un cuestionario para el desempeño laboral. Según los resultados derivados mostraron que los participantes tienen un 10.9% de Burnout; con respecto al agotamiento emocional y despersonalización, se ubicó en un nivel alto con un porcentaje de 47.3% y 40%; por otra parte, el desempeño laboral se situó en niveles regulares y eficiente con 52.7%, lo que demuestra que el burnout tiene una asociación significativa inversa con el desempeño laboral en el personal de enfermería. En la actual situación pandémica es recomendable elaborar un plan focalizado y sobre políticas públicas en cuanto al manejo y prevención del estrés, síndrome de burnout y las consecuencias que esto conlleva en las labores del personal, el sistema de salud es importante para desarrollar políticas públicas de salud que sirvan de ayuda para demostrar los resultados a nivel local y regional, la implementación servirá como prevención y tendrá la funcionalidad del manejo del Burnout, por ende, los enfermeros podrán tomar iniciativa de sus labores con óptimas condiciones para afrontar el riesgo sobre la situación pandémica.

Salazar (17) en el año 2020, en Perú, en su estudio manifestó como fin principal “Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el personal del equipo de respuesta rápida del Hospital I Rio Negro 2020- Lima - Perú”. La metodología fue básico, no experimental y relacional. Además, el grupo de investigación estuvo formado por 25 profesionales sanitarios a los que se les facilitaron dos cuestionarios para determinar las variables a estudiar: el Maslach Burnout Inventory y el Campbell Job Performance Questionnaire. De hecho, evidenciando los resultados se notó hay asociación entre variables, como indica el estadígrafo Rho-Spearman de 0,605. Es importante conocer y prevenir el Burnout, ya que se puede utilizar herramientas para reducir la angustia, el estrés, la ansiedad y otros factores que reducen la calidad de vida y perjudican la labor y desempeño del personal público de salud, por ende, las charlas, talleres reducirían significativamente el estado negativo y emocional, donde se pueda estimular, motivar e incentivar a mejorar el tratamiento y

monitoreo del paciente con Covid-19, por otro lado, todo el personal de salud en primera línea debe contar con equipos autorizados y de la mejor calidad para evitar riesgos de contaminación aunque el contagio este disminuyendo.

Condezo (18) en el año 2020, en Perú, en su investigación establece como objetivo general “Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en enfermeras que laboran en la UCI neonatal y pediátrica del INSN-SB 2020. Lima Perú”. Presentó un método cuantitativo de tipo básico, relacional y descriptiva. La población estuvo integrada por 80 personal de enfermería. Para recolectar datos, se aplicó dos cuestionarios. Según los resultados mostraron que existe relación positiva media entre variables ( $p=0,015$  y  $r=0,271$ ), lo que señala que mientras más sea el síndrome causado menos será el desempeño laboral. En este sentido, se debe aplicar la evaluación para determinar el síndrome y detectar en una etapa temprana para poder brindar solución a los casos encontrados, asimismo, es importante conocer el grado o deterioro del bienestar emocional, conocer el perfil psicológico, ya que depende del estado de ánimo del enfermero para poder realizar o cumplir a cabalidad con sus funciones y laborales, donde mostrará eficiencia y responsabilidad.

Coscco (19) en el año 2020, en Perú, en su tesis tuvo como objetivo general “Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima 2020”. Con respecto al método utilizado fue de tipo básica, con un diseño no experimental, nivel descriptiva-correlacional y enfoque cuantitativo, la población fue 90 profesionales de enfermería. El instrumento empleado fue Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario para medir el desempeño. Con respecto a los resultados se conoció que el 73% de los empleados presentan agotamiento emocional medio, además, la despersonalización se sitúa en un nivel alto con 82% y la realización personal en un nivel alto según el 94%. Existe relación negativa media ( $Rho = -0.710$ ) entre variables. La importancia y

coordinación con las áreas correspondientes permitirá identificar el grado o nivel del síndrome, por ello el área psicológica aplicará un test digital al menos una vez cada 6 meses, asimismo la implementación de talleres, cursos y charlas en modalidad remota permitirán fortalecer la atención al usuario. En efecto, se puede decir, que es un síndrome que se reconoce elocuentemente entre profesionales. Tiene muchas consecuencias psicológicas y físicas destructivas y puede contribuir a trastornos como la angustia, la tristeza y el desgaste de motivación personal. Aunado a ello, reduce la productividad en el trabajo, y en las entidades sanitarias repercuten negativamente para una buena atención.

Altamirano (20) en el año 2019, en Perú, en su tesis cuyo objetivo general fue “Determinar la relación que existe entre los niveles del síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. Lima – Perú” Presentó un método descriptiva-relacional y no experimental, estando conformado por una población de 81 trabajadores de enfermería. Se usó el cuestionario estructurado. Los resultados arrojados condujeron que el síndrome de burnout se ubica con niveles altos 86.45%. Por otro lado, se mostró que el desempeño laboral se ubicó con niveles bajos presentando un promedio de 87.7%. Lo que dio a conocer que la variable 1 mantiene asociación negativa la variable 2 (Rho de Spearman =  $-0.787$ ) (20). Las herramientas interactivas son importantes para modular y temperar las actitudes de los enfermeros y disminuir el nivel de estrés, por lo tanto, es importante intervenir y desarrollar habilidades sociales sobre toda la plana y personal de salud, el trabajo colaborativo y la interacción, apoyo, la información, la comunicación permiten establecer sistemas eficientes para contrarrestar el síndrome presentado, asimismo, es importante conocer el grado o deterioro del bienestar emocional, conocer el perfil psicológico, ya que depende del estado de ánimo del enfermero para poder realizar o cumplir a cabalidad con sus funciones y laborales, donde mostrará eficiencia y responsabilidad

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Definición del Síndrome de Burnout**

El término burnout hace referencia al agotamiento laboral, es un anómalo que se produce de manera gradual e insidiosa y que sobresalta concisamente para que los individuos mantengan una anomalía en sus vidas. Se caracteriza por la fatiga de los profesionales sanitarios, siendo el estrés laboral un factor importante en el proceso de estrés y agotamiento mental (21).

En efecto, se menciona que es una discapacidad física y vehemente que provoca apatía hacia el trabajo, baja autoestima y falta de actitud positiva hacia los compañeros. Se puede decir, que es una reacción al estrés laboral; es una práctica de conocimiento, choque y actitud negativa hacia el trabajo y las personas que se asocian a él. Resulta arriesgado para los profesionales que trabajan con personas, como centros de formación, centros de salud, departamentos de recursos humanos, etc (22).

De igual forma, el burnout es un síndrome que puede llegar a sufrir cualquier persona, pero las que tienen mayor factibilidad de sufrirlas son aquellas que prestan servicios públicos (23).

El burnout se define como una sintomatología que implica debilidad física, emocionales y mentales derivado de situaciones laborales que son emocionalmente exigentes. Asimismo, es una respuesta neurovegetativa a las agresiones externas que rompen el estado fisiológico normal y provocan una alteración de la homeostasis. Se sabe que es responsable de la aparición de varias afecciones somáticas, mentales y conductuales inespecíficas, como riesgos cardiovasculares, digestivos y musculoesqueléticos, o incluso situaciones de aislamiento y conflicto (24).

En efecto, se puede decir, que es un síndrome que se reconoce elocuentemente entre profesionales. Tiene muchas consecuencias psicológicas y físicas destructivas y puede contribuir a trastornos como la angustia, la tristeza y el desgaste de motivación personal. Aunado a ello, reduce la productividad en el trabajo, y en las entidades sanitarias repercuten negativamente para una buena atención (25).

El síndrome de Burnout es un fenómeno psicosocial que surge entre los trabajadores de enfermería como respuesta a sus complejos entornos de trabajo. De tal manera se conforma por tres dimensiones (26).

#### **2.2.1.2 Teorías del síndrome de burnout**

##### Modelo tridimensional del burnout de Maslach

Los autores mencionaron que el síndrome es una reacción al estrés constante percibido en el aspecto laboral, consiste en cualidades y emociones negativas hacia los compañeros y las tareas laborales. Maslach concluyó que el burnout es una sintomatología caracterizada por el agotamiento emocional y lo definió como un "síndrome tridimensional compuesto por el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción de la satisfacción personal". Aunado a ello, es una réplica a los estresores interpersonal persistente en el trabajo y sus principales síntomas son el agotamiento general, la proccidad en el trabajo, la sensación de incapacidad y la falta de satisfacción personal (27).

#### **2.2.1.3 Evolución histórica del síndrome de burnout**

El término "burnout" se produjo en Estados Unidos en los años 70 como forma de describir las reacciones negativas en el trabajo de los servicios sociales. El psicólogo social

Maslach comenzó a estudiar el fenómeno y usó el término "burnout" para designar otros síndromes clínicos tipificados por la fatiga del trabajador de la salud mental. La investigación demostró la importancia de abordar los aspectos emocionales del burnout, mostrando que la carga de trabajo es un aspecto trascendental en los procesos donde se adquiere el estrés, manifestando que aplicar positivamente métodos de afrontamiento permitirá una mejoría significativa en las identidades profesionales y, sobre todo en el comportamiento laboral de los individuos (27).

#### **2.2.1.4 Impacto del síndrome de Burnout en la labor de enfermería**

Con la llegada de la pandemia no sólo ha tenido un grave impacto en todas las personas, sino que muchas enfermeras se han visto afectadas por los riesgos que este ha generado en el síndrome de burnout, recordando que se generó confinamiento total donde solo trabajaban los profesionales de salud, factor que causó revuelo por las excesivas horas que tenían de laborar y sobre todo la carga que estos tenían por las exigencias, donde la salud mental era quien recibía el primer impacto por tantas exacciones (25). Aunque las personas tengan conocimientos básicos del síndrome, no todos tienen la capacidad de reconocer que algo va mal y aun sabiendo no buscan asistencia. Mayormente, tienen que pasar por varios cambios para entenderlo, entre ellos sus hábitos alimenticios, sus patrones de sueño, su depresión, etc. (28).

En la sanidad, el índice de agotamiento de las enfermeras es uno de los más altos. Este síndrome afecta a varios aspectos de los cuidados sanitarios de la enfermería. Un profesional con burnout puede experimentar debilidad física, insomnio, hostilidad, irritabilidad y depresión. Los pacientes de una persona con burnout también se ven afectados debido a la disminución de los cuidados que son ofrecidos por el personal. Por último, los centros sanitarios también presentan dificultades vinculadas con el burnout, como el aumento del absentismo, la rotación de personal y la disminución del rendimiento laboral. Se ha estudiado el tratamiento



del burnout en las enfermeras mediante intervenciones educativas, de mediación o dirigidas a los individuos afectados, aunque los resultados han sido poco alentadores (29)

A diario, las personas que laboran en las áreas de emergencias se encuentran con situaciones inesperadas y con pacientes que pueden estar en riesgo de muerte debido a su patología. Esta exposición indirecta al trauma puede causar estrés traumático secundario en las enfermeras de urgencias (29)

El trabajo por turnos es necesario e indispensable en los hospitales para garantizar la continuidad de los cuidados prestados a los pacientes. En este sentido, los trabajadores de enfermería se encuentran entre los profesionales que necesitan ajustarse a esta forma de organización del trabajo, ya que las enfermeras están obligadas a para prestar cuidados las 24 horas del día. El trabajo por turnos, sin embargo, se ha asociado a cambios en funciones biológicas que provocan trastornos físicos y mentales

#### **2.2.1.5 Factores profesionales y personales que influyen en el estrés del personal de enfermería:**

Profesionales: en el ámbito profesional, las enfermeras se enfrentan no sólo a las exigencias de los pacientes, sino también a las demandas de sus quehaceres y la alta dirección, dando solución a problemas y contradicciones que dificultan la tarea de la enfermera al desenvolver sus obligaciones, ya que la epidemia hace que no sólo realice labores de enfermería, sino también de docencia y administrativas, lo que requiere un esfuerzo constante para conservar el equilibrio; la situación se ve agravada por la inseguridad laboral, las dificultades en el trabajo y la falta de un entorno laboral seguro (30).

Personales: el estrés se produce cuando las capacidades de un profesional no se ajustan a las exigencias de su trabajo o de su entorno personal y está sometido a una

tensión constante. Esto puede llevar a situaciones como no poder adaptarse a una nueva forma de trabajo o no poder pedir ayuda a otros profesionales, lo que puede causar estrés y acabar manifestándose como enfermedad.

Dentro de las fases se mencionan tres:

Fase 1: el estrés surge cuando las exigencias del trabajo superan los recursos materiales y humanos (incluidos los requisitos de competencia).

Fase 2: se produce cuando un profesional trabaja demasiado para satisfacer la demanda, lo que le lleva a la fatiga y la ansiedad.

Fase 3: se produce cuando los empleados cambian su comportamiento y actitudes para protegerse del estrés que experimentan, en cuyo caso el síndrome de burnout ya está presente (31).

#### **2.2.1.6 Influencia del Burnout en la calidad de atención**

El síndrome de burnout es un estado médico que cada día que pasa se encuentra más presente entre los enfermeros debido a la naturaleza de su responsabilidad, que consiste en proporcionar cuidados humanos, competentes y éticos en el lugar de trabajo, lo que significa que se enfrentan constantemente a situaciones estresantes derivadas de enfermedades complejas, dificultades llevando hasta la muerte del paciente, esto repercute negativamente en el personal profesional lo cual provoca una serie de consecuencias que socavan la calidad de los cuidados al incitar reacciones en el rendimiento laboral y la calidad de los cuidados, reduciendo la conciencia de las enfermeras sobre los factores que pueden provocar acontecimientos negativos debido a la incertidumbre asociada al manejo de situaciones estresantes (32). En efecto, se menciona que es una discapacidad física y vehemente que provoca apatía hacia el trabajo, baja autoestima y falta de actitud positiva hacia los compañeros.

Se puede decir, que es una reacción al estrés laboral; es una práctica de conocimiento, choque y actitud negativa hacia el trabajo y las personas que se asocian a él. Resulta arriesgado para los profesionales que trabajan con personas, como centros de formación, centros de salud, departamentos de recursos humanos, etc. (22).

#### **2.2.1.7 Consecuencias generales de síndrome de Burnout**

Dentro de las consecuencias que puede generar el estrés se encuentran las consecuencias directas: incluye el absentismo, las tardanzas y los retrasos, cambios constantes del personal, la baja empatía y el compromiso. Y la indirecta: se refiere al rendimiento laboral y a aspectos organizativos como la cantidad y la calidad de la productividad, los accidentes, las averías de las máquinas y los retrasos en las reparaciones, y el uso excesivo de la iniciativa y la creatividad. Las situaciones estresantes de corta duración o esporádicas no suponen una gran amenaza, pero cuando las situaciones estresantes se prolongan sin solución, el organismo permanece en un estado de activación constante, lo que aumenta el desgaste de los sistemas biológicos. Con el tiempo se produce la fatiga o el colapso, y la capacidad del cuerpo para hacer frente y defenderse puede verse gravemente comprometida (33).

Todos estos impactos del SB tienen costes directos e indirectos muy elevados para las entidades. Los costes directos incluyen: atención médica y hospitalización, paga de vacaciones, dietas. Los costes indirectos incluyen: pérdida de tiempo, multas o sanciones, consecuencias comerciales como la pérdida de pacientes y usuarios, daños a la reputación, etc. (34).

#### **2.2.1.8 Signos y síntomas del síndrome de burnout**

Los signos y síntomas del síndrome del síndrome de burnout pueden considerarse como señales de advertencia y, en ocasiones, como parte de la propia enfermedad: rechazo, abandono,

ansiedad, miedo o sensación de miedo, depresión uno de los síntomas más comunes del síndrome y uno de los más peligrosos, ya que puede llevar al suicidio, rabia, adicción, cambios de personalidad, sentimientos de culpa y autopreservación, sobreesfuerzo, cambios en los hábitos de higiene y aseo personal, cambios en los hábitos alimentarios, pérdida o aumento excesivo de peso, problemas de memoria y organización, dificultades de concentración y también puede asociarse a trastornos del sueño (33). A ello se suma y asocia el cansancio y la fatiga, por ello es necesario implementar talleres y dinámicas que puedan contrarrestar la baja calidad de vida y servicio hacia el usuario, poniendo en riesgo su integridad y bienestar.

#### **2.2.1.9 Teoría de enfermería según el síndrome de burnout**

Se elabora la teoría de Callista Roy sobre la gestión del estrés y su tema principal es la capacidad de hacer frente a una variedad de situaciones que mejoran el bienestar personal. La teoría se centra en el paciente que está expuesto a distintos cambios o estresores que afectan al equilibrio entre salud y enfermedad, pero también puede extenderse a los profesionales sanitarios (32).

#### **2.2.1.10 Instrumento para medir el síndrome**

Maslach y Jackson (1981) desarrollaron el Inventario de Burnout de Maslach, que puede utilizarse para determinar la presencia de burnout en un grupo o individualmente y es muy apreciado por la comunidad científica por sus propiedades psicométricas. Este instrumento se ha utilizado para diversas profesiones con pequeñas modificaciones para adaptarlo al contexto en el que se usa (33).

El Maslach Burnout Inventory se utiliza para diagnosticar el agotamiento laboral: Incluye afirmaciones y preguntas sobre pensamientos y sentimientos relacionados con el trabajo. Se clasifican en seis niveles, desde "nunca" hasta "diariamente", según la periodicidad

con la que se producen las situaciones descritas en cada elemento. Los ítems están diseñados para evaluar tres dimensiones del SB: el agotamiento emocional, realización personal y la despersonalización (34). En base a los resultados se puede brindar un tratamiento adecuado para medir el grado o situación real del paciente, debido a que la actitud, carga laboral, estrés, ansiedad y otros factores influyen en el comportamiento del enfermero hacia sus pacientes, ya que el desgaste o agotamiento del personal hace que el servicio y calidad hacia el paciente sea defectuoso e ineficiente; es importante diagnosticar y tratar la enfermedad.

#### **2.2.1.11 Dimensiones del Síndrome Burnout**

Agotamiento emocional: el estrés constante en el trabajo, que puede volverse crónico debido a un desequilibrio en la respuesta interna y en los sectores de afrontamiento, debilita gradualmente al individuo. En casi todos los casos, el trabajador sanitario puede sobrellevar un grado de estrés laboral que le permite prestar una atención de calidad, pero cuando estas emociones desbordan su trabajo diario, es incapaz de enfrentarse emocionalmente a los pacientes y tratarlos adecuadamente (35).

Despersonalización: se define como una conducta negativa e indiferente que se desenvuelve en las personas y que se manifiesta en la forma en que se trata a sí mismo durante el tratamiento y en sus relaciones con los colegas. En este caso, el personal sanitario representa un mal prototipo de la persona, lo que conduce a un mal comportamiento y, por tanto, a una atención inadecuada (36).

Realización personal: se define como una acción en la que un profesional de la salud tiene una autoevaluación y valoración negativa de su propia actuación. Además, rechazan los vínculos con otros profesionales, rinden poco en el trabajo y no pueden hacer frente al estrés diario del trabajo (37).

### 2.2.2 Definición de desempeño laboral

El desempeño laboral, en el área de salud se define como los comportamientos genuinos entre los médicos y el personal técnico, además, de las relaciones humanas que se producen en la atención a los pacientes en el proceso de salud en el contexto del entorno. En fin, la actividad profesional es crucial para el desempeño general de la asistencia sanitaria (38).

El desempeño laboral es el grado en que los trabajadores cumplen los requisitos del trabajo. Se puede decir que el rendimiento de los empleados es esencial para el buen funcionamiento de una organización, ya que contribuyen a la consecución de sus objetivos (39).

El desempeño laboral es el número de actividades realizadas con la mayor calidad, el cuidado y la dedicación con que se realizan las tareas, cuanto mejor sea el rendimiento, mejores serán los resultados obtenidos para cumplir con la meta programada (39).

Es un factor importante que provoca una alta rotación de empleados en las organizaciones de todos los países. En su mayoría las organizaciones no reconocen el inmenso potencial de la mano de obra cualificada. En cambio, las empresas que valoran a sus empleados como activos calibrarán sus necesidades inminentes mediante la provisión de pensiones

motivando para que crezcan en su carrera y también fomentando un ambiente propicio para el crecimiento de la carrera.

En salud-enfermería; la práctica de un profesional es el auténtico comportamiento que realiza un profesional para llevar a cabo sus tareas relacionadas con el trabajo de forma competente. Implica formación y competencia técnica, experiencia, toma de decisiones eficaz y buenas relaciones interpersonales (40).

#### 2.2.2.1 Teorías de las motivaciones de David McClelland

David McClelland indicaba que para obtener un buen desempeño se tendría que relacionar cierta peculiaridad con los colaboradores; es decir, el logro de las competencias, esto como conducta o pensamiento sobre las distintas ocasiones sobre el tiempo (41).

Las exigencias del perfil o puesto de trabajo obedecen a un patrón de conducta y un estímulo de competencias, donde cada puesto es en particular una exigencia de nivel (42). dichas competencias son cognoscitivas de pensamiento crítico, conceptual y de razón; características fáciles de identificar y desarrollar (43); entonces se afirma que las competencias que se basan en la actitud refieren a la satisfacción por el saber ser y el saber hacer (28); y por último el autor refiere que las competencias técnicas se basan en el desarrollo y experiencia del profesional sobre sus labores para el correcto desempeño (44). Entonces, se puede afirmar que el correcto uso de la conducta, la conciencia, el comportamiento, la experiencia y el buen uso de la profesión demostrará eficiencia y un alto grado de responsabilidad y productividad antes los servicios de la salud pública.

La calidad del desempeño del trabajo depende de las circunstancias personales y laborales del empleado, que deben considerar a la hora de tomar decisiones para evaluar el desempeño de la organización. Es decir, el buen desempeño del trabajo depende principalmente de la competencia del empleado y de tener en cuenta sus circunstancias laborales y personales reales (40, 45).

#### **2.2.2.2 Teoría de la equidad Klingner y Nabaladian**

La teoría es sólida, pero la percepción humana es un estado mental basado en un juicio subjetivo. Esto no significa que la honestidad y el buen comportamiento no sean factores significativos, sino que la buena comunicación entre los directivos y los empleados también son importantes. La equidad se consigue: a) mediante el rendimiento; b) mediante la comparación con otros. En primera instancia, los sujetos comparan sus propias contribuciones

o rendimiento y las compensaciones que obtienen con las contribuciones o el rendimiento de los demás (46).

#### **2.2.2.3 Modelo teórico de Campbell**

El modelo de Campbell es uno de los fundamentos teóricos de la evaluación del desempeño laboral. Se trata de un modelo pluridimensional destinado a desarrollar un sistema de evaluación que contribuya a la consecución de los objetivos fijados por la empresa y que se centre en el comportamiento de los empleados y en la forma en que asumen la responsabilidad de sus acciones. La principal ventaja del modelo es su satisfactoria coherencia, ya que es exhaustivo y sencillo, analiza los resultados en relación con los objetivos de la empresa, además, de ser un modelo integrado y puede utilizarse en la práctica para medir resultados relevantes (46).

#### **2.2.2.4 Evolución histórica**

Desde 1980, las evaluaciones múltiples se han utilizado como método de evaluación del trabajo en diversas entidades. En el año 1990, este método ha sido reconocido como el mejor en evaluaciones porque consigue resultados óptimos, lo que figura que es un método estratégico para las gestiones de recursos humanos que promueve el desarrollo de las competitividades básicas de los trabajadores en el sitio laboral. Se basa en el hecho de que un mismo empleado puede ser evaluado por todos o la mayoría de los miembros del equipo gerentes, directores, colegas y usuarios con la finalidad de adquirir la mayor cantidad de información posible para encontrar formas de mejorar el rendimiento del empleado. Este tipo de evaluación del desempeño se utiliza en muchas organizaciones para identificar los puntos fuertes y débiles, para corregir los comportamientos que impiden un rendimiento satisfactorio y para informar sobre el rendimiento futuro, ofreciendo oportunidades de desarrollo personal, departamental y organizativo (47).



Por otra parte, los orígenes de la enfermería se remontan a la Edad Media, en la época de los monjes, cuando muchas mujeres destacaban en el cuidado de los enfermos. La enfermería ha pasado por diferentes etapas y ha evolucionado a lo largo de los siglos. Antes del cristianismo (1500 d.C.), las mujeres cuidaban de los enfermos en casa. Más tarde, esta actividad fue asumida por las organizaciones monásticas. La enfermera inglesa Florence Nightingale inventó esta innovación durante la Guerra de Crimea (1854-1856) y, gracias a ella, la enfermería se convirtió en una profesión reconocida (48).

#### **2.2.2.5 Niveles del desempeño laboral**

Los niveles del desempeño se vinculan con las actitudes de los empleados cuando se enfrentan con la responsabilidad, las operaciones y las actividades a diario. Algunos de esos niveles son:

**Destacado:** este factor permite a los empleados estar más comprometidos con su trabajo y adquirir más conocimientos para facilitar su rendimiento. Este nivel permite a los empleados desarrollar un buen ambiente de trabajo, amistades y buenas relaciones.

**Competente:** este nivel está relacionado con el buen desempeño de las tareas por parte de los empleados, así como con las buenas relaciones y la comunicación con otros compañeros. Sin embargo, esto no los convierte en excelentes.

**Básico:** en este nivel, los conocimientos son sólo suficientes, es decir, el empleado tiene los conocimientos necesarios para realizar sus tareas, pero no puede relacionarlos con otras áreas de la disciplina ni vincularlo con la realidad.

**Insatisfactorio:** Este nivel hace referencia a la frustración que surge cuando el rendimiento no cumple las expectativas, la calidad es escasa, falta consistencia y el proceso es

defectuoso. Por otro lado, los trabajadores no mantienen buenas relaciones entre sí y existe una mala comunicación, falta de compasión y cooperación en el sector (49).

#### **2.2.2.6 La evaluación del desempeño laboral del profesional**

La evaluación se considera como uno de los indicadores más significativos para evaluar el rendimiento de la organización. Son muchos los materiales que se pueden utilizar para dar una mejoría o en su defecto para evaluar el rendimiento de las enfermeras, entre ellas la evaluación continua por parte del supervisor directo y jefes inmediatos (51).

Dicho de otra manera, este tipo de evaluaciones son procedimientos de revisión y evaluación del desempeño de un individuo o de un grupo con el fin de formular propósitos de progreso, objetivos y metas; este procedimiento implica que se pueda establecer cuáles son los niveles del desempeño de los empleados en sus funciones diarias, lo que constituye una parte importante para determinar cuál es su nivel de productividad porque la evaluación es una forma de destacar los logros (52).

#### **2.2.2.7 Enfermería**

La enfermería es una atención sanitaria holística que requiere el uso de conocimientos y actividades de carácter e intersubjetivas para mantener la salud y ayudar a las personas a superar el proceso de la enfermedad (53).

La enfermería es una ciencia humana práctica, una actividad sistemática basada en explicaciones lógicas, racionales y razonables. Lleva la teoría a la práctica a través del proceso de enfermería y proporciona un mecanismo para que los profesionales utilicen su juicio, conocimientos y destrezas para prescribir y controlar las respuestas individuales, familiares o comunitarias (54).

#### **2.2.2.8 Desempeño laboral como base de la relación terapéutica enfermería paciente**

Éstas constituyen la base de la relación terapéutica, que requiere que el profesional se comporte sobre la base de valores y cuidados, incluyendo la comunicación, la confianza, el respeto y el compromiso mutuo (26, 55). Las experiencias o las habilidades prácticas son la base del conocimiento, además de la formación, garantizan una buena práctica profesional.

Con el aumento de la experiencia, los enfermeros adquieren gradualmente conocimientos, destrezas y habilidades que les permiten detectar o identificar a tiempo los percances de los pacientes y decidir la intervención. Con el aumento de la experiencia, los enfermeros adquieren una sabiduría clínica que les permite comprender la situación del paciente y trabajar con eficacia (56).

Cada vez que los enfermeros se enfrentan a una situación y trabajan en un entorno de clínico, obtienen conocimientos que conducen al desarrollo de habilidades y competencias relevantes para la práctica clínica. En efecto, las enfermeras son responsables de mantener la teoría que sustenta su práctica. Por lo que, la educación promueve el desarrollo de las habilidades necesarias para responder emocional, fisiológica y oportunamente a los inconvenientes que se puedan encontrar en los pacientes al momento de la atención hospitalaria. A través de la experiencia y la formación, las habilidades siguen desarrollándose y surge la sabiduría clínica para entender y trabajar eficazmente con la situación del paciente (57).

#### **2.2.2.9 Dimensión del desempeño laboral**

Competencias Cognitivas: Se refiere a la utilización de las habilidades y del conocimiento; conlleva la resolución de los problemas, toma de decisiones, captación de información, la relación del aprendizaje y conocimiento.

Competencias Actitudinales y sociales: Se refiere a la capacidad que se tiene para comunicarse y crear relaciones interpersonales, también para el desenvolvimiento y la adaptación entre la sociedad.

Competencias de Capacidad Técnica: Se refiere a la capacidad de demostrar la experiencia y habilidad adquirida en su entorno profesional, así como la formación y especialización de conocimientos (58).

#### **2.2.2.10 Instrumento desempeño laboral**

El cuestionario de evaluación de desempeño laboral fue creado por Ivonne Díaz Reátegui y Karin Gaviria Torres, consta de 21 ítems o reactivos, con 3 dimensiones. “El cuestionario presenta escala de 0 a 3, donde 0 es nunca, 1 algunas veces, 2 frecuentemente y 3 siempre. El índice de confiabilidad del cuestionario es de 0,82”. (59)

### **2.3 Formulación de la hipótesis**

#### **2.3.1 Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022

#### **2.3.2 Hipótesis específicas**

Hi: Existe incidencia estadísticamente significativa entre la dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral el desempeño en el personal de enfermería en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022.

Hi: Existe incidencia estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización y el desempeño en el personal de enfermería en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022.

Hi: Existe incidencia estadísticamente significativa entre la dimensión de realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco 2022

### **III METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El estudio será deductivo es aquella que parte de datos generales, razonablemente aceptados, para derivar diversas proposiciones por inferencia lógica; por tanto, inicia de las verdades primeramente determinadas como principios generales y después se aplica a casos concretos para evidenciar que tiene validez (60).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Cuantitativo: Es cuantitativo debido a que se va a conocer de manera numérica el desarrollo de los hechos (60).

### **3.3. Tipo de la Investigación**

La investigación fue tipo aplicada en el sentido de que tuvo como objetivo, a través de las numerosas teorías examinadas, el síndrome de Burnout y desempeño laboral de enfermería de las áreas de psiquiatría de los Hospitales de Essalud - Pasco 2022, de cómo se relacionan ambas variables, no se buscó alterar la realidad sino describir su relación, se refiere al empleo de los conocimientos teóricos a la solución de problemas en un contexto concreto, es decir, se utilizó los conocimientos que ofrece la investigación fundamental porque depende de sus resultados. El alcance de esta investigación es descriptivo-correlacional (60).

### **3.4. Diseño de la investigación**

Teniendo en cuenta el estudio y la funcionalidad desarrollada por ambas variables estudiadas, el diseño de la investigación es no experimental, debido a que las variables del caso muestran independencia y por ende desarrollan una relación entre ellas, las investigaciones de nivel correlación miden dos o más variables que se propone visualizar si están o no asociadas, luego se mide el grado de correlación. En este sentido, dada la naturaleza del estudio, el diseño en cuestión es el típico de la investigación correlacional. Por otra parte, dado que la unidad de análisis sólo se tocó una vez, la utilización de cada variable sólo tendrá en cuenta el corte transversal debido a que los datos se recolectarán en un solo momento (60).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

La población estará integrada por todos los trabajadores de enfermería que rotan en las áreas de psiquiatría de los hospitales de Pasco 2022, Se trabaja con un muestreo censal

de 70 personales de enfermería 30 Licenciadas de enfermería y 30 técnicos de enfermería del Hospital II E Essalud Huariaca así mismo 5 licenciadas de enfermería y 5 técnicos de enfermería del Hospital I Oxapampa

#### Criterios de Inclusión

- Personal de enfermería que labora en los hospitales de Essalud de Pasco (Huariaca y Oxapampa – áreas de psiquiatría)
- Trabajadores de enfermería de ambos sexos
- Trabajadores que hayan firmado el consentimiento informado

#### Criterios de Exclusión

- Empleados con vacaciones o licencia laboral
- Empleados que no hayan firmado consentimiento informado

### **3.6. Variables y operacionalización**

Síndrome de Burnout

Desempeño laboral

#### **3.6.1. Variable síndrome de Burnout**

##### **Definición conceptual:**

Manifestación que suscita de manera progresiva y sigilosa, por ende, afecta la calidad de vida de las personas, que se caracteriza por el agotamiento y es observado en el sector público de salud, que aduce la tensión sobre las labores e interviene como variante de alta significancia en el proceso y elevación de estrés y agostamiento psíquico. (18).

**Definición operacional:**

Maslach dimensiona el Síndrome de Burnout en 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal

**3.6.2. Variable desempeño laboral****Definición conceptual:**

El comportamiento o conducta autentica de los profesionales y técnicos, como en las relaciones interpersonales que surgen durante la atención a las personas en el proceso salud / enfermedad, dentro del contexto ambiental. Por tanto, el desempeño profesional, determina la calidad total de los servicios de salud (20).

**Definición operacional:**

El desempeño se aborda desde 3 dimensiones: competencias cognitivas, competencias actitudinales y sociales, competencia de capacidad de técnica



**Tabla 1. Variables y Operacionalización****Variable 1:** Síndrome de Burnout

**Definición operacional:** Manifestación que suscita de manera progresiva y sigilosa, por ende, afecta la calidad de vida de las personas, que se caracteriza por el agotamiento y es observado en el sector público de salud, que aduce la tensión sobre las labores e interviene como variante de alta significancia en el proceso y elevación de estrés y agostamiento psíquico.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Agotamiento emocional	Cansancio emocional	Agotamiento emocional: ítems 1 al 9	<b>Presencia de Burnout</b> el puntaje es 84 a más Tendencia de Burnout el puntaje es de 49 – 8 Ausencia de Burnout el puntaje es de 0 – 48.
Despersonalización	Fatiga Frustración	Despersonalización ítems: ítems 10 al 14	
Realización personal	Irritabilidad Eficacia	Realización personal: ítems 12-22	

**Tabla 2. Variables y Operacionalización****Variable 1:** Desempeño laboral

**Definición operacional:** El desempeño se aborda desde 3 dimensiones: competencias cognitivas, competencias actitudinales y sociales y competencias de capacidad técnica.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Competencias cognitivas  Competencias actitudinales y sociales  Competencia de capacidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orienta acciones</li> <li>- Buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Interacción recíproca</li> <li>- Sociable</li> <li>- Evita conflictos</li> <li>- Trabajo ordenado</li> <li>- Actividad planificada</li> </ul>	<p>Competencias cognitivas: ítems del 1 al 8</p> <p>Competencias Actitudinales y sociales: ítems del 9 al 15</p> <p>Competencia de capacidad técnica: ítems del 16 al 21</p>	<p><b>Competencias cognitivas:</b> <b>eficiente:</b> 17 a 24 <b>regular:</b> 9 a 16 <b>deficiente:</b> 0 a 8</p> <p><b>Competencias actitudinales sociales:</b> <b>eficiente:</b> 15 a 21</p> <p><b>regular:</b> 8 a 14 <b>deficiente:</b> 0 a 7</p> <p><b>Competencias capacidad técnica:</b> <b>eficiente:</b> 12 a 18 <b>regular:</b> 7 a 11 <b>deficiente:</b> 0 a 6. (64)</p>

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### 3.7.1. Técnicas

En cuanto a la técnica para el recojo de datos para evaluar el síndrome de burnout será la encuesta y para evaluar desempeño laboral también será la encuesta.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

Como instrumento para medir la variable síndrome de burnout se aplicará el Inventario de burnout de Maslach (MBI). La Escala de Maslach Burnout o de auto evaluación, consta de 22 preguntas con una escala valorativa de 0 a 6 tipo Likert. Con las dimensiones: Cansancio Emocional: 09 preguntas. (1,2,3,6,8,13,14,16,20), y su puntuación máxima es 5, Despersonalización: 05 preguntas. (5, 10, 11, 15, 22), su puntuación máxima es 3, Realización Personal: 08 preguntas. (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

La escala De Maslach Burnout fue adaptada en Perú por Molina y Palomino en el año 2021, en su investigación titulada “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa, durante marzo – junio del 2021”. Fue validado por 9 jueces expertos en la materia, la confiabilidad estadística la realizaron por medio del método intra prueba, estuvo conformado por una población de 40 empleados de la Clínica Santa Teresa de la provincia de Abancay. Durante los meses Marzo – Junio del 2021 (61).

Diversos estudios demostraron que el Inventario de burnout de Maslach (MBI), demuestra propiedades psicométricas satisfactorias y es una medida válida y confiable para ser utilizada en posteriores estudios. Así mismo, tiene una consistencia interna de 0.80 para todos los ítems, y una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.90 para la

dimensión agotamiento emocional, 0.79 para la dimensión Despersonalización y de 0.71 para la dimensión Realización personal (62)

**Tabla 2.** *Ficha técnica del síndrome de burnout*

<b>Ficha técnica</b>	
<b>Nombre</b>	Escala De Maslach Burnout
<b>Autor</b>	Maslach y Jackson (1986)
<b>Adaptación y Estandarización</b>	Molina G. y Palomino L
<b>Administración</b>	Individual
<b>Duración</b>	10 a 15min.
<b>Aplicación</b>	Personal de enfermería
<b>Dimensiones</b>	Cansancio emocional, despersonalización y realización personal

**El instrumento para medir el desempeño** será el cuestionario Formato de evaluación del desempeño laboral, el cual fue adaptado por Chumpitaz en su estudio titulado “Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco-Obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017” fue validado por 3 jurados quienes dieron su autorización para ser aplicado, En cuanto a la confiabilidad tuvo Alfa de Cronbach de 0,924, dicho instrumento se aplicó al personal de enfermería del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de Ventanilla (63).

El cuestionario de evaluación de desempeño laboral fue creado por Díaz y Gaviria, es un cuestionario con escala Likert que tiene 21 ítems, distribuidas en 3 dimensiones para evaluar el desempeño del personal. El cuestionario presenta una escala de 0 a 3, donde 0

es nunca, 1 algunas veces, 2 frecuentemente y 3 siempre. El índice de confiabilidad del cuestionario es de 0,82. Para categorizar el desempeño laboral en “eficiente”, “Regular” y “Deficiente” se considera los niveles en **Competencias cognitivas:** eficiente: 17 a 24 regular: 9 a 16 deficiente: 0 a 8 **Competencias actitudinales sociales;** eficiente: 15 a 21 regular: 8 a 14 deficiente: 0 a 7 **Competencias capacidad técnica:** eficiente: 12 a 18 regular: 7 a 11 deficiente: 0 a 6. (64)

#### Ficha técnica Desempeño Laboral

<b>Nombre</b>	Formato de evaluación de desempeño laboral	<b>Plan de procesamiento y análisis de datos</b>
<b>Autor</b>	Ivonne Díaz Reátegui y Karin Gaviria Torres	
<b>Adaptación y Estandarización</b>	Chumpitaz, J.	
<b>Administración</b>	Individual	
<b>Duración</b>	10 a 15min.	
<b>Aplicación</b>	Personal de enfermería	La información se ingresará al
<b>Dimensiones</b>	Competencias Cognitivas Competencias Actitudinales y sociales, Competencias Capacidad Técnica	

programa estadístico SPSS v.25 con el propósito de realizar el análisis estadístico y el procesamiento de la información recolectada.

Al ejecutar el análisis descriptivo de las variables cualitativas se estimarán las frecuencias absolutas y relativas (%) y en el análisis de las variables cuantitativas se estimarán medidas de tendencia central (promedio) y de dispersión (desviación estándar).

Para efectuar el análisis inferencial que permitirá constituir la relación entre las variables, se tendrá en cuenta el coeficiente de correlación de Spearman, ideal para relacionar dos variables ordinales. Los resultados de la correlación ( $r$ ) indicarán el grado de relación (entre valores de -1 a 1, incluyendo el 0); en caso que se obtuviera un resultado de correlación con el signo negativo (-) significaría que la relación es inversa, y si se obtuviese un resultado con signo positivo (+) indicaría el sentido de la relación es directa, también se tuvo en cuenta el valor de  $p < 0.05$  evidenciaría una relación estadísticamente significativa.

### **3.9.Aspectos éticos**

La investigación se desarrollará respetando el código ético implementado por la Universidad Norbert Wiener, se verá a continuación:

Principio de Autonomía: La participación del personal de enfermería en este estudio será de forma voluntaria a través del consentimiento informado, sin coerción o influencia indebida.

Principio de Beneficencia. El beneficio que tendrá mediante la aplicación del programa es contribuir con la salud física, mental y psicológica del profesional de enfermería para la



## 4.2.Presupuesto: Autofinanciado

Recursos humanos:

Cantidad	DESCRIPCIÓN	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
1	Estadístico (4 sesiones)	500.00	2000.00
1	Asesor	3000.00	3000.00
	SUB TOTAL		5000.00

Recursos materiales:

Cantidad	DESCRIPCION	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
30	Refrigerios	10.00	300.00
1	Ordenador	500.00	500.00
4	Pasaje interprovincial	300.00	300.00
Varios	Pasaje local	20.00	20.00
	Imprevistos	100.00	100.00
	SUB TOTAL		1220.00

SUBTOTAL

Sub total recursos humanos.	5000.00
Sub total recursos materiales.	1220.00
<b>TOTAL</b>	<b>6220.00</b>



## Referencias

1. OMS oficializa el Síndrome de Burnout como una enfermedad delo trabajo. MSP [Internet] enero 2022. [Citado 02 junio 2022] Disponible en [www.medicinaysaludpublica.com](http://www.medicinaysaludpublica.com)
2. Richard M. La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. Rev Med Rev [Internet]. 2017; 5(1): 17-30. Disponible en: [https://redib.org/Record/oai\\_articulo2609912-la-relaci%C3%B3n-entre-el-burnout-y-el-rendimiento-laboral-en-los-profesionales-de-hosteler%C3%ADa#:~:text=El%20burnout%20es%20una%20respuesta,individual%20y%20de%20la%20organizaci%C3%B3n](https://redib.org/Record/oai_articulo2609912-la-relaci%C3%B3n-entre-el-burnout-y-el-rendimiento-laboral-en-los-profesionales-de-hosteler%C3%ADa#:~:text=El%20burnout%20es%20una%20respuesta,individual%20y%20de%20la%20organizaci%C3%B3n).
3. Román I. y Muñoz K. Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Rev cienc y tecn [Internet]. 2020; 28(31): 93-103. Disponible en: <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/399/493>
4. Guartan A, Torres K. y Ollague J. La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. Rev Dig Pub [Internet] 2019 [Citado 13 junio 2022]; 4(6): 13-26. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144062.pdf>
5. Treviño E, Treviño R, Segovia S, Reyna F. y Vallejo B. Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial. Ad Minister. Rev Mont México [Internet] 2019 [Citado 13 junio 2022]; 35(1): 137-163. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n35/1692-0279-adter-35-137.pdf>

6. Cabrales G. y Roa M. Síndrome burnout: incidencia lesiva laboral, familiar y social. *Rev Mod* [Internet] 2018 [Citado 13 junio 2022]; 1(2): 1-32. Disponible en [https://static.s123-cdn.com/uploads/3743669/normal\\_5efe53c1b1415.pdf](https://static.s123-cdn.com/uploads/3743669/normal_5efe53c1b1415.pdf)
7. Veliz A, Dorner A, Soto A. y Arriagada A. Bienestar psicológico y burnout en profesionales de atención primaria de salud en la región de Los Lagos, Chile. *Rev Act Univ* [Internet] 2018 [Citado 13 junio 2022]; 28(3): 56-69. Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/416/41657040009/41657040009.pdf>
8. Lauracio C. y Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev In educ* [Internet] 2020 [Citado 13 junio 2022]; 2(4): 543-554. Disponible en <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/download/90/182/428>
9. Arias G, Muñoz A, Delgado Y, Ortiz M. y Quispe M. Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Rev Med y seg trab* [Internet] 2017 [Citado 13 junio 2022]; 23(249): 331-344. Disponible en <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n249/0465-546X-mesetra-63-249-00331.pdf>
10. Contreras Erquicia J, Valls L, Barja A, Gil S, Miquel J, Leal-Blanquet J, et al. Impacto emocional de la pandemia de Covid-19 en los trabajadores sanitarios de uno de los 54 focos de contagio más importantes de Europa. *Med Clin Ed Impr* [Internet]. 2020 [citado 20 de mayo de 2022]; 434-40. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en;/ibc-193052>
11. Onofre L. Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. [Tesis para optar la Maestría en Desarrollo del Talento Humano]. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, 2021. Recuperado de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influenzia.pdf>

12. Bricio S. y Pacheco G. Síndrome de burnout y su relación con el desempeño de las funciones de enfermería en el Hospital General Martín Icaza. [Tesis para optar la licenciatura en enfermería, mención bienestar y salud]. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo, 2019. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7989>
13. Yaguar, S. Estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención. [Tesis para la obtención del grado de magíster en Gerencia en Servicios de la Salud, mención salud] Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2019. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13230>
14. Mayorga M. El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias. [Tesis para obtener título de psicólogo industrial, mención ciencias psicológicas]. Ecuador: Universidad de Guayaquil, 2018. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26084>
15. Hosseini M, Sedgni N, Alamadarloo A, Farzadmehr, M. y Musavi A. The relationship between job burnout and job performance of clinical nurses in Shiraz Shahid Rajaei hospital (thruma) in 2016. Rev Journal of Clinical Nursing and Midwifery [Internet] 2018 [Citado 12 junio 2022]; 6(1): 1-7. Recovered from <http://eprints.skums.ac.ir/4891/>
16. Araujo C. y Cubas I. Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en tiempos de Pandemia del personal de enfermería del Hospital Docente de Cajamarca 2021. [Tesis para la obtención de Título de Licenciada en Enfermería, mención ciencias de la salud]

Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, 2021. Disponible en:  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2295>

17. Salazar L. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal del equipo de respuesta rápida del Hospital I Rio Negro. [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57451universiad>
18. Condezo G. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020. [Tesis para optar maestría en gestión de los servicios de la salud, mención salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58238/Condezo\\_MGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58238/Condezo_MGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Coscco A. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima- 2020. [Tesis para obtener Título Profesional en Licenciada en Enfermería, mención ciencias de la salud]. Perú: Universidad Norbert Wiener, 2020. Recuperado de: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4829/T061\\_70076642\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4829/T061_70076642_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Altamirano K. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. [Tesis para obtener Título Profesional en Licenciada en Enfermería, mención ciencias de la salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2021. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60632>

21. García J. Burnout. Síndrome del Quemado: cómo detectarlo y tomar medidas. [internet]. España: Psicología y mente; 2020 [Consultado el 12 de julio del 2021]. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
22. Rodríguez J, Guevara A. y Viramontes F. Síndrome de burnout en docentes. Rev Red [Internet] 2017 [Citado 13 junio 2022]; 8(14): 45-67. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/ierediech/v8n14/2448-8550-ierediech-8-14-45.pdf>
23. Arias W, Muñoz A, Delgado Y. y Ortiz M. Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). Rev Med y seg del trab [Internet] 2017 [Citado 13 junio 2022]; 63(249), 331-44. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n249/0465-546X-mesetra-63-249-00331.pdf>
24. Mohamed L, Mohamed O, Youssef M. y Mourad R. Burnout Syndrome Prevention Measures among Nursing Staff. [Internet] 2021 [Citado 28 junio 2022]; 17(4): 81-95. Disponible en <https://acortar.link/O0mUYJ>
25. Abdulaziz H, Sultan A, Shilli R, Habadi M, Suliman S. Shahd A. The Prevalence of Burnout Syndrome among Nursing Staff Working at King Abdulaziz University Hospital, Jeddah, Saudi Arabia, 2017. Health and Care [Internet] 2018 [Citado 28 junio 2022]; 15(3): 122-126. Disponible en <https://acortar.link/O0mUYJ>
26. Vidotti V, Perfeito R, Quina M. y Trevisan J. Burnout Syndrome and shift work among the nursing staff. Enfermagem [Internet] 2018 [Citado 28 junio 2022]; 26(1): 1-10. Disponible en <https://www.scielo.br/j/rlae/a/DBqJMr5g8RLQJ7qdxpfBWjN/abstract/?lang=en>
27. Olivares V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Rev Cien y trab [Internet] 2017 [Citado 12 junio 2022]; 19(58): 59-63. Disponible en <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

28. Silva R, Silva V. COVID-19 pandemic: Burnout syndrome in healthcare professionals working in field hospitals in Brazil. *Rev Enf Clin* [Internet] 2021 [Citado 12 junio 2022]; 31(2): 128-129. Recuperado en: 10.1016/j.enfcli.2020.10.011
29. Gómez J, De la Fuente E, García L, Vargas C, Ortega E. y Cañada G. Prevalence of Burnout Syndrome in Emergency Nurses: A Meta-Analysis. *CriticalCareNurse* [Internet] 2017 [Citado 28 junio 2022]; 37(5): 1-9. Disponible en <https://aacnjournals.org/ccnonline/article/37/5/e1/20779/Prevalence-of-Burnout-Syndrome-in-Emergency-Nurses>
30. Manrique M, Rodríguez S. Desempeño Laboral en enfermeras (os) de los servicios de hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa. [Tesis para obtener Título Profesional de Enfermería, mención enfermería]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2021. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5334/ENmacrmf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Castillo S. El Síndrome de "Burn Out" o Síndrome de Agotamiento Profesional. *Rev Med. leg.* [Internet] 2017 [cited 2021 July 27]; 17(2): 11-14. Recuperado de: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en).
32. Gomila M. Existe relación entre el síndrome de burnout y la calidad de ~~atención~~ [Tesis para obtener el grado de Enfermería, mención ciencias de la salud]. España: Universidad de les Illes Balears, 2021. Recuperado de: [https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/149803/Gomila\\_Perello\\_Mantonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Los%20s%C3%ADntomas%20del%20Burnout%20tienen,la%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/149803/Gomila_Perello_Mantonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Los%20s%C3%ADntomas%20del%20Burnout%20tienen,la%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n).

33. Torrelio, J. Factores de riesgo para desarrollar Síndrome de Burnout en el personal médico y de enfermería, Policlínico Miraflores año 2015. [Tesis para obtener Título Profesional en Licenciada en Enfermería, mención enfermería, nutrición y tecnología]. Bolivia: Universidad Juan Misael Saracho, 2017.
34. Saborío L, Hidalgo L. Síndrome de Burnout. Rev Med Leg de Cst Ric. [Internet] 2015 [Citado 13 junio 2022]; 32(1): 119-24. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
35. Chang M, Et al, Cuidado de enfermería basados en el modelo de adaptación de Calixta Roy disminuye el síndrome de burnout en las enfermeras. [Tesis para obtener Título Profesional en Licenciada en Enfermería, mención salud]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2016.
36. Naranjo Y, Jiménez N. y González L. Análisis de algunas teorías de Enfermería y su vigencia de aplicación en Cuba. Rev Arch med Camagüey [Internet] 2018 [citado 12 junio 2022]; 22(2): 1-10. Disponible en <http://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/5432/3093>
37. De la Guerra J, Goicochea D, Torres P. y Cobo J. Prevalencia del síndrome de burnout en la dirección de instituciones educativas públicas en Barrios Altos, Lima – Perú. Rev Educ [Internet] 2021 [Citado 12 junio 2022]; 25(3): 513-529. Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/1941/194169815028/html/>
38. Chang M. Cuidado de enfermería basados en el modelo de adaptación de Calixta Roy disminuye el síndrome de burnout en las enfermeras. [Tesis para obtener doctorado en ciencias Enfermería, mención enfermería]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2016. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5485>

39. Martínez A. El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual Y Estado Actual De La Cuestión. Rev Viv Acad [Internet] 2018 [Citado 12 junio 2022]; 1(112): 42-80. <http://metabase.uaem.mx/handle/123456789/2503>
40. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona [Internet] 2016 [Citado 12 junio 2022]; 1(19): 11-30. <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968>
41. Chiang M. y San Martín N. Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. Rev Cienc & Trab [Internet] 2017 [citado 12 junio 2022]; 17(54), 159-165. Disponible en <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>.
42. Urbano S. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la administración local de agua Huaraz. Rev Aport Sant [Internet] 2017 [citado 12 junio 2022]; 11(1), 167-180. Disponible en [http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte\\_Santiaguino/article/view/465](http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/view/465).
43. Espinosa A, Gibert L, Oria S. El desempeño de los profesionales de Enfermería. Rev. Cuba Enf [Internet] 2016 [Citado 12 junio 2022]; 32(1): 1-20. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000100011#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa%20es%20un%20objeto%20de%20investigaci%C3%B3n,el%20mejoramiento%20del%20desempe%C3%B1o%20profesional](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000100011#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa%20es%20un%20objeto%20de%20investigaci%C3%B3n,el%20mejoramiento%20del%20desempe%C3%B1o%20profesional).
44. López J. La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. Rev Persp [Internet] 2010 [Citado 12 junio 2022]; 26(1):129-152. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>



45. Escobar M. Las competencias laborales: ¿la estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estud. Rev gerenc* [Internet] 2005 [Citado 12 junio 2022]; 21(96): 31-55. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v21n96/v21n96a02.pdf>
46. Alles M. *Diccionario de comportamientos: gestión por competencias: cómo descubrir las competencias a través de los comportamientos.* [Internet]. México: Granica; 2005 [Citado 12 junio 2022]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=oNWrGAXdnZMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=oNWrGAXdnZMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
47. Guest D. El proceso de atención de enfermería. *Rev enferm com* [internet] 2010 [Acceso el 14 de junio del 2021]; 10(12): 1-32. Disponible en: <https://es.slideshare.net/guest11d014/el-proceso-de-atencin-de-enfermera>
48. Queipo B, Useche M. El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Rev Cien Soc* [Internet] 2002 [Citado 12 junio 2022]; 8(3): 486-496. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
49. Bautista R, Cienfuego R. y Aquilar J. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Rev Val agreg* [Internet] 2017 [Citado 12 junio 2022]; 7(1), 1-6. Disponible en [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417).
50. Díaz C, Gutiérrez H. y Amancio A. Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Rev Cuidarte* [Internet] 2017 [Citado 12 junio 2022]; 9(1): 1973-87. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-1973.pdf>
51. López M, Pérez S, Pozo E, Guerra E. y Torres C. Evolución histórica de la formación de los recursos humanos en Enfermería en Pinar del Río. 1961-2004. *Rev Cien Méd de*

- Pinar del Río [Internet] 2017 [Citado 12 junio 2022]; 21(3): 406-414. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v21n3/rpr15317.pdf>
52. Rodríguez K. y Lechuga J. Desempeño laboral de los docentes de la institución universitaria ITSA. EAN [Internet] 2019 [Citado 12 junio 2022]; 87(1): 79-101. Disponible en <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2452/1994>.
53. Guartan A, Torres K. y Ollague J. La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. Rev Dig Publisher [Internet] 2019 [Citado 12 junio 2022]; 4(6): 13-26. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144062.pdf>
54. Mamani C. y Atencio, D. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao–Perú. Rev Archivos de Medicina [Internet] 2020 [Citado 12 junio 2022]; 20(1): 123-132. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372>
55. León C. Nuevas teorías en enfermería y las precedentes de importancia histórica. Rev Enf [Internet] 2017 [Citado 12 junio 2022]; 33(4): 1-15. Disponible en <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1587/301>
56. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev cubana Enferm [Internet] 2016 [citado 27 Dic 2020]; 32(4): 1-12. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
57. Carrillo A, García L, Cárdenas C, Díaz I, Yared W. La filosofía de Patricia Benner y la práctica clínica. Rev Enferm. glob. [Internet] 2013 [citado 2020 Dic 27]; 12(32): 346-

361. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000400021&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000400021&lng=es)
58. Quintana D, Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao-Perú. Arch Med [Internet] 2020 [citado 2020 Dic 27]; 20(1):123-2. Disponible en: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
59. Prieto B. El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Rev Cuad de contab [Internet] 2017 [Citado 12 junio 2022]; 18(46): 1-27. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
60. Artiles L, Otero J. Y Barrios I. Metodología de la investigación Para Ciencias de la Salud Editorial Ciencias Médicas. [Internet]. Cuba: Ciencias médicas; 2015 [Citado 12 junio 2022]. Disponible en <https://files.sld.cu/ortopedia/files/2017/12/Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.pdf>
61. Molina G. y Palomino L. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa, durante marzo – junio DEL 2021. [Tesis para obtener Título Profesional en Licenciada en Psicología]. Perú: Universidad Autónoma de Ica, 2021. Recuperado de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1137/1/TESIS%20PALOMINO%20-%20MOLINA.pdf>
62. Ccoscco De La Cruz, Alicia. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020. [Tesis de titulación] Perú (2021). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4829>
63. Chumpitaz J. Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del

personal de enfermería del servicio Gineco-Obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017. [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2017. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14272/Chumpitaz\\_IJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14272/Chumpitaz_IJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

64. Ccari J. Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal de salud de Clínica Estética Lipolia Arequipa 2021 [tesis para optar título de Licenciada en enfermería]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59979>

**ANEXOS**

Anexo. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo la dimensión del agotamiento emocional incide en el desempeño laboral en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco?</p> <p>¿Cómo la dimensión de despersonalización incide en el desempeño laboral en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco?</p> <p>¿Cómo la dimensión de realización personal incide en el desempeño laboral en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar como la dimensión del agotamiento emocional incide en el desempeño del personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco</p> <p>Identificar como la dimensión de despersonalización incide en el desempeño laboral en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco.</p> <p>Identificar como la dimensión de realización personal incide en el desempeño laboral en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe incidencia estadísticamente significativa entre la dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco.</p> <p>Existe incidencia estadísticamente significativa entre la dimensión de despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco.</p> <p>Existe incidencia estadísticamente significativa entre la dimensión de realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco</p>	<p><b>Variable 1</b> <b>Síndrome de burnout</b> Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal</p> <p><b>Variable 2</b> <b>Desempeño laboral</b> Competencia cognitiva Competencias Actitudinales y sociales Competencia de Capacidad Teórica</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Básica</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b> Descriptivo Correlacional Observacional- Transversal</p> <p><b>Población:</b> Todo el personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud de Pasco.</p> <p><b>Muestra:</b> Se trabaja con un muestreo censal de 30 Licenciadas de enfermería y 30 técnicos de enfermería (Hospital II E Essalud Huariaca Cerro de Pasco) así mismo 5 licenciadas de enfermería y 5 técnicos de enfermería del Hospital I Oxapampa) total 70 personales de enfermería</p>

**Anexo 2.** Instrumentos de recolección de datos**DATOS GENERALES:**

1. Edad: \_\_\_\_\_ años
2. Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )
3. Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente  
( ) Separado ( ) Viudo ( )
4. Tiempo de experiencia laboral: \_\_\_\_\_

**Instrumento 1: Maslach Burnout Inventory- Student Survey (MBI-SS)**

Escala de valoración del instrumento

**ESCALA DE PUNTAJE DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH**

	0 Nunca / Ningún na vez	1 Casi nunca/ Pocas veces al año	2 Algunas Veces / Una vezal mes o menos	3 Regul armente / Pocas veces al mes	4 Bastantes Veces / Una vez por semana	5 Casi siempre / Pocas veces por semana	6 Siem pre / Todos los días
1. Me siento agotado por mi Trabajo							
2. Me siento agotado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que hacer frente a otro día de trabajo.							
4. Fácilmente entiendo cómo se siente una persona							
5. Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente me supone							

un esfuerzo.							
7. Trato eficazmente los problemas de las personas.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy activo-							
13. Me siento frustrado con mi trabajo.							

<b>Nivel</b>	<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización personal</b>	<b>Síndrome de Burnout</b>
<b>Alto</b>	> 26	> 9	> 40	67 - 99
<b>Medio</b>	19 - 26	6 - 9	30 - 39	34 - 66
<b>Bajo</b>	< 19	< 6	< 30	1 - 33



## FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL

0	1	2	3
Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

No	Ítems	0	1	2	3
	<b>DIMENSIÓN 1: Competencias Cognitivas</b>				
1	¿Comprende las diferentes patologías del servicio?				
2	¿Usa sus conocimientos correctamente en la práctica?				
3	¿En el cuidado de la integridad del paciente Toma decisiones oportunas?				
4	¿Proporciona cuidados de enfermería correctos según la necesidad de cada paciente?				
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma apropiada?				
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las distintas patologías de los pacientes?				
7	¿Valora y planifica los cuidados de enfermería según necesidad de los pacientes?				
8	¿Registra en la historia clínica todos los procedimientos efectuados en el paciente?				
	<b>DIMENSIÓN 2: Competencias Actitudinales Sociales</b>				
9	¿Da soporte emocional a la familia?				
10	¿Proporciona preparación psicológica antes de cada procedimiento?				
11	¿Sostiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?				
12	¿Respeto la intimidad del paciente?				
13	¿No comenta con otras personas la situación del paciente sin fundamento?				
14	¿No proporciona información sobre la salud del paciente sin autorización médica?				
15	¿Respeto las opiniones y recomendaciones de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)?				
	<b>DIMENSIÓN 3: Competencias Capacidad Técnica</b>				
16	¿Revisa la indicación médica antes de colocar el tratamiento a cada paciente?				
17	¿Aplica correctamente los medicamentos usando los cinco correctos?				
18	¿Prepara el material y el equipo que se necesita antes de cada procedimiento?				
19	¿Ejecuta el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?				
20	¿Pone en práctica las medidas de bioseguridad?				
21	¿Utiliza las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?				

**Anexo 3.****Consentimiento Informado**

Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería en las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud Pasco

La presente investigación es conducida por la Licenciada Eva Noemí Espinoza Rubino de la universidad Wiener – Lima. El objetivo de este estudio es establecer la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de enfermería en las áreas de psiquiatría de los hospitales de Essalud Pasco 2022

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una escala de síndrome de burnout y una lista de cotejo de desempeño laboral. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse del estudio cuando desee sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora.

Desde ya, se le agradece su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Eva Noemi Espinoza Rubino

Reconozco que la información que yo provea en el curso de este estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los indicados sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al teléfono 963523086.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido. Para esto, puedo contactar a Eva Noemi Espinoza Rubino al teléfono anteriormente mencionado.

_____	_____	_____
Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha
(en letras de imprenta)		