



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**Trabajo Académico**

Síndrome de burnout y su relación en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de urgencia de un hospital nacional de Lima. 2023

**Para optar el Título de**  
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

**Presentado por:**


**Autor:** Ormeño Lima, Jorge Luis

**Asesor:** Mg. Quispe Mejía, Juan Carlos

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1692-6866>

**Lima – Perú**

**2025**

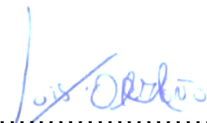
 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Lima, 05 de Febrero del 2025

Yo, ORMEÑO LIMA JORGE LUIS, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE URGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA. 2023”**, Asesorado por el docente: Doctor Quispe Mejía Juan Carlos, DNI 21556133 ORCID 0000-0002-1692-6866, tiene un índice de similitud de (4) (cuatro) % con código OID:14912:426993045, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

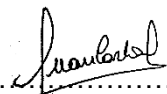
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....

Firma de autor(a)  
 ORMEÑO LIMA JORGE LUIS  
 DNI N° 70443881



.....

Firma del Asesor  
 QUISPE MEJÍA JUAN CARLOS  
 DNI N° 21556133

**Dedicatoria:**

Le dedico este trabajo a Dios por brindarme un día más de vida y seguir el camino más adecuado para una vida sana y así poder seguir mis sueños y metas.

Dedico también este trabajo a mis padres, que son mi soporte día a día para poder seguir adelante.

**Agradecimiento:**

Primero dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo mi periodo de estudio.

Un agradecimiento a Wilmer por su colaboración, paciencia y apoyo brindado.

## Índice General

Contenido	pág.
Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Índice General.....	iv
Índice Anexos.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>1. EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	8
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1. Antecedentes.....	10
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3. Formulación de hipótesis.....	22
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>23</b>
3.1. Método de la investigación.....	23
3.2. Enfoque de la investigación.....	24
3.3. Tipo de investigación.....	24
3.4. Diseño de la investigación.....	25
3.5. Población, muestra y muestreo.....	26
3.6. Variables y operacionalización.....	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9. Aspectos éticos.....	35
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>38</b>
4.1. Cronograma de actividades.....	38
4.2. Presupuesto.....	39
<b>5. REFERENCIAS.....</b>	<b>40</b>

## Índice Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	52
Anexo 2: Instrumentos.....	53
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	54
Anexo 4: Informe del asesor de Turniting .....	57

## Resumen

El síndrome de burnout es producto de la exposición a un estrés laboral frecuente y permanente, donde se manifiesta el agotamiento físico mental conllevando a alterar la personalidad del trabajador y bajo rendimiento laboral. El objetivo es “Determinar la relación que existe ente el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023”. La metodología a emplearse será un estudio hipotético deductivo, cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental. Asimismo, la muestra para este estudio estará conformada por 91 personales de enfermería que efectivamente laboran en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima (N = 91). Para medir las variables se considerará una encuesta y como instrumento un cuestionario de modo escala; en ese sentido, la fiabilidad de consistencia interna del instrumento que mide el síndrome de burnout tiene 0.78 de Cron Bach y desempeño laboral de 0.85. Los datos se almacenarán en un base de datos Excel y luego será exportado al SPSS v28, luego se procederá con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar el tipo de prueba; es decir, según la significancia estadística se elegirá las pruebas Rho de Spearman para datos no paramétricas o en su defecto la prueba de Pearson para datos paramétricas. Finalmente, los resultados descriptivos se expresarán en gráficos, barras y tablas. De mismo modo, las pruebas inferenciales de comprobación de hipótesis se expresarán en tablas con sus respectivas interpretaciones.

**Palabras clave:** Burnout, desempeño laboral, enfermería, hospital.

### **Abstract**

Burnout worker syndrome is the product of exposure to frequent and permanent work stress, where physical and mental exhaustion manifests, leading to altered personality of the worker and poor work performance. The objective is to “Determine the relationship that exists between burnt worker syndrome and the work performance of nursing staff in the Emergency Area of a National Hospital in Lima. 2023.” The methodology to be used will be a hypothetical deductive, quantitative, descriptive, correlational, non-experimental study. Likewise, the sample for this study will be made up of 91 nursing personnel who actually work in the Emergency Area of a National Hospital in Lima (N = 91). To measure the variables, a survey will be considered and a scale-like questionnaire will be used as an instrument; In this sense, the internal consistency reliability of the instrument that measures burnout syndrome has Cronbach's 0.78 and work performance of 0.85. The data will be stored in an Excell database and will then be exported to SPSS v28, then the Kolmogorov-Smirnov normality test will be performed to determine the type of test; That is, depending on the statistical significance, Spearman's Rho tests will be chosen for non-parametric data or, failing that, the Pearson test for parametric data. Finally, the descriptive results will be expressed in graphs, bars and tables. Likewise, the inferential hypothesis testing tests will be expressed in tables with their respective interpretations.

**Keywords:** Burned worker, job performance, nursing, hospital.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

El síndrome de burnout es conocido también como el síndrome del trabajador quemado o estrés laboral crónico, surge a consecuencia de una sobrecarga laboral que exceden a la capacidad de respuesta del trabajador donde configura en un estrés laboral y en consecuencia se torna en un estrés laboral crónico (1). Muchas investigaciones en el ámbito internacional revelan que los profesionales de enfermería están en constante exposición a los entornos estresantes en especial en las áreas de emergencias y urgencias; de modo que, en estos servicios se brindan servicios de asistencia sanitaria a los pacientes con patologías agudas que muchos de ellos con riesgo de peligro de vida; entonces, bajo contexto el profesional que brinda atención se expone a mucho estrés y en consecuencia se quema laboralmente conocido como síndrome de Burnout (2).

El síndrome de burnout es una de las primeras causas de morbilidad en el año 2020, donde aumenta los días de abandono al trabajo, jubilaciones anticipadas, faltas al centro de labores; por otro lado, existe aproximadamente 160 millones casos de depresión en el mundo y entre ellos están asociados al estrés en el ámbito laboral (3). Asimismo, los últimos datos demuestran que aproximadamente el 55% de los empleados están estresado en su centro de labores y el 27% llegaron a desarrollar los síntomas de laboralmente quemados; también, que el 51% presentan el estrés laboral son el personal de salud porque su ámbito de acción es con los pacientes (4).

Hace menos de 03 años el síndrome de burnout fue incluida en el CIE-11 como una morbilidad y entrando vigencia desde 2022 (5). Este síndrome es conocido también como estrés laboral, desgaste laboral del profesional u ocupacional; de modo que afecta en el mundo un promedio de 10% de la población activa laboralmente, este síndrome ocurre de manera que el trabajador afronta de manera inadecuada el estrés lo que conlleva a una situación del

agotamiento emocional, luego despersonalización y posteriormente bajo desempeño laboral (6).

En el continente mundial durante los últimos años viene ocurriendo aumento de los trastornos psicológicos de tipo estrés laboral conocido como síndrome de burnout representando más de un tercio de la población del sistema de salud ocasionando a los problemas graves en su desempeño laboral. Los estudios realizados en Portugal y España en el año 2021 indican que el 42% de las enfermeras presentaron un nivel alto del síndrome de burnout (7). Otra investigación en Alemania en durante el año 2020 demuestra el aumento exponencial de la prevalencia del estrés laboral donde el 12,5% de la población trabajadora del país señalan estrés en el trabajo (8). En el territorio holandés hace 05 años que aproximadamente del 15% de la población activa padece de estrés laboral en consecuencia ocasiona bajo rendimiento laboral; entonces, en términos monetarios repercute una pérdida de 1.7 millones de euros; entre las profesiones que desarrollan esta morbilidad son personal asistencial entre ellos es personal de enfermería (9).

En el continente de América Latina, unos estudios realizados en Colombia durante los últimos años encontraron una prevalencia de estrés laboral en un 20% en personal de enfermería que presta servicios en el área de urgencias y emergencias, y de ello que el 52% se encuentran en riesgo de desarrollar de manera severa el síndrome de burnout (10). De mismo modo, en Cartagena en el 2022, encontraron un alto índice del síndrome de burnout en el personal de salud de enfermería en un 26,6% (11). Por otro lado, en México en 2022, la OMS evidenció que el 75% de los Empleados sufre la fatiga laboral, colocando en primer lugar a este país luego sigue detrás China y Estados Unidos (12).

A su vez, en Chile durante el año 2020 han encontrado que más del 50% de los profesionales que trabajan en emergencia y servicios de urgencia presentaron un alto índice de estrés laboral. En Puerto Rico y Ecuador los profesionales de enfermería representaron el estrés laboral en un 51% y 36% a consecuencia del COVID-19 (13).

En nuestro territorio peruano, durante estos 5 últimos años los estudios demuestran sobre el mayor interés sobre síndrome de burnout porque es una patología que afecta al personal asistencial de distinta manera y forma, bajo tal virtud hay hallazgos donde el 50% del personal asistencial en el sistema sanitario representanta el presentan riesgo de adquirir el síndrome de estrés laboral y en tanto el 25% presentaron este mal; de este modo, el 22% presentaron despersonalización y un 20% agotamiento emocional. En el interior del territorio peruano esta situación es similar donde el mayor número del personal laboralmente activa en el ámbito hospitalario presentan ansiedad y depresión respecto al estrés laboral entre 76 % y 49 % (14).

De mismo modo, otros estudios efectuados demuestran que durante el manejo de pacientes críticos los personales de enfermería afrontan casos muy estresantes, entre ellos el deterioro físico, mental y bajo rendimiento laboral. Asimismo, se estima que el 54% del profesional de enfermería presentan el estrés laboral en su estado moderado (15). Además, similares estudios realizados en el Norte Lima encontraron que el 20% del personal de enfermería tuvieron un índice moderado de burnout, en el agotamiento emocional en un 23%, bajo desempeño laboral en 20% y despersonalización en 17%; estos resultados de los estudios muestran una clara evidencia, que en nuestro país existe a la prevalencia del síndrome de burnout sobre todo en el personal de salud (16).

Los estudios demuestran por si solo, pues nos encontramos frente a una amenaza silencios que es el síndrome de burnout, bajo esa premisa, el personal de enfermería en su labor cotidiano vienen afrontando esta morbilidad por cuanto están expuestos a un nivel muy alto de estrés, en sentido que todo paciente que acuden al área de urgencias son los que requieren la atención de manera oportuna y cierto grado de prontitud; sin embargo, existen una serie de circunstancias que no permite la atención oportuna entre ellos están limitado número de recursos humanos, infraestructura en situación de colapso, insuficiente presupuestario para la renovación de equipos y adquisición de medicamentos. En tal virtud, se plantearon este trabajo de investigación con el fin de aportar a la sociedad, familia e institución sobre el síndrome de burnout y desempeño laboral en los servidores asistenciales de enfermería que prestan servicios en el ámbito de urgencias de un Hospital Nacional de Lima Metropolitana.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe ente el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima 2023?
- b) ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima 2023?

- c) ¿Cuál es la relación entre la realización profesional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Establecer la relación que existe entre el agotamiento emocional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.
- b) Establecer la relación que existe entre la despersonalización y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.
- c) Establecer la relación que existe entre la realización profesional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

En el aspecto de justificación se argumentará la importancia del estudio desde un punto de vista teórico, donde se puntualizará los conceptos y teorías sobre el síndrome de burnout y a la vez el desempeño laboral; en ese sentido, se acudirá a las fuentes bibliográficas de trascendencia científica para brindar soporte teórico al estudio y de tal manera dar un sentido sólido a las variables como también sus dimensiones. Es decir, como fundamento teórico este estudio tendrá un rigor científico y por tanto será una referencia puramente conceptual para los interesados en la investigación en temas iguales o similares al trabajo planteado; por otro lado, servirá como base enriquecedora sea para ampliar o generar nuevas teorías y de tal manera dar un enfoque distinto sobre temas no previstas en este estudio. La relevancia de este estudio radica porque se realizarán las revisiones a las investigaciones de rigor científico y alto valor confiabilidad en su contenido para dar un nivel profundo del trabajo.

La investigación planteada, posee ciertas aproximaciones con las teorías de enfermería planteadas en el año 2020 por Klingner y Nabal Dian sobre desempeño laboral y la teoría del afrontamiento del estrés laboral planteada durante los años 70 por Roy Callista, que es se encuentra vigente y se aplica en la actualidad.

#### **1.4.2 Metodológica**

Se seguirán cuidadosamente los principios básicos de la investigación científica para comparar hipótesis y responder a los objetivos planteados; para ello se utilizarán instrumentos científicos de alta rigurosidad en su confiabilidad y validez. Las variables se medirán utilizando herramientas adoptadas para correlacionarlas entre sí, y a su vez cada dimensión se medirá según el objetivo propuesto; asimismo, los resultados metodológicos de este estudio serán utilizados por los interesados en el campo de la

investigación y la comunidad científica. Por un lado, los instrumentos utilizados en esta investigación servirán también como base metodológica y referencia; pero, puede ser perfeccionado por otros investigadores en caso sea necesario o de lo contrario su uso será para la reproducir nuevos estudios.

Desde la perspectiva metodológico, la importancia y relevancia de este estudio es porque los métodos elegidos serán de alto nivel de validez y confiabilidad, en tal sentido, serán reproducidos y utilizados en los futuros estudios. Por otro lado, que al ser un método de alta confiabilidad será referencia metodológica para la sociedad científica ya que se fundamentará desde la perspectiva hipotético deductivo, a la vez, se utilizarán métodos cuantitativos, por otro lado, también correlaciones, de diseño no experimental y cortes transversales a nivel descriptivo.

### **1.4.3 Práctica**

Todos los estudios de investigación arriban a un resultado; en ese sentido, desde un punto de vista práctico ciertos resultados deberá poseer cierta utilidad y aplicabilidad de resolver un problema o situación. Entonces, los datos obtenidos del presente estudio serán cifras del síndrome de burnout y desempeño laboral aplicado al personal de enfermería en un ámbito de labor hospitalario; por lo tanto, dichos resultados que devienen servirán como referencia a los funcionarios de la institución hospitalaria para reorientar sus planes de acción con el propósito de reducir el índice de estrés y mejorar el desempeño laboral; en consecuencia, los empleados (enfermería) se beneficiará porque un personal que gestiona y maneja sus emociones son los que rendirán con mayor eficacia y eficiencia en su labor cotidiano.

Los resultados con enfoque aplicativo, servirá para identificar de manera precoz todo aquello que ocasiona el estrés en el trabajador para luego poder recibir una atención preventiva de manera preventiva en relación al manejo de síndrome de burnout. Por regla general unos personales con bajo nivel del estrés laboral tendrán alta probabilidad de desempeñarse laboralmente; en ese contexto, de manera directa e indirecta la institución será beneficiada, porque el servidor tendrá mayor productividad, competitividad y eficacia en su desempeño funcional.

Las recomendaciones y/o propuestas que serán específicas en relación al estudio y que serán viables sin ambigüedades donde permita a los gestores del hospital de optar las decisiones que crean conveniente en beneficio del personal sanitario y la entidad hospitalaria.

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

### **1.5.1 Temporal**

Es el rango de tiempo expresado en relación a la duración del estudio, es decir, el tiempo que requiere el investigador para realizar el trabajo de investigación (17).

Considerando la definición conceptual antes prevista, este estudio tendrá una duración aproximada de 3 meses, correspondientes al cuarto trimestre del 2023 (octubre, noviembre y diciembre).

### **1.5.2 Espacial**

Lo espacial está referido al lugar geográfico donde el investigador pretende ejecutar el trabajo de investigación; en ese sentido, el espacio está referido al área geográfica como un país, región, localidad o institución. Entonces, el investigador para llevar a cabo debe seleccionar un lugar accesible y seguro donde garantice la integridad física y por otro lado el lugar no debe afectar negativamente los objetivos de la investigación sea de manera directa o indirecta (18).

En tal sentido, esta investigación se realizará en los ambientes de área de urgencias de un Hospital Nacional de Lima Metropolitana durante el año 2023.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

Desde un punto de vista de la investigación científica, la totalidad de los elementos que guardan los aspectos y rasgos comunes son conocidos como la población o universo. Por otro lado, la unidad de análisis es un elemento expresado numeralmente en unidad que representa a la población o muestra, según corresponda (19).

Considerando la definición antes mencionada la población prevista para este estudio será la totalidad del personal asistencial de enfermería que cumplen las labores efectivas en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima.

En lo que respecta a la unidad de análisis estará representado por un (01) unidad del personal de enfermería.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes Nacionales

Minaya (20) efectuó un estudio en Lima Metropolitana durante al año 2022 con el objeto de “Establecer la asociación del síndrome de burnout y el desempeño laboral de los profesionales de la enfermería del Centro Materno Infantil de Juan Pablo II – Los Olivos”. El método de estudio que empleó fue aplicado, cuantitativo, de diseño transversal y correlacional. El tamaño muestral fue de 35 personal de enfermería, a quienes se aplicó la encuesta para cada variable. Como resultado obtuvo que el 71 % de las enfermeras tuvieron síndrome de burnout, dentro de los ellos el 63 % tuvieron agotamiento emocional, 60% despersonalización y 74% baja realización personal; además, que el 43 % del poseen desempeño laboral deficiente, el 34.3% muestran deficiente. Finalmente concluye que hubo una asociación entre ambas variables  $p < 0.05$ .

Ariza et al. (21) han realizado estudios de investigación durante el año 2022 en Callao con el fin de “Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Nacional nivel III de Callao, 2022”. El estudio metodológico empleada fue un estudio cuantitativo, además, no experimental/transversal, por otro lado, correlacional y de método hipotético deductivo. El tamaño muestral fue considerada los 60 personal de enfermería y a las que aplicaron la encuesta mediante un instrumento de tipo cuestionario de escala de MBI de Maslach y Jackson; asimismo, el otro instrumento de medición de desempeño laboral será el modelo propuesto por Ccoscco en el año 2020. En cuanto al resultado obtuvieron una correlación de  $r_s = 0.59$ ; entonces, arribaron a

la conclusión que si hubo una correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en el hospital (21).

Rondo y Sánchez (22) realizaron un trabajo de estudios en Trujillo en el año 2022 con la finalidad de ‘Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeros de una institución de salud – Chepén, 2022’. El tipo de investigación que plantearon fue básico, de diseño no experimental, descriptiva, correlacional, de corte transversal. Los 80 personales de enfermería conformaron la muestra seleccionados de manera aleatorio simple. Aplicaron un cuestionario MBI y el cuestionario de escala de rendimiento laboral. Donde arribaron a un resultado que el 92.5% de los enfermeros presentaron bajo nivel de síndrome de burnout, el 7.5% de medio nivel. El 91% de los enfermeros mostraron eficiencia en el desempeño laboral y sólo el 8.7% de desempeño laboral regular. Concluyeron que no existieron una correlación desde la perspectiva estadística entre ambas variables estudiadas donde  $p < 0.05$ .

Espirilla y Victorino (23) realizaron trabajos de investigación en Madre de Dios durante el año 2021 la finalidad de “Estimar la influencia del síndrome de burnout en la productividad de las enfermeras del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, en el año 2021”. El estudio que adoptaron fue no experimental – transversal y, además, puro cuantitativo. Los 50 profesionales de enfermería constituyeron como muestra y a las que aplicaron encuesta estructurada para cada variable. Encontraron como resultado que el 40% de los trabajadores tuvieron un desempeño regular el 53% de las enfermeras manifestaron de estar quemado laboralmente. Entonces como conclusión que estar quemado laboralmente repercute en el bajo desempeño laboral (23).

Mojonero y Rosas (24) ejecutaron un estudio en Arequipa en el año 2021 con el propósito de “Describir la relación que existe entre el Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa”. Adoptaron como método de investigación de enfoque cuantitativo, de modo correlacional, de un modelo de diseño no experimental y

corte transversal. Un total de 192 profesionales de enfermería conformaron como muestra para el estudio y a quienes aplicaron la técnica de encuesta. Entonces, como resultado tuvieron que el 48.4% manifestaron de tener el síndrome de burnout, 36 % de bajo nivel, el 16 % alto nivel; por otro lado, que el 50% tuvieron un regular índice de desempeño laboral, 40% eficiente y el 10% defectuoso. Concluyeron que si existió una correlación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermería  $p=0.000 < 0.05$  y  $\rho = -0.474$  (24).

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

Elsayed et al. (25) publicaron trabajos de estudio en el año 2023 en Benha Egipto con el fin de “Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los enfermeros de un hospital psiquiátrico” Emplearon un estudio de tipo descriptivo y además correlación. Por otro lado, como muestra emplearon 220 personal de enfermería a quien aplicaron encuesta para recopilar la información. Los resultados obtenidos fueron que más de dos quintas partes del personal asistencial tuvieron un estrés de tipo ocupacional severo y mientras que superior al 50% tuvieron bajo nivel de desempeño laboral en términos de insatisfacción, siendo los valores obtenidos es  $r = -0.559$  y  $p \leq 0.001$ . Concluyen que si efectivamente existió una correlación en sentido negativa desde la índole estadística entre el desempeño laboral y síndrome de burnout (25).

Yasin et al. (26) realizaron publicaciones de un trabajo de investigación en Pakistán durante el año 2023 con el propósito de “Evaluar el nivel del síndrome de burnout en las enfermeras y la relación del estrés laboral en la atención al paciente en un hospital de nivel III”. La investigación que ejecutaron fue un método descriptiva y transversal. Participaron para la investigación un total de 144 del personal de enfermería que labora área asistencial de un hospital de nivel III. En seguida, aplicaron una encuesta para medir cada variable ( Caring

Dimension Inventory (CDI-25) y NIOSH Generic Job Stress Questionnaire). Como resultado obtuvieron que el 76% de personal de enfermería presentaron un síndrome de burnout en un grado moderado y por otro lado se evidenciaron la prestación de servicios de baja calidad en un 43%. En conclusión, hubo una relación estadística el síndrome de burnout con desempeño laboral  $p = 0.001$ . (26).

Lim et al. (27) han ejecutado una investigación en el año 2022 en Corea con el propósito de “Determinar el efecto del síndrome de burnout en la relación entre la autoeficacia y el desempeño laboral del personal de enfermería en los Hospitales Nacionales”. El estudio que realizaron fue descriptiva, no experimental y a su vez correlacional. Emplearon los 186 personal asistencial como muestra, a quienes aplicaron una encuesta de tipo escala. Los resultados que encontraron fue una relación de lado positivo entre el desempeño laboral con la autoeficacia ( $r = 0,75$ ,  $p < 0,01$ ), sin embargo, no hubo relación con el agotamiento ( $r = -0,11$ ,  $p = 0,150$ ). Concluyeron hay imperiosa necesidad de prevenir el agotamiento laboral y mejorar el desempeño en enfermería (27).

Días et al. (28) también ejecutaron una investigación durante el año 2022 en el País de Ecuador con el fin de “Contrastar el síndrome de burnout con el desempeño laboral de enfermería en tiempos del Covid-19”. Emplearon y optaron un método de investigación descriptivo de forma transversal y de tipología cuantitativa. Los 80 personal de enfermería conformaron como muestra y a quienes aplicaron una encuesta de tipo escala para medir las variables. Los resultados que han obtenido fue que el síndrome de burnout fue en los trabajadores de edad adulta de mayores de 30 años y con un  $r = 0.968$  y  $p = 0.00$ . En tal sentido, concluyen que si existieron relación significativa del síndrome de burnout con el desempeño laboral (28).

Deng et al. (29) realizaron en el año 2019 un estudio de investigación en China con el fin de “Determinar el cómo el síndrome de burnout influye en el desempeño laboral en los empleados en los hospitales del estado en China”. Eligieron un tipo de estudio descriptivo y correlacional; en tal sentido, tuvieron un total de 1594 trabajadores de los hospitales de china; a quienes aplicaron un cuestionario. Han obtenido como resultado que el estrés por desafío y por obstáculos existió una correlación alta en los empleados hospitalarios  $\beta = 0,59$  y  $p < 0,01$ ). Asimismo, el estrés por desafíos tuvo una relación positiva con el desempeño laboral ( $\beta = ,13$  y  $p < 0,01$ ) y el estrés por obstáculos con el desempeño laboral ( $\beta = - ,08$  y  $p < 0,05$ ). Concluyen que existe una relación entre el síndrome de burnout, el estrés por desafío y obstáculo con el desempeño laboral de los colaboradores hospitalarios en china (29).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Síndrome de burnout**

El síndrome de burnout o conocido internacionalmente como síndrome de burnout, se define que un individuo experimenta tras una exposición crónica a un estrés laboral; en tal sentido, manifiesta actitudes y comportamientos negativos de angustia y a su vez, muestra bajo rendimiento laboral sintiéndose agotamiento emocional e irritabilidad en su entorno laboral (30). Por otro lado, el síndrome de burnout recobra mayor importancia en la sociedad, pues no solamente afecta la calidad de vida sino también la salud mental de los trabajadores; sino también, ocasiona grandes pérdidas económicas en las instituciones porque un empleado que padece este síndrome tendrá bajo rendimiento laboral, en consecuencia, baja productividad y competitividad laboral (31).

El síndrome de burnout es un periodo de agotamiento emocional crónico que padece el individuo; de tal forma, se manifiesta por medio de síntomas psicofisiológicos. A su vez, se distinguen de otros trastornos emocionales porque el trabajador se siente la sensación de fracaso, en especial en su ámbito laboral y con las personas de su entorno; en ese sentido, el trabajador afectado por este mal puede estar asociado con la presión y estrés en su centro de labores, donde puede afectar su estado de autoestima y confianza (32).

Generalmente este síntoma aparece en el entorno laboral y puede mostrarse como un efecto de agotamiento emocional y frustración, entonces, influirá de forma negativa en la salud del personal en lo físico y mental; además, en situaciones extremadas pueden conducir a un proceso de depresión. En ese sentido, la identificación de los síntomas de manera temprana permite intervenir precozmente (33,34). Los síntomas pueden ser prevenibles evitando los factores estresores como el excesivo carga laboral y mantenimiento actividades saludables, de ser necesario buscar ayuda profesional para superar el nivel del estrés y desgaste emocional (35).

En el sistema sanitario, los personales de salud suelen presentar sintomatologías de tipo psicósomáticos, cognitivos y problemas conductuales cuando tienen exceso de responsabilidades; de tal manera, podría aumentar las malas praxis e insatisfacción en los pacientes por mala calidad de atención (36).

## 2.2.2 Dimensiones del Síndrome de burnout

### a) Agotamiento Emocional

Es un estado de sentimiento emocional individualizado se caracteriza como una sensación cansancio mental y físico a consecuencia de una sobrecarga laboral; asimismo, los individuos se manifiestan de poseer pocos recursos defensivos para afrontarlo, acompañado de falta de energía y falta de voluntad para continuar con las tareas diarias. El agotamiento emocional es el principal factor responsable de este trastorno que ocurre a consecuencia de un trabajo excesivo que va más allá de la capacidad de afrontarlo y también puede estar relacionado con conflictos interpersonales en el lugar de trabajo (37).

Es un tipo de fatiga que se muestra como un desgaste físico, mental, conductual y emocional, así como irritabilidad e insatisfacción laboral; en ese sentido, esta sintomatología suele ocurrir en respuesta a la reducción de reservas intrínsecas del individuo (38).

### b) Despersonalización

También conocido como cinismo, un es un estado de comportamiento y actitud negativo en los que un individuo muestra apatía e indiferencia a sus semejantes, este ocurre como resultado del agotamiento emocional debido al esfuerzo excesivo; entonces, las reacciones negativas hacia a otras personas del entorno laboral e instituciones también son características del individuo agotado; muchas veces, el idealismo del mejor esfuerzo se traduce en un esfuerzo mínimo, lo que resulta en una disminución del rendimiento (38).

Es una expresión de una actitud indiferente, de desapego del entorno laboral y de la sociedad, eligiendo muchas veces expresiones que no se preocupan por el sufrimiento de los demás; asimismo, muestran una actitud deshumanizante hacia los compañeros y usuarios, incluyendo trato a las personas como tal con una actitud puede causar conflictos laborales (39).

### **c) Realización Personal**

Estas son las frustraciones que experimentan las personas que no han logrado la superación personal y se han estancado en su sentido de autorrealización; en consecuencia, produce insatisfacción en el trabajo por carecer logros esperados. Por otro lado, es la carencia de recursos para progresar en el trabajo, por lo que su autoestima es baja y se sienten negativos consigo mismos (40).

El deterioro de realización personal o falta de desarrollo se alude a la sensibilidad de ineptitud, deterioro de desempeño y baja producción en el trabajo, mecanización en el trabajo diario sin propósito de mejoras, que a menudo cuestiona su propio trabajo y su carrera; asimismo, cuestiona a quienes lo rodean por el trabajo que realizan creando aspectos negativos de sí misma, lo que afectaría su autoestima (38). En términos de cognición y actitud, el rendimiento personal es significativamente menor y surgen sentimientos de incompetencia y fracaso, todo lo cual puede conducir a sentimientos severos de frustración (41).

### **2.2.3 Desempeño laboral**

El desempeño laboral se refiere a las acciones y comportamientos típicamente exhibidos por personas que ocupan puestos en una organización y

realizan las actividades, tareas, atribuciones y decisiones específicas de sus puestos funcionales, contribuyendo así al logro de las metas organizacionales (42). Sin embargo, muchos factores influyen en el desempeño laboral, incluida la complejidad organizacional, la estructura organizacional de la propia organización, la motivación, las habilidades personales y las actitudes conductuales (43).

El desempeño juega un papel importante en la organización ya que es un pilar vital para lograr la visión de la institución; para ello, cada entidad analiza individualmente el desempeño de cada servidor en su puesto de trabajo utilizando herramientas de evaluación; luego se implementa en planes de capacitación o de gestión técnica de mejorar del sistema (44).

De otro modo, el desempeño laboral se puede definir como las actividades, tareas o responsabilidades asignadas a cada empleado para lograr las metas organizacionales. A su vez, los empleados deben poseer ciertas características adicionales, como oportunidad, responsabilidad, calidad de trato y otros atributos de desempeño adicionales que brinden comodidad a la organización (44).

Asimismo, el desempeño laboral es parte de la gestión del comportamiento de los empleados, porque los empleados pueden tener un impacto positivo o negativo en el logro de las metas organizacionales; como tal, las evaluaciones deben ser continuas y periódicas para identificar a los empleados que tienen un desempeño deficiente y luego ofrecer soluciones alternas (45).

El desempeño laboral tiene afinidad con la adaptación de los empleados a las expectativas y requisitos de la organización, y en este sentido los trabajadores realizan las tareas con eficiencia, eficacia y ciertos principios de calidad utilizando la motivación y la cooperación para lograr los fines institucionales; además, trabajar con un espíritu de calidad y gestionar las relaciones interpersonales (44). Al mismo tiempo, el desempeño laboral está relacionado con la calidad porque proporciona competencias de logro de los objetivos con visión a la satisfacción del usuario y demás del cumplimiento de los deberes como también las tareas asignadas (45).

El desempeño laboral actualmente está vinculado a las tecnologías de la información, donde cada empleado busca de mejor manera de estar actualizado en el ámbito profesional y formación; de tal forma, responder a los requerimientos institucionales en su ámbito laboral para alcanzar las metas establecidas (44).

#### **2.2.4 Dimensiones del desempeño laboral**

##### **a) Relaciones interpersonales**

Es una relación mutua entre un grupo de personas en el lugar de trabajo que desarrollan sus habilidades blandas para crear conexiones positivas en el entorno. Para ello es necesario mantener una comunicación fluida y la confianza necesaria en uno mismo, de esta manera, combinando sus habilidades y el potencial que cada uno tiene obtendrán metas institucionales (44).

La relación es la interacción que se establecen entre un grupo de personas en un ámbito espacial y tiempo, donde intercambian las formas de actuar, pensar,

sentir; en ese sentido, las relaciones interpersonales permiten el desenvolvimiento de las habilidades sociales, autorregular las emociones y adaptarse al entorno (45).

### **b) Motivación**

Es la vitalidad o energía positiva y voluntad que un empleado debe poseer en el ambiente laboral para desempeñar sus funciones, en el sentido donde realiza un trabajo con un comportamiento de optimismo y con una intensidad de cooperación. La motivación está generalmente influenciada por factores económicos, estatus, reconocimiento, ambiente laboral cálido, etc. De esta forma, los empleados se sienten útiles y trabajan con una actitud positiva para seguir alcanzando los objetivos de la organización (45).

Por otro lado, la motivación es un proceso en el que los empleados realizan tareas específicas y desarrollan sus habilidades para lograr metas específicas, para ello deben sentirse que la organización se ocupa por el bienestar de sus empleados, de esta manera puede crear un cierto grado de satisfacción en los empleados, porque la institución de alguna manera los compensa por su trabajo. De manera similar, un trabajador motivado es aquel que tiene la energía inspiradora para hacer las cosas, pero esto puede estar influenciado por la función o tarea realizada, la edad, los principios, los intereses u otros factores (46).

### **c) Trabajo en equipo**

Es un conjunto de tareas y actividades donde un colectivo humano trabajan de manera organizada e integrada para lograr un objetivo común dentro de una organización (47).

La distribución coordinada de tareas, la comunicación fluida y las actividades estructuradas y bien organizadas son la base fundamental de un trabajo en equipo exitoso, por lo que cuando sus miembros trabajan de forma conjunta, se utilizan sus habilidades y capacidades individuales, y la contribución va más allá de lo que cualquiera pueda tener ideas; de tal manera mejorando así el desempeño, la actitud y la lealtad, fomentando así el sentido de lealtad, seguridad y autoestima; por otro lado, es un principio que satisface las necesidades individuales de cada participante, busca construir relaciones interpersonales y mejorar el estilo de trabajo saludable (48). ).

### **2.2.5 Teoría de Callista Roy afrontamiento de Síndrome de burnout**

Es un modelo que fue propuesto en 1970 Callista Roy, en su teoría de tesis trata sobre estrategias de adaptación y manejo del estrés. Es un modelo con ciertas teorías científicas y fisiológicas, pues los seres humanos tienen características peculiares de adaptación y se adaptan con facilidad a entornos cambiantes. Hasta cierto punto, un individuo tiene la capacidad de afrontar el cambio y adaptarse, sin importar cuán difíciles sean sus circunstancias. En parte, este modelo proporciona información sobre cómo prevenir los factores estresantes y afrontarlos con el mayor ímpetu posible. Por tanto, este modelo desde los tiempos remotos puede considerarse como una herramienta de adaptación al entorno estresante (49).

Un individuo es un ser biopsicosocial, constantemente expuesto a un entorno cambiante, que utiliza habilidades innatas y adquiridas para afrontar y adaptarse al cambio en 04 estados: fisiología, dominio de roles, interdependencia y autoimagen. Por tanto, el personal de salud en especial enfermería, como

cualquier individuo, enfrentan muchos factores estresantes en el entorno laboral donde desempeñan cumpliendo un rol importante, por lo que es necesario utilizar el modelo adaptativo de Roy (50).

### **2.2.6 Teoría de desempeño laboral por Klingner y Nabaldian**

En el año 2002, Klingner y Nabaldian han sostenido en su teoría sobre el desempeño laboral, donde se relaciona sobre las pasiones de satisfacción de los colaboradores y de la forma cómo son tratados para mejorar su eficacia laboral respecto a otros dentro del ámbito laboral. Por lo tanto, un cierto nivel de reconocimiento crea un deseo de hacer el trabajo de manera eficiente y, a su vez, un buen deseo de construir relaciones dentro de la unidad organizacional. La comunicación es muy importante en cualquier nivel de la organización, y la actitud, la equidad y la objetividad en la asignación de tareas influyen en el buen desempeño laboral (51).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

**Ho:** No existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.

**Ha:** Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.

### **2.3.2 Hipótesis específica**

Ha1: Existe relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.

Ha2: Existe relación entre la despersonalización y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.

Ha3: Existe relación entre la realización profesional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.

### **3. METODOLOGÍA**

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

Cada proceso de investigación tiene una metodología clara y en este sentido la metodología optada para esta investigación será el método hipotético deductivo (MHD)

porque procede de las leyes y teorías generales a lo particular, entonces, tiene ciertas características mencionadas anteriormente.

Por lo tanto, para brindar apoyo teórico, podemos definir MHD como un proceso metodológico de hacer preguntas, luego formular hipótesis para explicarlas y luego derivar resultados a partir de las hipótesis y observaciones. De otra manera, algunas respuestas deben plantearse como hipótesis y los resultados deben probarse mediante derivaciones, infiriendo así estos últimos frente al proceso de verificación (52).

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

El estudio tiene ciertas particularidades para cada caso, y en este sentido, para este trabajo se empleará una metodología de enfoque cuantitativo, ya que sus variables se expresarán en forma numérica. Por otro lado, es necesario brindar mayor soporte teórico al estudio sobre el enfoque cuantitativo, entonces, la investigación cuantitativa se define como todo aquello que tiene valor y puede ser medido por las ciencias estadísticas y matemáticas con el propósito de relacionar, analizar y explicar los fenómenos empleando el método de deducción hipotética (53).

### **3.3. Tipo de investigación**

Esta investigación será aplicada a causa de tiene como finalidad de lograr nuevos resultados y así solucionar un problema específico; en este caso, identificar casos de síndrome de burnout laboralmente o síndrome de Burnout entre la población estudiada y ponerlo a disposición del equipo directivo para proporcionarles el apoyo psicológico o emocional adecuado si fuera necesario. En este sentido, el concepto de investigación aplicada es un conjunto de nuevos conocimientos y resultados obtenidos de una

investigación que tiene como propósito de dar solución a un problema definido en beneficio de las personas, la sociedad o las instituciones en su conjunto (54).

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

La investigación muestra ciertas características y que cuyo diseño previsto será puramente no experimental, ya que los investigadores no realizarán cambios deliberados en las variables en el proceso de estudio. Por otro lado, los diseños no experimentales son estudios en los que se manipulan las muestras en su entorno natural como tales, no están sujetas a manipulación alguna; en ese sentido, las variables no son controladas para guiar el estudio o desviarse del objetivo propuesto (55).

#### **3.4.1. Corte**

El estudio que se aspira a desarrollarse será de un corte de modo transversal en vista que los datos e informaciones serán recopiladas en una determinada situación. Entonces, para dar un soporte teórico y para mejor entendimiento es preciso señalar que una investigación de cortes transversal es aquello que se mide en un determinado tiempo y situación concreta; en ese sentido, no requiere realizar un seguimiento de forma y modo porque se lleva a cabo en un tiempo y momento específico (56).

#### **3.4.2. Nivel o alcance**

Un estudio debe poseer cierto grado en cuanto a su metodología y en ese sentido este estudio será de modo descriptivo y correlacional porque consiste en describir las

características y rasgos relacionado a las variables, mientras, correlacional consiste en comprobar la relación o la asociación que poseen las variables. Entonces, se puede definir una investigación descriptiva como un método de describir de manera detallado los atributos y características de la población en estudio; asimismo, la investigación correlacional consiste en la determinación del grado asociación entre los variables del estudio desde muy débil hasta una asociación muy fuerte en términos de baremo (57)

### 3.5. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población significa un grupo de individuos, objetos o cosas que mantienen ciertas particularidades similares y habituales; por otro lado, también se le llama universo que constituye la unidad de análisis y la muestra. Es finita cuando es conocida la población en términos de caridad e infinita cuando es desconocida. Generalmente se denota como “N” (58).

En este estudio la población es finita y por lo tanto la población identificada para esta investigación será la cantidad 91 personales de enfermería (licenciado (as) en enfermería) que cumplen funciones en los servicios asistenciales en el área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima Metropolitana.

$$N = 91$$

**Muestra:** Es una proporción del universo seleccionadas de manera al azar o probabilístico con fines de investigación. Es un subconjunto del universo que comparte características comunes y puede representar a la población y debe tener de tamaño suficiente. En general se denotada por “n” (59).

La población para este estudio es relativamente pequeña por lo que se tomará en su totalidad, considerando aspectos de inclusión y exclusión. Entonces, estará conformado por 91 profesionales de enfermería.

$$n = 91$$

**Muestreo:** Es un proceso probabilístico o no probabilístico de seleccionar una muestra con fines de investigación y que debe tener ciertas características de fácil acceso (60).

En este estudio se considerará el muestreo de tipo no probabilístico y por conveniencia en virtud a que las muestras tienen las mismas características comunes y pertenecen a una población finita, además, la población es pequeña y por tanto existe mayor accesibilidad.

**Criterios de inclusión:**

Ser personal asistencial perteneciente al Área de Urgencias

Personal de cualquier vínculo laboral mayor a 3 meses en el Área

Ser personal de cualquier modalidad de contractual (nombrado o contratado)

**Criterios de exclusión:**

Personal indispuerto a colaborar con la investigación

Personal que se encuentran gozando su derecho vacacional, licencia o pasantía

Personal que laborar en otros servicios asistenciales que no sea del área de Urgencias

### 3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
V1: Síndrome de burnout	El síndrome de burnout es un estado de agotamiento mental, considerado como un estado psicológico causado por una respuesta crónica a factores estresantes asociados al entorno laboral. Es una reacción a situaciones estresantes externas (por ejemplo, sobrecarga de trabajo), que se manifiesta en actitudes negativas y sentimientos de agotamiento de los empleados; por ende, baja productividad y ausentismo laboral ocasionando pérdidas económicas a la institución (30).	La variable del síndrome de burnout será cuantificada o medido empleando la técnica de encuesta y ésta estará conformado por 22 preguntas tipo Likert dividido en tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). Cada pregunta tendrá su puntuación y agrupados en dimensiones, luego serán ordenado mediante baremos de alto, medio y bajo nivel.	Agotamiento emocional	Cansancio emocional, fatiga y sobrecarga laboral	Ordinal	Alto: Entre 40-60 Medio: Entre 20-39 Bajo: Entre 0-19
			Despersonalización	Identidad personal, deshumanización y sentimientos de culpabilidad	Ordinal	Alto: Ente 20-30 Medio: Entre 10-19 Bajo: Entre 0-9
			Realización personal	Autoestima baja, desmotivación y sentimientos insatisfacción profesional	Ordinal	Alto: Entre 30-42 Medio: Entre 15-29 Bajo: Entre 0-14
V2: Desempeño laboral	El desempeño laboral es la calidad de trabajo y rendimiento del empleado en el cumplimiento de las tareas y actividades asignadas; en ese sentido, es la calidad del trabajo que realiza el trabajador dentro de la entidad para lograr las metas y objetivos institucionales. Por otro lado, es estar sujeto a las exigencias, condiciones y requerimientos institucionales para el cumplimiento de los roles con eficacia y eficiencia con cierto valor motivacional manejando adecuadamente las relaciones interpersonales (43).	Esta variable (desempeño laboral) será medido mediante la técnica de encuesta y ésta a su vez tendrá una herramienta de medición que es cuestionario con 18 preguntas tipo Likert. El cuestionario estará dividido en tres dimensiones (relación interpersonal, motivación y trabajo en equipo), luego a cada pregunta se le asignará un puntaje para clasificar de manera ordinal en términos de baremos en alto, medio y bajo.	Relaciones interpersonales	Actitud, comunicación y gestión de conflictos.	Ordinal	Alto: Entre 22-30 Medio: Entre 15 - 22 Bajo: Entre 6 - 14
			Motivación	Reconocimiento, incentivos y competencias laborales	Ordinal	Alto: Entre 22-30 Medio: Entre 15 - 22 Bajo: Entre 6 - 14
			Trabajo en equipo	Objetivos, compromisos y liderazgo	Ordinal	Alto: Entre 22-30 Medio: Entre 15 - 22 Bajo: Entre 6 - 14

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

#### 3.7.1 Técnica e instrumentos

La técnica es un conjunto de procesos operativos y procedimientos utilizados por los interesados en el estudio para recolectar información o datos confiables; esto permitirá al investigador comprobar las hipótesis del estudio de tal modo lograr objetivos propuestos (61).

Por otro lado, los instrumentos son los medios o una herramienta que utilizan los investigadores para obtener información para su posterior registro, estos instrumentos son los medios mediante los cuales se realizan el registro de datos; pero, deben tener cierta relevancia metodológica en cuanto a la confiabilidad y validez (62).

Tabla 1. Técnicas e instrumentos para recopilación de datos

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>V1: Síndrome de burnout</b>	Encuesta	Cuestionario de Escala
<b>V2: Desempeño laboral</b>	Encuesta	Cuestionario de Escala

Fuente: Elaboración propia

En referencia a lo descrito en la tabla 1, la técnica que se utilizará para cada variable será una encuesta y a su vez su instrumento también para las variables será cuestionario tipo escala.

### 3.7.2 Descripción de instrumentos

#### Descripción del instrumento del Síndrome de burnout

El instrumento que se empleará para este estudio será la escala validada por Vásquez en el año 2020 (63) y aplicado en el año 2022 por Ariza et al. (21); en ese sentido, el instrumento tiene un valor y criterio científico para ser aplicado en el presente estudio.

Este instrumento estará agrupado en tres dimensiones y estará constituido por un total de 22 preguntas; en consecuencia, cada dimensión tendrá sus propios cuestionarios y se asignará a cada ítem un puntaje según la escala de calificación Likert que van desde 0 hasta 6. La asignación de puntaje será como nunca (00 pto), pocas veces al año se le asignará (01 pto), una vez al mes se le asignará (02 ptos), pocas veces al mes tendrá un valor (03 ptos), una vez a la semana tendrá un valor (04 ptos), pocas veces a la semana asumirá un valor (05 ptos) y diario tendrá una puntuación (06 ptos).

Las dimensiones estarán agrupadas según escala valorativa y se ordenarán según Baremo por niveles. Entre ellos son:

Agotamiento emocional: Consiste en 10 ítems (01 al 10)

Alto: 40-60 ptos.

Medio: 20-39 ptos.

Bajo: 0-19 ptos.

Despersonalización: Serán considerados 05 ítems (11 al 15)

Alto: 20-30 ptos.

Medio: 10-19 ptos.

Bajo: 0-9 ptos.

Realización personal: Serán considerados 06 ítems (16 al 22)

Alto: 30-42 ptos.  
Medio: 15-29 ptos.  
Bajo: 0-14 ptos.

De cada dimensión se obtendrá una valoración global de la variable:

Alto: 90-132 ptos.  
Medio: 45-89 ptos  
Bajo: 0-44 ptos.

### **Descripción del instrumento del desempeño laboral**

El instrumento será la escala propuesta en el año 2020 por Ccoscco (45); a su vez, validado y aplicado en el año 2022 por Ariza et al. (21); de tal forma, el instrumento adoptado tiene criterio de fiabilidad y validez.

Este instrumento tendrá las 18 preguntas, a su vez, estará dividido en tres dimensiones. Cada dimensión tendrá sus propios cuestionarios y que tendrán un valor en términos de escala de Likert que serán clasificados desde 0 al 05; de tal manera, quedará como: Nunca (01 pto), casi nunca (02 ptos), algunas veces (03 ptos), casi siempre (04 ptos) y siempre (05 ptos).

Asimismo, se calificarán mediante Baremo cada dimensión según la escala valorativa obtenida. Será como sigue:

Relaciones interpersonales: Constituirá de 06 preguntas que van del ítem 0 al 6

Alto: 22-30 ptos.  
Medio: 15 - 22 ptos.  
Bajo: 6 – 14 ptos.

Motivación: Constará de 06 preguntas que van desde ítems 7 al 12

Alto: 22-30 ptos.  
Medio: 15 - 22 ptos.  
Bajo: 6 – 14 ptos.

Trabajo en equipo: Tendrá 06 preguntas que van de desde el 13 al 18

Alto 22-30 ptos.

Medio 15 - 22 ptos.

Bajo 6 – 14 ptos.

De la misma forma, la valoración global será agrupada a las tres dimensiones ordenando según niveles de la siguiente manera:

Alto: 44-90 ptos.

Medio: 43-66 ptos.

Bajo: 18-42 ptos.

### **3.7.3 Validación**

Es aquello que fue diseñado para medir con exactitud lo que se debe medir, en otros términos, es un instrumento diseñado para una condición o situación de estudio específico; de tal forma, para ser aplicado en determinados estudios debe tener cierto grado de autenticidad, y solidez libre de sesgos o vicios ocultos (64).

#### **Validez del instrumento del Síndrome de burnout**

El instrumento para medir este variable será la escala MBI propuesto por Maslach; además, el instrumento fue validado en el periodo del 2020 por Vásquez (63); a su vez, fue adoptada y aplicado por Ariza et al. en el año 2022 (21). Para la mayor solidez y consistencia este instrumento fue puesta a disposición de juicio de expertos para lo cual participaron 9 expertos con cierto nivel de experiencia en el campo laboral e investigación; en ese sentido, obtuvieron el valor de V Aiken 0.95, que significa el instrumento a emplearse tiene alto índice de validez (21).

### **Validez del instrumento del desempeño laboral**

El instrumento a emplearse para estudiar esta variable será lo propuesto por Ccoscco en el año 2020 (45) y empleado en el año 2022 por Ariza et al. (21); de tal manera que, para demostrar su validez acudieron a un grupo de 05 profesionales especializados en el campo de investigación científica y grado de estudios de maestro. Los resultados fueron determinados mediante V de Aiken obteniendo un valor de 1.0; entonces, el instrumento tiene alta confiabilidad en sentido de validez (21).

#### **3.7.4 Confiabilidad**

Un instrumento tiene confiabilidad si demuestra la precisión o consistencia de la prueba, y cuando se aplica al mismo sujeto a lo largo del tiempo, los resultados no varían (65).

#### **Confiabilidad del instrumento del Síndrome de burnout**

Este instrumento que se pretende emplear para esta investigación es un cuestionario IBM propuesta por Maslach. Este cuestionario fue validado en el año 2020 por Vásquez (63) y aplicado por Ariza et al. en el año 2022 (21); en tal sentido, el instrumento en cuanto a la consistencia tuvo un valor de alfa de Cron Bach de 0.78 como producto de un total de 199 colaboradores y por ende el instrumento elegido tiene la alta fiabilidad (21).

#### **Confiabilidad del instrumento del desempeño laboral**

Se empleará el instrumento adoptado por Ariza en el año 2022 (21), quien determinó la consistencia interna del instrumento, para ello empleó un total de 20

participantes para prueba de piloto; en consecuencia, logró el valor de Cron Bach de 0.85. Entonces, el valor obtenido desde un punto de investigación es altamente confiable (21).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

La gestión se comienza con la presentación de un oficio por mesa de partes de la institución con atención a la unidad de investigación, donde se adjuntará los requisitos para la poner en marcha el estudio de tesis; seguidamente, esperar la notificación del permiso por la entidad para llevar a cabo el estudio. A continuación, con la documentación respectiva se dirigirá a la jefatura de enfermería y Área de Urgencias con el propósito de hacer de conocimiento la documentación donde se aprueba la ejecución de tesis y consecuentemente de establecer los cronogramas de recabación de datos, según corresponda; asimismo, se efectuará el reconocimiento de los ambientes de urgencia y de ser necesario solicitar el rol de turnos del personal de enfermería.

Según el cronograma, se proveerá recursos necesarios donde se realizará la visita en cada turno de preferencia en el horario de salida turno mañana y noche a fin de no interrumpir el horario de labores del personal. La metodología de estudio consistirá en la presentación ante el personal de enfermería puede ser individual o grupal según sea las circunstancias, luego se hará un breve resumen de la finalidad del estudio y luego se hará una lectura del consentimiento informado, durante este proceso cualquier inquietud de los participantes será absuelta a fin de no generar controversias. Luego los participantes que aspiran como colaborador firmarán el consentimiento de haber recibido información aceptando su colaboración en el proceso de estudio. A continuación, se distribuyeran los encuestas para tal efecto se asignará un tiempo entre 15 a 20 minutos a fin de que puedan

responder los dos cuestionarios; la misma lógica, se aplicará para todos los turnos y grupos; finalmente, los formatos pasarán un breve control de calidad al momento de recoger que estén correctamente llenados para luego registrarlos y tabularlos en el sistema informático de Excel.

Se procesarán los datos empleando el sistema de SPSS V28; para ello, se considerarán dos tipos de estadística entre ellos la descriptiva y la inferencial. Mediante la estadística descriptiva se determinará las frecuencias expresada en términos porcentuales y cuyos resultados serán ilustradas en barras, gráficos y tablas según sea el caso; por otro lado, la estadística inferencial se empleará para comprobar las hipótesis planteadas; pero, antes de iniciar con la contrastación de hipótesis será prioritario la prueba de normalidad para ello se empleará la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque las muestras superan más de 50 participantes, esta prueba nos indicará si los datos son de distribución normal o anormal; entonces, conforme arrojen los datos de significancia estadística de la prueba en mención se elegirán la prueba de estadística apropiada entre ellos el Rho de Spearman para datos no paramétricas (datos anormales) y Pearson para datos paramétrica (datos normales).

### **3.9. Aspectos éticos**

La investigación debe regirse a ciertos principios éticos y esto involucra que el investigador debe ceñirse a un conjunto de reglas y normas para garantizar buenas praxis en el proceso de investigación. A continuación, se detalla:

**Beneficencia:** Es el cumplimiento de un conjunto de normas morales a fin de proteger y defender la salud eliminando cualquier daño o riesgo; en ese sentido, es obrar bien en el

individuo minimizando los eventos que puede lesionar y promoviendo en todo momento el bienestar común, obrando el bien encima de los intereses del propio investigador (66).

Considerando este concepto esta investigación brindará una información específica sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal que presta servicios en el Área de Urgencias y cuyos resultados obtenidos servirán para optimizar el desempeño laboral reduciendo los componentes estresores que ocasiona de quemarse laboralmente.

**No maleficencia:** Es un principio moral de no ocasionar de manera intencional algún daño colateral al individuo; en otro término, es la acción de no matar, ni provocar dolor o sufrimiento, ni ocasionar incapacitar y a su vez nunca privar de sus derechos a la vida; entonces, en términos concretos es evitar todo daño en el individuo más bien es buscar el bien común (67). Esta investigación no ocasionará ningún efecto colateral o daño nocivo en la salud de los participantes, sino más bien será un aporte para mejorar prevenir el síndrome de burnout.

**Justicia:** Es el principio que está íntimamente relacionado a la equidad y justicia, donde los individuos deben ser tratados de manera justa y equitativo; en ese sentido, las personas están protegidos por normas que protegen en cuanto a sus derechos (66). Durante el desarrollo del estudio todos los participantes recibirán trato equitativo y justo; de tal manera, no habrá preferencias y distinción de personas.

**Autonomía:** Es el principio de que todo ser humano tiene un valor inherente e incondicional; En este sentido, tienen derecho de autodeterminación de sus propias decisiones y elegir la que más les convenga, utilizando su capacidad de autodeterminación sin influencia de terceros; Este principio se basa en el consentimiento informado, la información veraz y la confidencialidad (67). En este estudio los participantes elegirán

libremente su participación para ello tendrán la oportunidad de recibir consentimiento informado y a su vez los resultados que devienen de la investigación serán confidenciales.



## 4.2. Presupuesto

Descripción	Cant.	Monto Unit. (s/.)	Monto Total (s/.)
<b>RECURSO HUMANO</b>			
Personal de apoyo en el trabajo de campo (encuesta)	02	150.00	300.00
Personal de apoyo en informática	01	100.00	100.00
Experto en bioestadística o equivalente	01	300.00	300.00
<b>MATERIALES Y EQUIPOS</b>			
Equipo de cómputo y multimedia	0 1	3400.00	3400.00
Artículos y accesorios de oficina	---	300.00	300.00
Accesorios del sistema de cómputo impresión	03	100.00	300.00
<b>SERVICIOS</b>			
Servicios de impresión, reproducción y compaginación	12	20.00	240.00
Servicios de sistema de comunicación e información	----	260.00	260.00
Servicio de gestión de anti plagio y similitud	---	300.00	300.00
<b>OTROS</b>			
Viáticos, alimentación u otros no previstos	12	40.00	480.00
<b>TOTAL, S/. (✓)</b>			<b>5980.00</b>

(✓): *Financiamiento asumido por el investigador.*

## 5. REFERENCIAS

1. Forbes R. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa [internet]. 2017 [citado el 05 de mayo del 2023]; 50(160):33(1). Disponible en: [http://www.integraorg.com/wpcontent/docs/EI%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas %20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf](http://www.integraorg.com/wpcontent/docs/EI%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf)
2. Ortega C, López F. El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectiva. Int J Clin Health Psychol [internet]. 2016 [citado el 05 mayo del 2023]; 4: 137-60. Disponible en: [https://aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-100.pdf](https://aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf)
3. World Health Organization (WHO) [Editorial]. Br Med J [internet]. 2020 [citado 05 de mayo del 2023]; 320:237-43. Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'health>
4. Organización Panamericana de la Salud (OMS). Los trabajadores sanitarios [internet]. Buenos Aires: Organización Panamericana de la Salud. 2018 [citado el 05 de mayo 2023]. Disponible en: Los trabajadores sanitarios ven bien su estado de salud, pero admiten falta de tiempo – OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud (paho.org)
5. Aponte B, Moncaleano AM, Ortega F, Patiño LV, Velásquez M. Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Red De Salud de Ladera E.S.E del Distrito de Santiago de Cali año 2021 [Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en Administración de la Salud]. Colombia Universidad Católica de Manizales. Disponible en: [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3654/1/Bibiana\\_Aponte\\_Andrade\\_2022.pdf&ved=2ahUKEwil6cP0nYmAAxVWGbkGHWpADM84ChAWegQIAhAB&usg=AAOvVaw3MZiCh9a7ioqsFZfbALj2D](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3654/1/Bibiana_Aponte_Andrade_2022.pdf&ved=2ahUKEwil6cP0nYmAAxVWGbkGHWpADM84ChAWegQIAhAB&usg=AAOvVaw3MZiCh9a7ioqsFZfbALj2D)
6. Gálvez JI. Relacion del Síndrome de Burnout y el desempeño profesional en el personal nutricionista que labora en Essalud Arequipa 2021 [tesis para optar licencia en Nutrición Humana]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/bitstreams/7db97cdd-bcc9-45af-809b-cb2d24e9a47b/download>

7. Borges MN, Queirós C, Abreu S, Neves de MM, Baldonado M, et al. Burnout entre enfermeros: un estudio multicéntrico comparativo. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. 2021 [citado 05 de mayo del 2023]; 29(1): 34-32. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/srgTgz4SrM4vbs3WJKMdWtf/abstract/?lang=e>
8. Díaz Bambula F, Gómez Ingrid. La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010 [internet]. 2020 [ citado el 05 de mayo del 2023]; 33(1): 113-131. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
9. Saborío Morales Lachiner, Hidalgo Murillo Luis Fernando. Síndrome de Burnout. Med. Leg. Costa Rica [Internet]. 2018 [citado 05 de mayo del 2023]; 32(1): 119-124. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S140900152015000100014#:~:text=En%20Holanda%2C%20aproximadamente%20el%202015,poseen%20m%C3%A1s%20posibilidades%20de%20desarrollar%20lo%3A](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140900152015000100014#:~:text=En%20Holanda%2C%20aproximadamente%20el%202015,poseen%20m%C3%A1s%20posibilidades%20de%20desarrollar%20lo%3A)
10. Grisales Romero H, Muñoz Y, Osorio D, Robles E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2017. Enfermería Global [Internet]. 2017 [citado 05 de mayo del 2023];15(1):244-71. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/212851>
11. Cogollo Z, Batista E, Cantillo CH. Desgaste profesional y factores asociados en personal de enfermería de servicios de urgencias de Cartagena, Colombia Aquichan. [internet]. 2016 [citado 05 de mayo del 2023]; 10(1): 43-51. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/741/74116244005.pdf>
12. América economía.com, advierten que el 76% de los latinoamericanos sufre síndrome del trabajador quemado. América economía.com [internet]. 2022[citado el 05 mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.americaeconomia.com/advierten-que-el-76-delos-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>
13. Melita A, Cruz M, Merino JM. Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava región, Chile. Ciencia. Enfermo [internet]. 2020 [citado 05 de mayo del 2023]; 14(2): 75-85. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071795532008000200010&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795532008000200010&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

14. Viteri J. Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Jaime Roldós, Ecuador. 2021. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67616/Viteri\\_PJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67616/Viteri_PJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Urrunaga L. Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017[tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo. 2018. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14472/Urrunaga\\_LLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14472/Urrunaga_LLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Cabrera A, Inca M. El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Sergio Enrique Bernales, Comas – 2021[tesis de Titulación]. Perú: Universidad Privada del Norte. 2021. Disponible en;  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28051/Tesis\\_Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28051/Tesis_Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Cabanillas R. Protocolo para la elaboración de proyectos de investigación e informe de tesis de los programas de maestría y doctorado en educación [ internet]. 2022 [citado el 05 de mayo 2023]. Disponible en: <https://posgrado.unc.edu.pe/wp-content/uploads/2023/01/PROTOCOLO-UNIDAD-DE-POSTGRADO-EDUCACION-copia-11-01-23-copia.pdf>
18. Chávarri D. Delimitación y justificación de problemas de investigación en Ciencias Sociales. Revista de Ciencias Sociales (Cr) [internet]. 2017[citado el 11de mayo 2023];(157): Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15354681012>
19. Condori-Ojeda P. Universo, población y muestra. Curso Taller [internet]. 2020[citado el 11de mayo 2023]. Disponible en: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
20. Minaya MR. Síndrome de Burnout y su Asociación con el Desempeño Laboral del Servicio de Enfermería del Centro Materno Infantil "Juan Pablo II" Los Olivos, 2022 [Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano]. Peru: Universidad Nacional Federico Villareal; 2022. Disponible en:  
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/7090/Tesis%20Minaya%2>

0Figueroa%20Manuel%20Ronaldo%20FMHU%20UNFV%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Ariza JA, Paredes CJ, Rodríguez TC. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2022 [tesis para optar el Título de Licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de Callao. Disponible en:  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7594>
22. Rondo SE y Sánchez G. Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeros de una institución de salud, Chepén [ Tesis para Obtener el Título Profesional de: Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120619/Rondo\\_SSA-Sanchez\\_AG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120619/Rondo_SSA-Sanchez_AG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Espirilla E. y Victorino MN. El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Hospital “Santa Rosa” Puerto Maldonado [Tesis Para Optar el Grado Profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2021. Disponible en:  
<https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/931/004-1-9-062.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
24. Mojonero JD, Rosas MD. “SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL III HONORIO DELGADO AREQUIPA 2021” [Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en:  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1562/3/Magaly%20Dalsska%20Rosas%20Hilario.pdf>
25. Elsayed Abdel Kawy R, Ahmed AbdEl Latief S. y Abd El Baseer Mahmoud, D. Relación entre Fuentes de Estrés y Desempeño Laboral entre Enfermeros Actuales en Hospitales Psiquiátricos. Revista de Ciencias de Enfermería de la Universidad de Benha [internet]. 2023 [citado el 20 de julio 2023]; 4 (1), 413-426. Disponible en:  
[https://jnsbu.journals.ekb.eg/article\\_276005.html](https://jnsbu.journals.ekb.eg/article_276005.html)
26. Yasin MT, Rafiq N, Hameed A, Yasir M, Ahmed R, y Ali S. El impacto del nivel de estrés laboral de las enfermeras en la atención de los pacientes en el hospital de atención

- terciaria: Nivel de estrés laboral de las enfermeras en la atención de los pacientes en el hospital. *Revista de Ciencias de la Salud de Pakistán* [Internet]. 2023[citado el 20 de julio 2023]; 62-66. Disponible en: <https://www.thejas.com.pk/index.php/pjhs/article/view/800>
27. Lim S, Song Y, Nam Y, Lee Y, y Kim D. Efecto moderador del burnout en la relación entre la autoeficacia y el desempeño laboral entre enfermeros psiquiátricos por COVID-19 en Hospitales Nacionales. *Rev. Medicina* [Internet]. 2022[citado el 20 de julio 2023]; 58 (2):171. Disponible en: [https://scholar.google.com/scholar?start=30&q=burnout+syndrome+and+work+performance+hospital&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_ylo=2019#d=gs\\_qabs&t=1689034391856&u=%23p%3Dypz7K30oGPYJ](https://scholar.google.com/scholar?start=30&q=burnout+syndrome+and+work+performance+hospital&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2019#d=gs_qabs&t=1689034391856&u=%23p%3Dypz7K30oGPYJ)
28. Días SK, García SM, Yáñez SA. Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en el contexto del Covid-19. *Rev. Horiz. Enferm* [internet]. 2022 [ citado el 20 de julio 2023]; 33,2. Disponible en: <https://fi-admin.bvsalud.org/document/view/9vfkf>
29. Deng J, Guo Y, Ma T, Yang T. y Tian X. Cómo el estrés laboral influye en el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud chinos: un estudio transversal. *Salud ambiental y medicina preventiva* [internet]. 2019 [citado el 20 de julio 2023]; 24 (1): 1-11. Disponible en: <https://environhealthprevmed.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12199-018-0758-4>
30. Cobos N, Palafox MS, Leal C. Síndrome de burnout en profesionales de enfermería que laboran en el área de urgencias en un hospital de segundo nivel en Veracruz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2023 [citado el 20 de julio del 2023]; 7(3): 5081-5095. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6535](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6535)
31. Paredes M, Gavilán T, Fernández Y. Síndrome de Burnout del personal de enfermería del Hospital Distrital de Limpio, octubre 2022. *Revista Científica UPAP* [internet]. 2022[citado el 20 de julio del 2023]; 3(1): 35–41. Disponible en: <https://doi.org/10.54360/rcupap.v3i1.121>
32. Rivas A, Míguez MC, Ferrero LC, Marañón R, Vázquez P. Síndrome de burnout en pediatras con actividad asistencial en urgencias. Prevalencia y factores asociados. Análisis multinivel. *An Pediatric* [internet]. 2023 [citado el 23 de julio 2023]; 98:119–128. Disponible en: 10.1016/j.anpedi.2022.09.010.

33. Niven A.S., Sessler C.N. Supporting professionals in critical care medicine: Burnout, resiliency, and system-level change. *Clin Chest Med.*[internet]. 2022 [citado el 23 de julio 2023]; 43:563–577. Disponible en: [10.1016/j.ccm.2022.05.010](https://doi.org/10.1016/j.ccm.2022.05.010).
34. Regalado M., Lazo S., Villena D., Medina A. Emotional intelligence and psychophysiological reactions in the field of health professionals. *Aten Prim Prac.*[internet]. 2022 [citado el 30 de julio 2023]; 4:100153. Doi: [10.1016/j.appr.2022.100153](https://doi.org/10.1016/j.appr.2022.100153).
35. Medina Gamero, A. De regreso a la normalidad: síndromes de burnout en los profesionales de radiología. *Radiología* [Internet]. 2023 [citado el 05 de agosto 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rx.2023.04.005>.
36. Amor EM, Baños JE, Sentí M. Prevalencia del síndrome de burnout entre los estudiantes de medicina y su relación con variables demográficas, personales y académicas. *Revista de la fundación educación médica* [internet]. 2020 [citado el 05 agosto 2023]; 23(1): 25-33. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322020000100005#:~:text=La%20prevalencia%20de%20burnout%20fue,primero%20\(20%2C6%25\)](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322020000100005#:~:text=La%20prevalencia%20de%20burnout%20fue,primero%20(20%2C6%25)).
37. Dávila MR, Janampa LR, Rivera JA, Santivañez LM. Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica : Burnout syndrome: A systematic review in Latin America. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades* [internet]. 2023 [citado el 13 de agosto 2023]; 4(1): 1809–1831. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.378>
38. Sánchez AF. Síndrome de Burnout y Percepción Global del Estrés en el Sector Salud de Chanchamayo, 2021[Tesis para Obtener el Título de Licenciada en Psicología]. Perú: Universidad Autónoma del Perú. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/231>
39. Suleiman N. Prevalencia del Síndrome de Burnout e Identificación de Factores de Riesgo en el Personal De Enfermería de Ginecología y Obstetricia del Servicio Andaluz de Salud [tesis Doctoral]. España: Universidad de Granada. Disponible en: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/63312/88196.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

40. Saravia M. Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en Educadores del Nivel Secundario de la Localidad de Huancavelica. [Título para optar segunda especialidad]. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Disponible en:  
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstreams/4dbd0b6d-4aa4-4345-a806-c05f20413882/download>
41. Castro Mori KO, Delgado Bardales JM. Gestión del talento humano en el desempeño laboral: Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [internet]. 2020[citado el 05 de mayo 2023], 4(2):684-703. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
42. Delgado SK, CCalvanapón FA, Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo* [internet]. 2021 [citado el 05 de mayo 2023], 14(2): 10-16. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
43. Lopéz BE, Aragón J, Muñoz M, Madrid S, Tornelli .Calidad de Vida Laboral y desempeño laboral en Médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social del Bienestar, en el Estado de Chiapas. *Revista de la facultad de medicina humana* [internet]. 2021 [citado el 05 de mayo 2023], 21(2): 316-325. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000200316](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000200316)
44. Lifeder. Desempeño laboral: características y ejemplos [Internet]. 2022. [citado 13 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
45. Ccoscco A. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima – 2020 [Tesis de licenciatura]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4829>
46. Palmar R, Valero J. Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espac públicos* [Internet]. 2014 [citado el 23 de agosto 2023]; 1(39):159–88. Disponible en: [redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009](http://redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009)
47. Oficina Internacional del Trabajo. Guía de diagnóstico empresarial [Internet]. Ginebra: Guía empresarial. 2014 [citado el 13 de agosto 2023]. Disponible en:  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_622651.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_622651.pdf)

48. Tran K, Nguyen P, Dang T, Ton T. Los impactos de las relaciones laborales de alta calidad en el desempeño laboral: una perspectiva del personal de enfermería en Vietnam. *BehavSci (Basel)* [Internet]. 2018 [citado el 13 de agosto 2023]; 8(12):2–21. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/bs8120109>
49. García EXG, Torres NAC. Aplicación del modelo de Callista Roy como herramienta de adaptación al estrés. *Brazilian Journal of Health Review* [internet]. 2023[citado el 12 de agosto 2023]; 6 (1):1832–1854. Disponible en: <https://doi.org/10.34119/bjhrv6n1-145>
50. Chang ME. Cuidado de Enfermería Basado en el Modelo de Adaptación de Callista Roy Disminuye el Síndrome de Burnout en las Enfermeras de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza - Essalud. Ica 2014 [Para optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias: Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ee43f869-5b0d-47dd-aaa0-93a1613836ce/content>
51. Escobedo CL, Quiñones MM. Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019 [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión Empresarial]. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO\\_GARC%C3%8DA\\_QUI%C3%91ONES\\_FLORIN\\_2021-01-10.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1)
52. De la Cruz Sullca P. (2020). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. *Horizonte de la Ciencia* [internet]. 2020[citado el 30 de agosto 2023]; 10(18):77-88. Disponible en: [https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_ylo=2019&q=hipot%C3%A9tico+deductivo&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1689343769801&u=%23p%3D-IDUO5lsuBYJ](https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2019&q=hipot%C3%A9tico+deductivo&btnG=#d=gs_qabs&t=1689343769801&u=%23p%3D-IDUO5lsuBYJ)
53. Sánchez Flores FA. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Rev. Digit. Invest. Docencia Univ.* [Internet]. 2019 [citado el 30 de agosto 2023]; 13(1): 102-122. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008&lng=es&nrm=iso)

54. Mohamed HM, Martel CP, Huayta FT, Rojas CR, Arias JL. Investigación: Guía para el proyecto de tesis Junín- Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. [internet]. 2023[citado el 30 de agosto 2023]. Disponible en: [https://upla.edu.pe/nw/wp-content/uploads/2023/02/Libro\\_UPLA\\_Metodologia\\_investigacion\\_omyc.pdf](https://upla.edu.pe/nw/wp-content/uploads/2023/02/Libro_UPLA_Metodologia_investigacion_omyc.pdf)
55. Manterola C, Quiroz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Revista Médica Clínica Las Condes [internet]. 2019 [citado el 30 de agosto 2023]; 30(1): 36-49. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>.
56. Guevara G, Verdesoto A, Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). RECIMUNDO [internet]. 2020[citado el 05 de setiembre 2023]; 4(3):163-173. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
57. Corona LA, Fonseca M. Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo si, cuándo no?. Medisur [Internet]. 2023 [citado el 05 de setiembre 2023]; 21( 1 ): 269-273. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2023000100269&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100269&lng=es).
58. Castro EMM. Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. Revista Médica Clínica Las Condes [Internet]. 2019[citado el 05 de setiembre 2023]; 30(1): 50-65. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300045>
59. Mucha-Hospinal LF, Chamorro-Mejía R, Oseda-Lazo, ME, Alania-Contreras RD. Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. Desafíos [internet]. 2021 [citado el 05 de setiembre 2023]; 2(1): 50–57. Disponible en: <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/23>
60. Hernández Ávila CE, Carpio N. Introducción a los tipos de muestreo. Revista ALERTA [internet]. 2019 [citado el 05 de setiembre 2023]; 2(1): 75-79. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/333714362\\_Introduccion\\_a\\_los\\_tipos\\_de\\_muestreo](https://www.researchgate.net/publication/333714362_Introduccion_a_los_tipos_de_muestreo)

61. Pereyra JL, Grajeda AT, Cuya PV, Estrada ER. 4 Técnicas, 2 métodos y 14 instrumentos Taxonomía de los Instrumentos en Psicología. Rev. Psicología [internet]. 2020 [citado el 05 de setiembre 2023]. 22(1): 52-72. Disponible en:  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:qpivdhGaaR8J:https://revistas.u cv.edu.pe/index.php/revpsi/article/view/2139&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
62. Alburqueque CM, Yangali JS, Guerrero MA, Lozada OL, Acuña LA, Arellano C. La investigación científica: Una aproximación para los estudios de Postgrado. Universidad Internacional del Ecuador [internet]. Ecuador: primera edición. 2020 [citado el 05 de setiembre 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
63. Vásquez J. Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo [Tesis de Doctorado]. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo [Internet]. 2020. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%C3%A1squez\\_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%C3%A1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
64. Villasís-Keever MÁ, Márquez-González H, Zurita-Cruz JN, Miranda-Novales G, Escamilla-Núñez A. El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. Rev Alerg Mex [internet]. 2018 [citado el 05 de setiembre 2023];65(4):414-42. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>
65. Reidl-Martínez LM. Confiabilidad en la medición. Rev. Inv. En Educación Médica [internet]. 2023 [citado el 11 de setiembre 2023]; 2(6): 107-111. Disponible en:  
<https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-confiabilidad-medicion-S2007505713726954>
66. Sánchez GS, Bezhold GA, Farnós IA. Ética en investigación: de los principios a los aspectos prácticos. In Anales de Pediatría. Elsevier Doyma [ internet]. 2023[citado el 11 de setiembre 2023]. Disponible en:  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_ylo=2019&q=+principios+bio%C3%A9tica+en+la+investigaci%C3%B3n+&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1690125938336&u=%23p%3D2uaaygm\\_M3MJ](https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2019&q=+principios+bio%C3%A9tica+en+la+investigaci%C3%B3n+&btnG=#d=gs_qabs&t=1690125938336&u=%23p%3D2uaaygm_M3MJ)

67. Varkey B. Principles of clinical ethics and their application to practice. Principles and medical practice [internet]. 2021[cited august 23, 2023]; 30(1):17-28. Available at: <https://karger.com/mpp/article/30/1/17/204816/Principles-of-Clinical-Ethics-and-Their>

**ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023?.</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023?.</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la realización profesional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023?.</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Establecer la relación que existe entre el agotamiento emocional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.</p> <p>b) Establecer la relación que existe entre la despersonalización y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.</p> <p>c) Establecer la relación que existe entre la realización profesional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.</p> <p><b>Ha:</b> Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Ha1:</b> Existe relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.</p> <p><b>Ha2:</b> Existe relación entre la despersonalización y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.</p> <p><b>Ha3:</b> Existe relación entre la realización profesional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima. 2023.</p>	<p>V1: Síndrome de burnout</p> <p>V2: Desempeño Laboral</p>	<p><b>Método de la investigación:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p> <p><b>Nivel o alcance:</b> Descriptivo y correlacional</p> <p><b>Población:</b> 91 personal de enfermería ( licenciados en enfermería) que laboran en el Área de Urgencias de un Hospital Nacional de Lima (N = 91)</p> <p><b>Muestra:</b> totalidad de la población en estudio, quiere decir, se tomará los (n=91)</p> <p><b>Muestreo:</b> muestreo no probabilístico por conveniencia</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b> Ser personal asistencial perteneciente al Área de Urgencias</p> <p>Personal de cualquier vínculo laboral no menor a 3 meses en el Área</p> <p>Ser personal de cualquier modalidad de contractual (nombrado o contratado)</p> <p><b>Criterios de exclusión:</b> Personal indispuerto a colaborar con la investigación</p> <p>Personal que se encuentran gozando su derecho vacacional, licencia o pasantía</p> <p>Personal que laborar en otros servicios asistenciales que no sea del área de Urgencias</p>

## Anexo 2: Instrumentos

Instrumento para medir el “Síndrome de burnout y su relación en el desempeño laboral del personal de Enfermería del Área de Urgencia de un Hospital Nacional de Lima. 2023”

### PRESENTACIÓN.

Estimados colegas licenciados(as), solicito su disposición y colaboración para ejecutar mi trabajo de investigación titulado “Síndrome de burnout y su relación en el desempeño laboral del personal de Enfermería del Área de Urgencia de un Hospital Nacional de Lima. 2023”, lo que requiero que Ud responda de manera veraz y los cuestionarios que forma parte la encuesta.

**DATOS GENERALES:** Edad: \_\_\_\_ años Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Estado civil: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_ Área de labores: \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** marque una sola alternativa según corresponda.

**FOMATO A:** Para medir el síndrome de burnout.

Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Diario
0	1	2	3	4	5	6

Nº	Ítem	0	1	2	3	4	5	6
<b>DIMENSIÓN: Agotamiento Emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Al final de la jornada me siento cansado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral me siento fatigado							
4	Me tensa trabajar todo el día							
5	Trabajar todos los días es una tensión para mi							
6	Me siento agotado por el trabajo							
7	Me siento frustrado por mi trabajo							
8	Siento que hago un trabajo muy exigente							
9	Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce mucho estrés							
10	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades							
<b>DIMENSIÓN: Despersonalización</b>								
11	Creo que trato algunos pacientes con indiferencia							
12	Creo que me comporto de manera más insensible con los pacientes desde que hago este trabajo							
13	Me preocupa que mi profesión me esté endureciendo							
14	Realmente no me importa que les ocurrirá a los pacientes que tengo a mi cargo							
15	Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							
<b>DIMENSIÓN: Realización Personal</b>								
16	Me tensa trabajar en jornadas de 12 horas							
17	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros de trabajo							
18	Me encuentro con mucha vitalidad							
19	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada con mis compañeros de trabajo							
20	Me encuentro animada después de la jornada laboral							
21	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
22	Siento que trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo							

### FORMATO B: Para medir el desempeño laboral (b)

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente.

VALORES DE ESCALA				
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Situaciones	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Interpersonales</b>					
1. ¿Usted muestra una comunicación asertiva con lospacientes?					
2. ¿Demuestra atención a las necesidades del restodel trabajo en la institución?					

3. ¿La institución toma en cuenta las actitudes de proactividad personal?					
4. ¿Usted cree que el comportamiento del trabajador posee eficacia?					
5. ¿Existe colaboración por parte de tus compañeros, cuando tienen un problema en el trabajo?					
6. ¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros les motiva a tener mejor desempeño en su trabajo?					
<b>DIMENSIÓN: Motivación</b>					
7. ¿Los incentivos siempre se le dan al alcanzar una meta en la institución?					
8. ¿Cuándo realiza un buen trabajo es recompensado por sus superiores?					
9. ¿Dentro de sus aptitudes tienes la capacidad de adaptarse al diferente puesto laboral?					
10. ¿Usted tiene la capacidad de desarrollar sus tareas laborales de la mejor manera?					
11. ¿Cree usted que el conocimiento de las tareas le permite mejorar su desempeño laboral?					
12. ¿Usted toma decisiones acertadas de acuerdo con su conocimiento, experiencia en el trabajo?					
<b>DIMENSIÓN: Trabajo en Equipo</b>					
13. ¿Usted está acostumbrado a liderar el equipo de trabajo?					
14. ¿Usted considera que el liderazgo en equipo es fundamental para lograr los propósitos del grupo?					
15. ¿Usted cumple con las metas establecidas que le asignan?					
16. ¿Las metas propuestas por la institución son fáciles de alcanzar en trabajo de equipo?					
17. ¿Los integrantes de los equipos de trabajo están comprometidos a realizar sus tareas laborales?					
18. ¿El esfuerzo realizado por los miembros de equipo de trabajo permite a cumplir las actividades asignadas?					

### Anexo 3: Formato de consentimiento informado

## CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Jorge Luis Ormeño Lima

Título: “SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE URGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA. 2023”

### Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: Síndrome de burnout y su relación en el desempeño laboral del personal de Enfermería del Área de Urgencia de un Hospital Nacional de Lima. 2023. Este es un estudio desarrollado por investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener, Jorge Luis Ormeño Lima. El propósito de este estudio es “Determinar la relación que existe entre el Síndrome de burnout y su relación en el desempeño laboral del personal de Enfermería del Área de Urgencia de un Hospital Nacional de Lima. 2023”. Su ejecución ayudará a/permitirá a conocer el nivel de Síndrome de burnout y su repercusión en el desempeño laboral, lo que ayudará a tomar las estrategias para reducir y tal forma mejorar el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Urgencias.

### Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- a. Presentarme personalmente
- b. Leer el consentimiento informado y absolver sus dudas
- c. Usted firmará el consentimiento de libre voluntad de participar en el estudio
- d. Usted leerá detenidamente y responderá los cuestionarios según corresponda

La entrevista/encuesta puede demorar unos 15 a 45 minutos y los resultados de la encuesta se le entregaran a usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y manteniendo el anonimato.

**Riesgos:** Su participación en este estudio no conllevará a ningún riesgo puesto que la finalidad de este estudio es meramente científica, los resultados que se obtenga será para identificar precozmente el síndrome de burnout del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital y recomendar a la alta dirección para revertir o reducir la prevalencia; de tal forma, mejorar el desempeño laboral del personal. A su vez, el resultado será entregado personalmente en caso sea necesario a los participantes junto con la información necesaria para su autocontrol y medidas de prevención sobre el síndrome de burnout. Su participación en el estudio es completamente voluntaria y optar por retirarse en caso no es de su entera comodidad y satisfacción.

**Beneficios:** Por su participación en este estudio usted tendrá beneficios de conocer sus resultados si así lo desea por medios más adecuado que elija sea de manera grupal o individual siempre manteniendo su privacidad según sea el caso; por otro lado, al participar usted tendrá la oportunidad de conocer las causas que podría estar conllevando su bajo rendimiento o desempeño laboral entre ello estaría relacionado con el síndrome de burnout. De cierta manera, al conocer los conceptos básicos y medidas preventivas usted tendrá la mejor opción de afrontar cualquier estresor externo relacionado al trabajo y de tal forma mejorar su desempeño laboral frente al resto de sus compañeros de trabajo o ante la institución.

Asimismo, al conocer sus resultados del estudio usted puede prevenir buscando algunas estrategias entre ellos ser consciente de las cargas de trabajo que puede realizar, poner límites reales a tu jefatura de lo que puede exigirte y de lo que comienza a afectarte, poner límites reales a tu jefatura de lo que puede exigirte y de lo que comienza a afectarte, pedir ayuda en caso sea necesario como medida preventiva.

**Costos e incentivos:** Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del paciente:** Si usted se siente incómodo durante el proceso de investigación o no es de su agrado el estudio, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio.

Puede comunicarse con el (detallar el nombre del investigador principal, sin usar grados académicos) (indicar número de teléfono: xxxxxxxxx) o con la XXXXXXXX (número de teléfono: xxxxxxxxxx) o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación

De la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:

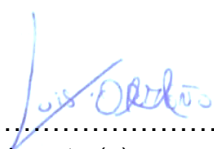
#### Anexo 4: Informe del asesor de Turniting

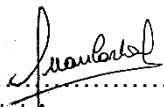
Lima, 05 de febrero del 2025

Yo, ORMEÑO LIMA JORGE LUIS, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE URGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA. 2023", Asesorado por el docente: Doctor Quispe Mejía Juan Carlos, DNI 21556133 ORCID 0000-0002-1692-6866, tiene un índice de similitud de (4) (cuatro) % con código OID:14912:426993045, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

  
.....  
Firma de autor(a)  
ORMEÑO LIMA JORGE LUIS  
DNI N° 70443881

  
.....  
Firma del Asesor  
QUISPE MEJÍA JUAN CARLOS  
DNI N° 21556133

**Fuente:** Filtro según el Procedimiento de Uso de Software Antiplagio de la Universidad Norbert Wiener, numeral 6.5 literal “e”  
- Utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras.

## ● 4% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	1%
2	<b>uwiener on 2024-03-12</b> Submitted works	<1%
3	<b>uwiener on 2024-06-14</b> Submitted works	<1%
4	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>University of Southern Mississippi on 2023-02-21</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2024-06-26</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2024-08-16</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-10-08</b> Submitted works	<1%