



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal profesional de  
enfermería de una clínica en San Borja, 2024

**Para optar el Título de  
Especialista en Enfermería en Salud Ocupacional**

**Presentado por:**

**Autora:** Flores Huerta, Yuri Nataly Isabel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0006-7487-8256>

**Asesora:** Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

**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	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, Yuri Nataly Isabel Flores Huerta egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Salud Ocupacional**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo Académico “síndrome de burnout y desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en san borja, 2024” Asesorado por la docente: mg Berlina Del Rosario Morillo Acasio, con DNI ..... 002865014.....ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>..... tiene un índice de similitud de 20 (veinte) % con código OID: 14912:424581555 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  
 Yuri Nataly Isabel Flores Huerta  
 DNI: 70005126




---

Firma del asesor  
 mg Berlina Del Rosario Morillo Acasio  
 DNI: 002865014

Lima, 30 de enero de 2025



## **DEDICATORIA**

A mi querido padre, por siempre motivarme a salir adelante y confiar en mí, y aunque ya no este físicamente conmigo siempre lo tengo presente en mi corazón.

A mi hijo Fabrizio, por ser mi motor y mayor motivo para seguir creciendo profesionalmente; y es quien me brinda todo su amor y ternura, además de su comprensión y apoyo para continuar capacitándome.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Norbert Wiener, a la Escuela Académico Profesional de Enfermería, a la sección de Enfermería en Salud Ocupacional por brindarme la oportunidad de seguir formándome profesionalmente, ahora como especialista.

**JURADOS:**

Presidente : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

Secretario : Mg. José Luis Rodríguez Villanueva

Vocal : Mg. Ramiro Enríquez Mendoza

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Jurados	v
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract	x
<b>1. EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7

1.5.2.	Espacial	7
1.5.3.	Población o unidad de análisis	7
<b>2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
2.1.	Antecedentes	7
2.2.	Bases teóricas	12
2.3.	Formulación de hipótesis	23
2.3.1.	Hipótesis general	23
2.3.2.	Hipótesis específicas	24
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>24</b>
3.1.	Método de la Investigación	24
3.2.	Enfoque de la Investigación	24
3.3.	Tipo de Investigación	25
3.4.	Diseño de la Investigación	25
3.5.	Población, muestra y muestreo	25
3.6.	Variables y Operacionalización	27
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1.	Técnica	28
3.7.2.	Descripción del instrumento	28
3.7.3.	Validación	29
3.7.4.	Confiabilidad	30
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	31
3.9.	Aspectos éticos	32
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>34</b>

4.1.	Cronograma de actividades	34
4.2.	Presupuesto	35
<b>5.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	36
	Anexo 1: Matriz de consistencia	45
	Anexo 2: Cuestionario de Síndrome de Burnout	46
	Anexo 3: Cuestionario de Desempeño Laboral	48
	Anexo 4: Consentimiento Informado	50

## RESUMEN

La presente investigación tendrá como objetivo “Determinar la relación que existe entre el Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024”. La investigación será de método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada; y de diseño no experimental, descriptiva, correlacional y transversal. La población estará conformada por todo el personal profesional de enfermería la cual asciende a 64 y se considerará como población total, dada la cantidad de la unidad de análisis. Para la recolección de datos se utilizará dos instrumentos: “Maslach Burbout Inventory” (de autoría de Maslach y Jackson) y “Desempeño laboral” (de Alicia Ccoscco). Asimismo, para la aplicación de los cuestionarios, como primer paso, se enviará una carta de autorización a la gerencia, dicha carta será emitida por la Universidad Norbert Wiener; en segundo lugar, cuando se tenga la autorización, se procederá a coordinar con la gerencia general de la clínica los días y horarios disponibles para la aplicación; como tercer paso, previamente al llenado se les explicará el objetivo del estudio y si deberán firmar voluntariamente el consentimiento informado, las encuestas se aplicarán en un tiempo aproximado de 20-30 minutos; en cuarto lugar, para el procesamiento se elaborará una base de datos en el programa SPSS versión 22; como quinto paso se realizará un análisis descriptivo y la información se presentará en tablas y gráficos, mediante frecuencias y porcentajes; y por último, se realizará un análisis inferencial.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, desempeño laboral, trabajadores.

## ABSTRACT

The objective of this research will be to "Determine the relationship that exists between burnout syndrome and work performance of the professional nursing staff of a clinic in San Borja, 2024." The research will be of a hypothetical deductive method, with a quantitative approach, of an applied type; and non-experimental, descriptive, correlational and transversal design. The population will be made up of all professional nursing staff, which amounts to 64 and will be considered the total population, given the quantity of the unit of analysis. Two instruments will be used to collect data: "Maslach Burbout Inventory" (authored by Maslach and Jackson) and "Job Performance" (by Alicia Ccoscco). Likewise, for the application of the questionnaires, as a first step, an authorization letter will be sent to the management, said letter will be issued by Norbert Wiener University; secondly, when authorization is obtained, the days and times available for the application will be coordinated with the general management of the clinic; As a third step, prior to filling out, the objective of the study will be explained to them and if they must voluntarily sign the informed consent, the surveys will be administered in an approximate time of 20-30 minutes; fourthly, for processing a database will be created in the SPSS version 22 program; As a fifth step, a descriptive analysis will be carried out and the information will be presented in tables and graphs, using frequencies and percentages; and finally, an inferential analysis will be carried out.

**Keywords:** Burnout syndrome, job performance, workers.

## **1. EL PROBLEMA**

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

La Organización Mundial de Salud (OMS) en el año 2000 declaró el síndrome de burnout, como un factor de riesgo del trabajo dado que tiene la capacidad de dañar la calidad de vida, la salud mental e inclusive pone la vida de la persona en riesgo. Se describe como una manera inapropiada de afrontar el estrés continuo, compuesto por actitudes y sentimientos negativos para las personas del entorno laboral y la misma empresa; así también conlleva a complicaciones no sólo de nivel psicológico sino también a nivel físico y social. Hoy en día se manifiesta que las personas llevan un ritmo de vida muy agitado en el ámbito laboral lo que las hace más susceptible a padecer de este síndrome, repercutiendo en las diferentes actividades que realiza y afectando su desempeño laboral (1).

El desempeño laboral se ve afectado por la calidad y estilo de vida de la persona, disminuyendo su eficacia y proactividad en el desarrollo de sus actividades; repercutiendo en su estabilidad laboral. Actualmente los empleados son evaluados constantemente para evidenciar el potencial de cada trabajador de acuerdo a las tareas que le asigne; de esta manera se reconoce las habilidades y destrezas del trabajador, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia del mismo y aumentar la productividad de la organización. Por lo que actualmente se requiere desenvolverse de la mejor manera dentro del ámbito laboral, para lo que es indispensable tener una buena salud en general (2).

De esta manera una investigación realizada al personal de salud de atención primaria de España muestra que la prevalencia del síndrome de burnout es de 36.5%, mientras que el riesgo de desarrollar burnout es de 28.1%; asimismo se encontró que un 50% de los profesionales de salud presentan niveles elevados en la dimensión de agotamiento emocional al igual que el 22.9% presentan niveles altos en la dimensión de despersonalización (3).

Así también se encontró resultados similares en el personal de salud de México, donde se muestra que el 57% tiene una afectación moderada y el 41%, una afectación grave para la presencia del síndrome de burnout. Este personal de salud experimenta estrés, depresión y ansiedad; y un personal de salud con burnout, brindará un servicio deficiente, dado que será inoperante en sus funciones y tendrá un promedio mayor de ausentismo, exponiendo la seguridad de los pacientes (4).

El síndrome de burnout tiene repercusión en la salud de la persona y en la calidad de la atención que se brinda al paciente, empeorando la relación con éste, además que también provoca altos costos sociales como la distribución insuficiente de recursos humanos y económicos por los gastos terapéuticos de la persona. En este aspecto en Ecuador, una investigación al personal de salud evidencia que existe una mediana prevalencia de tener síndrome de burnout con un porcentaje del 53.8%, mientras que el 12.5%, tiene un potencial mayor de prevalencia; lo que pone en riesgo la calidad de atención que se brinda (5).

Asimismo, en Chile se evidencia que la prevalencia de burnout en cirujanos es del 71% y al analizar las dimensiones, el 100% tuvo un nivel alto de agotamiento emocional y el 40% un alto nivel de despersonalización. Este síndrome surge como respuesta a los factores interpersonales del ámbito laboral y ocurre cuando no hay suficiente apoyo al personal, los servicios médicos no son suficientes, no existen capacitaciones u oportunidad de crecimiento; lo que impacta desfavorablemente en la atención de los pacientes (6).

Otro estudio en Bolivia, aplicado al personal médico, muestra resultados similares, dado que el 82% presentaba un nivel alto de afectación en la dimensión de agotamiento emocional. Los efectos del burnout comprenden trastornos mentales y afecta el bienestar físico, presentando lesiones musculoesqueléticas, respiratorias, cardiovasculares, inmunológicas y endocrinológicas (7).

Una investigación al personal de enfermería en Paraguay, evidencia alteraciones en las tres dimensiones de burnout, el 46% mostró un nivel alto de agotamiento emocional, el 80% un nivel alto de despersonalización y el 32% un nivel alto de afectación de la realización personal. Y considerando el papel del personal de enfermería en la prestación de cuidados, la salud de los pacientes se pone en riesgo a causa de este síndrome; lo que es preocupante, que afecte la capacidad para desarrollar su trabajo y también las relaciones que se forma con los pacientes (8).

En Perú, el personal de salud del Hospital II Goyeneche de Arequipa, de igual manera presenta niveles altos de agotamiento emocional, en un 95.2%; así también niveles altos de despersonalización, en un 96.6% y un bajo nivel de realización personal, en un 71.4%, encontrándose alteradas las tres dimensiones del síndrome. El profesional de enfermería se expone a múltiples factores estresantes, como turnos de 8 a 12 horas, cambios de servicios, diferencia de horarios, rotaciones y diferentes grupos de trabajos (9).

Este síndrome de burnout relacionado con la presencia de estrés por situaciones laborales, del mismo modo tiene alta implicancia en Puno, en el Centro de Salud Vallecito donde un estudio muestra que el promedio del indicador de este síndrome es 7.09 en el personal de salud, en una escala de 1 a 10; por lo que, este personal experimenta más que regularmente el síndrome de burnout. La atención de calidad es importante en los diferentes servicios de salud y está asociado a las altas expectativas de los pacientes, lo que se logra con profesionales de salud enfocados en su trabajo, sin estímulos estresores (10).

Así también en la Clínica Good Hope de Lima el 88.6% del personal de salud padece de síndrome de burnout, en tanto que el 92.7% tiene un nivel medio de desempeño laboral. El burnout a nivel psicosocial provoca: depresión, irritabilidad, ansiedad, dificultad para concentrarse y distanciamiento social; mientras que, a nivel físico: insomnio, dolores

musculares, cefaleas, desórdenes gastrointestinales y fatiga crónica; y en lo laboral disminuye el desempeño y la productividad provocando una actitud negativa hacia los pacientes y aumentando el ausentismo (11).

De la misma manera en el Hospital de la Seguridad Social del Callao, se evidencia que el 24.5% del personal de enfermería tiene un bajo desempeño, en tanto que el 73.1%, un desempeño medio; lo que es alarmante dado que la profesión de enfermería consiste en brindar cuidados de calidad y con calidez para favorecer el bienestar y recuperación del paciente, y considerando que la enfermera es quien pasa más tiempo brindando la atención respectiva, es quien debe comprender mejor la enfermedad y dolor del paciente (12).

En este contexto se ha observado que los profesionales de enfermería se enfrentan a muchos factores que originan el síndrome de burnout, afectando no sólo a la salud física y/o mental, sino también a su desempeño en las funciones que realiza, lo que a su vez afecta directamente a la calidad de la atención que se le proporciona al paciente. Por ello este proyecto tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en el distrito de San Borja; dado que es relevante conocer la situación de esta problemática en este contexto para proporcionar recomendaciones que contribuyan a mejorar el desempeño laboral y a disminuir la incidencia o prevalencia del síndrome de burnout.

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica?
- ¿Cómo la dimensión realización personal del síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica?
- ¿Cómo la dimensión despersonalización del síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica?

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

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar cómo la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica.
- Identificar cómo la dimensión de realización personal del síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica.
- Identificar cómo la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica.

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

#### **1.4.1. Teórica**

La variable síndrome de burnout, será respaldada con la definición propuesta por Maslach y Jackson, que refiere tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Y para la variable desempeño laboral será respaldada por el estudio de

Alicia Ccoscco, quien también propone tres dimensiones: relaciones interpersonales, motivación y trabajo en equipo.

Los resultados de este estudio aportarán nuevos conocimientos, dado que se conocerá el desarrollo de estas variables en el ámbito privado del profesional de enfermería, puesto que gran parte de los estudios encontrados, pertenecen al ámbito estatal y del personal de salud en general; donde la experiencia vivida no tendría que ser considerada como semejante por ser ambos del sector salud. Asimismo, este trabajo esta investigación se sustenta en la Teoría de Hildegard Peplau de las Relaciones Interpersonales (enfermera-paciente).

#### **1.4.2. Metodológica**

Las variables de estudio serán dimensionadas utilizando dos instrumentos validados, que ayudarán a recolectar y procesar todos los datos de la unidad de análisis. Se basará en una investigación hipotética deductiva que permitirá profundizar las dos variables en una situación particular (ámbito asistencial de una clínica), lo que permitirá finalmente realizar un análisis inferencial de la población de estudio. Asu vez esta investigación servirá como referente para otros estudios en el sector de la salud (profesionales de enfermería).

#### **1.4.3. Práctica**

El estudio será de utilidad a la Clínica donde se aplicará, dado que permitirá conocer la problemática actual y se podrá realizar planes de intervención o proyectos estratégicos, que contribuyan a mejorar las estrategias de afrontamiento del estrés laboral y coadyuven a mejorar la salud en todos sus aspectos; de esta forma se podrá laborar en un clima agradable que permita aumentar el desempeño laboral, al determinar las dificultades que existen en la organización y la influencia que ejerce el síndrome de burnout en el desempeño laboral. De esta forma, el empleador y los profesionales de enfermería se benefician, puesto que, un trabajador satisfecho

valorará su trabajo y por ende aumentará la productividad de la empresa; disminuyendo la rotación de personal y manteniendo una buena calidad de atención.

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

### **1.5.1. Temporal**

Esta investigación se desarrollará durante los meses de Junio a Diciembre del 2024.

### **1.5.2. Espacial**

La investigación se realizará en una clínica de servicios asistenciales del distrito de San Borja, en la ciudad de Lima.

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

La población estará conformada por el personal profesional de enfermería de una clínica en el distrito de San Borja de la ciudad de Lima, que accedan participar voluntariamente en el desarrollo de la investigación y cumplan los criterios de inclusión, previa firma del consentimiento informado.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **A nivel Internacional**

Mamani (13) en el año 2023 en Bolivia, ejecutó una investigación con el objetivo de “Describir la prevalencia del síndrome de burnout, en el personal de enfermería de la Caja Bancaria Estatal De Salud, regional La Paz- 2022”. Respecto a la metodología fue una investigación observacional, descriptivo y transversal, prospectivo; con un tipo de muestra es probabilístico, que ascendió a 90 enfermero. En los resultados se encontró que la prevalencia

del síndrome de burnout dentro del nivel medio y alto es de 32% en la dimensión de agotamiento emocional, 41% en la dimensión despersonalización y 60% en la realización personal; y de acuerdo al área de trabajo que tiene niveles más altos de burnout se encuentran en el área de emergencias, con un 60% en la dimensión de agotamiento emocional. Concluyendo que los datos son relevantes como mencionan otros estudios similares, por lo que se debe realizar intervenciones inmediatas para disminuir el nivel de riesgo.

Pesantes (14) en el año 2023 en Ecuador, ejecutó una investigación con el objetivo de “Analizar el Síndrome de Burnout y su relación con el rendimiento laboral del personal de enfermería del Hospital Básico Dr. José Garcés Rodríguez en Salinas durante el año 2023”. Concerniente al método fue no experimental, de enfoque cuantitativo, de diseño transversal y descriptivo; el tipo de muestreo fue no probabilístico y se estuvo conformada por una población muestral de 30 enfermeras. En los resultados se encontró que, de los 30 profesionales de enfermería encuestados, el 70% correspondiente a 20 enfermeros, presentaron síndrome de burnout, siendo estos, aquellos que presentaron síntomas físicos, emocionales y sociales. Concluyendo que se observó una correlación directa entre los niveles de burnout y la disminución del rendimiento laboral, lo que sugiere la urgencia de implementar estrategias de prevención y apoyo para el personal de enfermería.

Apolinario (15) en el año 2021 en Ecuador, llevó a cabo una investigación con el objetivo de “Determinar el Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería en el Hospital Básico La Libertad Dr. Rafael Serrano López 2021”. Respecto a la metodología fue cuantitativa no experimental, de método deductivo analítico, con un corte transversal descriptivo; para la muestra tomó en cuenta al total de la población que ascendió a 31 profesionales de enfermería del hospital. En los resultados se encontró como prevalencia un

total de 23% de síndrome de burnout, en cuanto a las dimensiones, el agotamiento emocional se presenta con un riesgo alto representando con un 52%, la despersonalización con un riesgo alto con un 48% y con riesgo bajo representa con un 55% la dimensión realización personal. Concluyendo que, si existe casos positivos de síndrome de burnout, por lo que se recomienda que el hospital implemente programas deportivos mensuales para mitigar la prevalencia.

Contreras (16) en el año 2021 en México, realizó una investigación con el objetivo de “Identificar la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de especialidades del Instituto Mexicano del Seguro Social en Mexicali, Baja California”. Respecto al método utilizado fue cuantitativo, descriptivo y de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 188 profesionales de enfermería; se empleó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Se halló como resultado una prevalencia del Síndrome de Burnout de un 69.7%, concerniente a las tres dimensiones se evidenció que el agotamiento emocional se afectó en un 58.3%; la despersonalización, en un 48.7% y la despersonalización, en un 99%. Se concluyó que se aprecia una necesidad urgente de buscar solución a esta problemática que afecta el desempeño laboral del personal de enfermería.

Márquez (17) en el año 2020 también en Ecuador, llevo a cabo una investigación que tuvo por objetivo “Determinar la relación entre desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos.”. En cuanto a la metodología fue de corte transversal, no experimental con alcance descriptivo, enfoque cuantitativo y correlacional; con una población de 68 profesionales de salud, el instrumento utilizado fue la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el síndrome de burnout y el de Salgado y Cabal para medir el desempeño laboral. Se encontró como resultado que el síndrome de burnout se relaciona negativa y significativamente con el

desempeño laboral de los profesionales de la salud

### **A nivel Nacional**

Ballena et al. (18) en el año 2024 en Trujillo, llevaron a cabo un estudio con el objetivo de “Indagar el desempeño laboral en el profesional de enfermería de un Hospital Público de Chepén y su probable relación con el Síndrome de Burnout, 2024”. Respecto a la metodología fue correlacional de diseño transversal y de enfoque cuantitativo; la muestra ascendió a 50 profesionales de enfermería. En los resultados se encontró que el 52% de los profesionales tenían bajos niveles de Burnout, mientras que el 60% tuvo un nivel regular de desempeño laboral; también se halló una relación significativa y fuerte entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral ( $p=0.000$ ;  $Rho=-0.724$ ). Concluyendo que la baja influencia del síndrome de burnout ha permitido que el desempeño no se vea alarmantemente afectado, mostrando una relación alta y negativa entre tales variables ( $p=0.000$ ;  $rho=-0.724$ ).

Gaspar (19) en el año 2022 en Lima, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en tiempos de pandemia covid-19 del personal de enfermería en un Hospital de Villa María del Triunfo - 2022”. En cuanto a la metodología utilizada fue cuantitativa, diseño no experimental, de tipo aplicada, transversal y correlacional, con una muestra de 83 profesionales de enfermería. Los resultados obtenidos fue que el 51.3% presentó síndrome de burnout en un nivel medio y el 24.4% un nivel bajo; respecto al desempeño laboral, este fue regular en un 83.3% y malo en un 16.7%. Concluyendo que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

Mojonero et al. (20) en el año 2022 en Ica, ejecutó una investigación con el objetivo de “Describir la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del

personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa – 2022”. Concerniente a la metodología fue básica de nivel correlacional, enfoque cuantitativo, de corte transversal y diseño no experimental; con una muestra que ascendió a 192 licenciados en enfermería. En los resultados se obtuvo que el 48.4% tuvieron un nivel medio de burnout, un 35.9% un nivel bajo, mientras que un 15.6% tuvo un nivel alto de burnout; concerniente a la variable desempeño laboral, el 50% presentó un nivel regular, el 39.6% fue eficiente y el 10.4% tuvo un nivel deficiente. Concluyendo que existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en las enfermeras, ya que se encontró un valor de  $p=0.000 < 0.05$  y  $\rho = -0.474$ .

Morales (21) en el año 2022 en Huancayo, realizó una investigación con el objetivo de “Determinar la relación del síndrome de Burnout y desempeño laboral de enfermeras en la clínica Rebagliati de Huancayo, 2022”. Respecto a la metodología fue de nivel correlacional, de corte transversal y descriptivo; con un tipo de muestra no probabilística y de tipo estadística, que ascendió a 25 licenciadas en enfermería. En los resultados se obtuvo que el 44% presentó un nivel moderado de burnout, el 28% tuvo un nivel alto y otro 28% tuvo un nivel bajo; para la variable desempeño laboral, el 32% tuvo un nivel bajo, el 52% un nivel moderado y el 16% un nivel alto. Concluyendo que existe una alta asociación positiva entre el burnout y el desempeño laboral de las enfermeras.

Vegas (22) en el año 2022 en Lima, ejecutó una investigación con el objetivo de “Determinar la relación del Síndrome Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de hospitalización en un hospital de Lima 2022”. En cuanto a la metodología fue de método descriptivo, enfoque cuantitativo y transversal; con un tipo de muestra no probabilístico, que ascendió a 52 enfermeras de hospitalización. En los resultados se encontró

que el síndrome de burnout con el desempeño laboral en su dimensión de realización personal, están en un 50% de burnout alto y desempeño regular, Concluyendo que el síndrome de burnout en la dimensión despersonalización y el desempeño laboral, tienen bajo nivel de burnout con desempeño laboral regular, relacionados en 48%.

Shapiama (23) en el año 2022 en Tarapoto, llevo a cabo una investigación con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Santa Gema, enero-junio 2022”. Respecto al método fue no experimental, de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional; la muestra fue conformada por 53 licenciados en enfermería. En los resultados se encontró que el síndrome de burnout en la dimensión despersonalización el 98.1% tienen un nivel bajo, así como en el cansancio emocional con un 67.9%, y un alto nivel en la realización personal con un 49%; concerniente al desempeño laboral, en la dimensión contextual fue buena con un 90.6% seguido del desempeño de tarea en un 81.1%, en la dimensión organizacional tienen un nivel regular con un 77.4 %. 4. Concluyendo que, si existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, alcanzando una de significancia de  $p=0,165$ ; por lo que, se acepta la hipótesis alterna.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Síndrome de Burnout**

#### **Definición**

La definición tradicional de Maslach y Jackson definen al síndrome de burnout como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal que le puede pasar a cualquier persona. Esto significa que el término de que “un profesional está quemado”, debe mostrar el hecho de que el contexto (laboral, familiar

o social) lo ha desbordado y a acabado con su capacidad de responder adaptativamente a un evento, producto de la persistencia de un estresor en el ámbito laboral (24).

Posteriormente Maslach va perfeccionando la comprensión de burnout y lo define como el resultado de una respuesta prolongada a factores estresantes interpersonales crónicos del centro de labores, que nace de la interrelación conflictiva entre el colaborador y su puesto de trabajo. También, añade que tanto la estructura como la organización laboral marcan la manera en la que las personas interactúan y se desempeñan en el trabajo (25).

### **Fases del Síndrome de Burnout**

Se pueden evidenciar tres fases del síndrome de burnout que permiten llevar a cabo intervenciones de acuerdo en la fase en la que se encuentren:

- 1. Fase de estrés laboral:** Se da cuando sucede una desarticulación entre los requerimientos laborales y los recursos humanos y materiales; por lo que se produce un aumento de la demanda y disminución de los recursos, lo que provoca el estrés.
- 2. Fase de exceso o sobreesfuerzo:** La persona reacciona emocionalmente al desajuste a través de un sobreesfuerzo que genera el comienzo de síntomas emocionales, como por ejemplo: la fatiga, ansiedad, tensión, irritabilidad; y signos y síntomas laborales, como el inicio de actitudes egoístas, se siente ajeno a su trabajo, pérdida del altruismo, disminución o ausencia de metas laborales, falta de compromiso con los resultados de su trabajo.
- 3. Fase de enfrentamiento defensivo:** Es la modificación de conductas y actitudes para protegerse de las tensiones; la persona se distancia y empieza con necesidad de cambio de trabajo, reacciones de huida o retirada, aumenta la rigidez al desempeñar sus labores, aumenta el ausentismo laboral y surgen comportamientos negativos en la relación y trato con los pacientes (26).

## Manifestaciones clínicas

Los síntomas de este síndrome de burnout son muy complejos y pueden observarse de manera subjetiva:

- **Psiquiátricas:** Deterioro progresivo y encubierto de la persona, como depresión y ansiedad crónica, agotamiento, trastornos del carácter, suicidio, disfuncionales familiares graves (violencia) y adicciones (incluyendo la adicción al trabajo).
- **Somáticas:** Cuadro de estrés con presencia de malestares generales (pérdida de apetito, malestar general), osteomusculares (dolor de espalda, dolores cervicales, contracturas), cardiacos (taquicardia, hipertensión arterial), respiratorios (taquipnea, crisis de asma), digestivos (gastritis, úlceras, náuseas, diarrea), alteraciones del sistema nervioso (trastornos del sueño, sensación de vértigo).
- **Organizacionales:** Es la pérdida de las relaciones en el trabajo, que ocasiona diversas consecuencias, como la falta de desarrollo profesional, individualismo, rivalidad, fallas reiteradas y desmotivación e inconformismo con el trabajo (26).

## Factores de Riesgo

Entre los factores que desencadenan el síndrome de burnout está:

- La personalidad: Las personas que tienden a ser perfeccionistas, competentes, con grandes expectativas laborales, tienden a ser personas con baja tolerancia a la frustración.
- La edad y el estado civil: Se presenta más en jóvenes y personas solteras.
- Acceso prolongado al mundo laboral: Las malas condiciones de trabajo, la rutina, los horarios antifisiológicos (más frecuente en el personal de salud), las relaciones interpersonales laborales conflictivas (compañeros y/o jefe incompetente).
- Conflicto de valores: Cada persona está formada con valores propios que constituyen parte de la vida social y cotidiana, lo que le da sentido a la conducta, por lo que un

enfrentamiento de valores entre el trabajador y la organización puede causar una tensión emocional.

- Falta de motivación: Generalmente no existen incentivos económicos apropiados en una carrera profesional, ni ascenso, elevándose el salario después de varios años de trabajo, no hay reconocimiento a la labor bien desempeñada (no premios ni castigos).
- Falta de confianza en las relaciones laborales: Cada vez son más recurrentes las agresiones físicas o verbales al personal de salud (27).

### **Niveles**

El síndrome de burnout se esquematizó en cuatro niveles: **Leve** (quejas superficiales, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana), **moderado** (cinismo, aislamiento, negativismo, ansiedad, temor, depresión, trastornos del sueño), **grave** (enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, cambios de personalidad, ausentismo laboral, aversión, abuso de drogas o alcohol, pérdida de memoria) y **extremo** (aislamiento social y laboral muy notorio, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios (28).

### **Dimensiones del Síndrome de Burnout**

- **Dimensión 1: Agotamiento emocional**

Es un componente principal del estrés individual de este síndrome. Simboliza sentimientos generados de la percepción de sentirse sobre exigido y, con escasos recursos emocionales y físicos. Se evidencia falta de energía acompañada de un desgano para realizar las labores diarias. Se caracteriza por una disminución de la vitalidad y un desequilibrio entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. Las fuentes comunes de que se genere este agotamiento es el exceso de trabajo y los conflictos personales en el trabajo. Los empleados

constantemente se quejan del número de funciones inconclusas y la incapacidad para completarlas apropiadamente (29).

▪ **Dimensión 2: Despersonalización**

También llamada dimensión del cinismo. Es el componente del contexto interpersonal de burnout. Engloba actitudes negativas, de insensibles y apatía a varios aspectos del trabajo que se generan como respuesta al agotamiento emocional excesivo. Se caracteriza porque la persona pierde el idealismo y es proclive a cierto grado de deshumanización que se evidencia en su comportamiento laboral, ya que existe una tendencia a reaccionar negativamente hacia sus compañeros de trabajo y la organización. Es aquí donde el idealismo de realizar el mayor esfuerzo se convierte en el mínimo esfuerzo, por lo que el nivel de desempeño disminuye (29).

▪ **Dimensión 3: Realización personal**

También conocida como ineficacia. Es el elemento de autoevaluación del síndrome de burnout. Aquí se encuentran los sentimientos de ser incompetentes, falta de logros y se evidencia una disminución de la productividad en el trabajo. Lo que se agrava con la ausencia de recursos físicos laborales, falta de apoyo social o de oportunidades para el desarrollo profesional. La persona se cuestiona sobre el propósito del trabajo realizado, la evaluación de continuar perteneciendo a la organización laboral es muy frecuente. En casos extremos, la persona también se empieza a cuestionar sobre su profesión y su vocación, incluso tiene una imagen negativa de sí mismo, lo que afecta su autoestima (29).

## **2.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral**

### **Definición**

Se puede afirmar que el desempeño laboral se define como acciones y conductas sobresalientes de un empleado que impulsan el crecimiento de la empresa mediante el logro de

las metas trazadas por las empresas, esta conducta puede ser de tipo cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal; cualquier conducta que se encuentre bajo el control de la persona y que pueda ser graduable en términos de habilidad (30).

El desempeño laboral está compuesto por: **Desempeño de la Tarea:** Es el logro de las tareas y responsabilidades que se tiene en un trabajo y se desarrolla de acuerdo a las capacidades y conocimientos que están inmersas en las tareas descritas para cada puesto y que contribuyen directa o indirectamente con la organización; por lo que la ejecución de estas actividades depende del conocimiento, capacidad y habilidad de la persona. Y el **Desempeño Contextual:** Son los comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto, lo que es importante para lograr los objetivos de las organizaciones (30).

Para juzgar el desempeño de los empleados, debe utilizarse evaluaciones que midan el desempeño. La evaluación debe servir como marco de referencia para acciones relacionadas con las necesidades de la organización. Esta es una variable basada en los resultados que se obtienen al realizar las tareas específicas del puesto, para desarrollar esta variable, se deben considerar factores comunes, incluido el enfoque específico para la evaluación del desempeño y, lo más importante, el método de evaluación (31).

Por lo tanto, el desempeño laboral y la evaluación no pueden separarse, dadoa que las evaluaciones miden el desempeño, estableciendo un nivel de excelencia o insuficiencia, identificando debilidades o deficiencias en el desempeño de las funciones de un empleado, intentando mantener o mejorar su nivel. La dependencia entre el desempeño y los programas de evaluación del desempeño se puede ver al tiempo que se sienta una base sólida para la mejora del desempeño, que es uno de los beneficios del programa de evaluación (31).

## **Importancia del Desempeño en Enfermería**

Los profesionales de enfermería son un importante grupo de trabajo, representando gran parte del recurso humano asociado a las organizaciones de salud, incluyendo el trabajo del equipo médico en la atención al paciente y dedicando tiempo a prevenir complicaciones para la salud del paciente, que amenazan su vida. Como resultado, son la columna vertebral de la atención sanitaria. Este grupo establece ciertos procedimientos operativos que indican un funcionamiento continuo, las 24 horas del día y los 365 días del año. Los riesgos a los que se exponen en el ámbito laboral tienen mucha relevancia y, como tal, requiere un abordaje especial y participativo entre el equipo de enfermería y la institución; dado que esto no es impedimento para que el personal se desmotive en cumplir con sus funciones del cuidado de enfermería (32).

Por tanto, el óptimo desempeño del profesional de enfermería es la piedra angular para aumentar la productividad de las instituciones médicas. Empero, situaciones como la carencia de recursos humanos debido a la gran demanda de los pacientes, las condiciones ambientales inapropiadas y el equipo insuficiente para realizar las tareas pueden causar daños, influyendo negativamente en el desempeño de las enfermeras; lo que finalmente hace que las enfermeras sean percibidas como menos eficientes, lo que disminuye la productividad del hospital y conlleva a que no se cumpla con los indicadores propuestos (32).

## **Evaluación del Desempeño Laboral**

Este es el proceso de revisar y evaluar actividades, ya sean individuales o grupales, con el fin de iniciar planes, metas y objetivos de desarrollo. Este proceso determina el nivel de desempeño del empleado en el trabajo diario, y proporciona grandes beneficios en el análisis de los resultados, siendo la evaluación un método de mostrar el trabajo. Las evaluaciones de desempeño se diferencian entre sí en que proporcionan un análisis de la contribución de cada

puesto laboral en la organización, relacionando los resultados con los niveles de desempeño (33).

La evaluación del desempeño laboral es una actividad basada en las características de la organización y se la emplea como una estrategia que considera la eficiencia, eficacia y la calidad de los objetivos de la organización incluyendo a la competitividad y las capacidades laborales. Es una evaluación integral en base a los resultados de las habilidades de los empleados y su impacto en el logro de las metas y estrategias de la institución. Este proceso de evaluación del desempeño tiene muchos aspectos que muestran resultados, los que, al ser analizados sobre su desempeño en las diferentes áreas de la organización, sobresalen las debilidades que afectan a la empresa, lo que permite implementar estrategias que apoyen a cumplir las metas propuestas dentro de la organización. De esta manera, la evaluación de las actividades profesionales consideradas por la organización es uno de los indicadores más relevantes para evaluar los resultados organizacionales. Hay muchas herramientas diferentes disponibles para medir el desempeño de las enfermeras; lo que debe incluir una evaluación directa por parte del supervisor, una evaluación objetiva, una evaluación conjunta entre evaluador y evaluado y una evaluación competitiva (33).

### **Dimensiones del Desempeño Laboral**

- **Dimensión 1: Relaciones interpersonales**

Son acciones que se da entre dos o más personas, donde se involucra emociones y sentimientos, para mantener una relación a nivel familiar y en todas las actividades sociales. La comunicación es importante en nuestra vida diaria, para obtener toda la información y compartir ideas con otras entidades. Las buenas relaciones interpersonales a nivel profesional

ayudan a facilitar la comunicación para la consecución de objetivos. La buena comunicación de las relaciones interpersonales puede provocar un clima laboral positivo y ayudar a los profesionales de salud a comunicarse de manera efectiva con los pacientes y sus familias. Las relaciones humanas se rigen por reglas, convenciones y normas, por lo que las relaciones son procesos institucionales que apoyan a las personas a desarrollarse y adaptarse (34).

- **Dimensión 2: Motivación**

La motivación es un impulso interior que activa la voluntad de una persona para realizar una actividad o tener un comportamiento orientado hacia una meta o un logro de un objetivo. Por lo que juega un papel importante a la hora de guiar a los actores para que trabajen hacia sus objetivos y encuentren formas de mejorar el desempeño de la empresa. La motivación se basa en el objetivo mismo, ya que el objetivo es esforzarse por lograr un buen desempeño o un buen resultado. Por tanto, si un sujeto está motivado, se desempeñará mejor que una persona de menor nivel. La motivación es la fuerza que impulsa al sujeto a actuar para satisfacer necesidades personales. Para motivar a los empleados se debe tener un lugar de trabajo adecuado para inspirar confianza en su trabajo (condiciones adecuadas para desarrollar su trabajo) y centrarse en proteger la salud y seguridad del trabajador (34).

- **Dimensión 3: Trabajo en equipo**

Es un proceso en el cual un grupo de personas se reúnen para alcanzar metas y objetivos a través de las habilidades de cada persona, las buenas relaciones y el trabajo compartido. Es un grupo de personas que se definen por sus habilidades, capacidades, conocimientos y experiencia en el ámbito laboral y que saben realizar sus tareas en un tiempo determinado. El conocimiento y cumplimiento beneficiarán la producción del trabajo del proyecto y reducirán

el tiempo de incertidumbre para lograr los resultados esperados con todas las capacidades de la empresa. El trabajo en equipo juega un papel importante en cualquier empresa y se brinda a personas talentosas y comprometidas con su trabajo, que demuestren que son el mejor equipo para alcanzar objetivos y oportunidades comunes y conservarlas para sí mismos. (34).

### **Teoría de Enfermería: Las Relaciones Interpersonales de Hildegard E. Peplau**

Esta teoría muestra lo relevante de la relación enfermera-paciente como un proceso interpersonal significativo y terapéutico. Considerando que la vida humana se expresa a través de las relaciones interpersonales con los semejantes, el hombre como entidad social está sujeto a relaciones interpersonales que se dan entre personas que puede o no conocer, lo que se evidencia en la naturaleza del cuidado de enfermería, donde la comunicación juega un papel importante, ya que debe establecer relaciones con los pacientes y sus familias de una manera que le permita a la enfermera satisfacer las necesidades terapéuticas del paciente, con el fin de promover la salud y brindar una atención de enfermería de calidad (35).

La teoría de las relaciones interpersonales se origina de dos postulados fundamentales:

- a.** El aprendizaje de cada paciente cuando recibe los cuidados de enfermería es esencialmente diferente según el tipo de persona que sea la enfermera, es decir según la actitud que tenga en el momento de brindar los cuidados.
- b.** Impulsar el desarrollo de la personalidad hacia la madurez es una de las funciones de enfermería. Los profesionales de enfermería emplean principios y métodos que se basan en la resolución de problemas interpersonales.

De manera que la teoría de Peplau resalta que la relación enfermera-paciente se sustenta en la enfermería psicodinámica, a partir del reconocimiento de la propia conducta de la enfermera, que le posibilita ayudar a los demás a reconocer sus problemas (35).

Peplau identifica cuatro fases en la relación enfermera-paciente:

- **Orientación:** La persona tiene una necesidad y busca una atención profesional. El profesional de enfermería apoya al paciente a comprender que tiene un problema de salud, por lo que necesita de un cuidado externo.
- **Identificación:** El paciente se reconoce con las personas que le proporcionan cuidados. La enfermera contribuye a que el paciente indague sus sensaciones y exprese sus sentimientos relacionados con la percepción de la enfermedad, para ayudar al paciente a conllevar la enfermedad y a fortalecer los aspectos positivos de la personalidad que le brinde la satisfacción que necesita.
- **Explotación:** En esta etapa el paciente trata de conseguir el máximo de la relación enfermera-paciente, para obtener la mayor cantidad de beneficios posibles.
- **Resolución:** Se da cuando el paciente deja de lado los antiguos objetivos y se generan nuevas metas (35).

La teoría de las relaciones interpersonales describe seis roles de la enfermera: extraño, persona recurso, profesor, líder, sustituto y asesor, que se enlazan con las fases de la relación enfermera-paciente:

- 1) **Rol del extraño:** Dado que el profesional de enfermería y el paciente no se conocen, este paciente debe ser tratado con amabilidad y respeto. La enfermera no puede elaborar crear juicios de valor del paciente, debe aceptarlo tal como es.
- 2) **Rol de la persona recurso:** La enfermera le brinda al paciente respuestas concretas todo lo concerniente a la información respecto a su salud, y explicar al paciente el tratamiento. Esto estipula el modo de respuesta favorable para una enseñanza de manera constructiva.

- 3) **Rol docente:** Es una mezcla de todos los roles restantes. Nace del conocimiento que el paciente tiene y de la capacidad de utilizar la información que se le brinda.
- 4) **Rol de liderazgo:** La enfermera apoya al paciente a cubrir sus requerimientos básicos por medio de un vínculo de cooperación y participación activa.
- 5) **Rol de sustituto:** El paciente le proporciona a la enfermera un rol de sustituto. La enfermera con su comportamiento, genera en el paciente sentimientos semejantes a los creados en una relación anterior. El rol de la enfermera es apoyar al paciente a identificar las igualdades entre ella y la persona recordada, para luego apoyar a reconocer las diferencias de su función, con la de dicha persona recordada.
- 6) **Rol de asesoramiento:** Se constituye de acuerdo a la forma en que las enfermeras responden a las solicitudes del paciente. Comprende el apoyar al paciente a comprender lo que le sucede (35).

## 2.3. Formulación de hipótesis

### 2.3.1. Hipótesis general

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.

### 2.3.2. Hipótesis específicas

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.

**H2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout con el desempeño laboral del personal profesional de

enfermería de una clínica en San Borja, 2024.

**H3:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la Investigación**

El estudio será hipotético deductivo, porque este método parte de los aspectos, condiciones, análisis o resultados generales para aplicarlos a situaciones particulares. Así también parte de una hipótesis que busca refutar o falsear, teniendo como resultado conclusiones que deben ser confrontadas con los hechos reales de la unidad de análisis de la investigación (36).

#### **3.2. Enfoque de la Investigación**

El presente estudio será de enfoque cuantitativo, porque se usará la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Este enfoque se basa en el paradigma positivista, donde lo que importa es la medición y cuantificación para construir teorías; aquí los procesos se organizan de manera secuencial, para comprobar las hipótesis (37).

#### **3.3. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación será aplicada, porque pretenderá dar un aporte científico sobre un hecho y se toma el mayor número posible de individuos a investigar. Se basa en identificar por medio del conocimiento científico, los medios por los que se puede contribuir a dar solución a una necesidad identificada, práctica y específica. Se orienta a problemas actuales (38).

### **3.4. Diseño de la Investigación**

El presente estudio será de diseño no experimental, porque se realizará sin la manipulación deliberada de las variables y sólo se observará los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (39).

Según el análisis y alcance de sus resultados será descriptivo, porque determinará como está la situación actual (características o perfil) de las variables de estudio, describiéndola en una población determinada (40).

Según el alcance será Correlacional, porque tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos variables en un contexto particular. Pretende conocer el comportamiento de una variable, conociendo el comportamiento de la otra variable (41).

Según el periodo y secuencia de la investigación será Transversal, porque se recolectará los datos en un solo momento y en un tiempo único (42).

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

#### **Población**

En la presente investigación la población objeto de este estudio estará conformada por todo el personal profesional de enfermería que labora en una clínica en el distrito de San Borja, el cual asciende a 64 profesionales de enfermería y se considerará como población total, dada la cantidad pequeña de la unidad de análisis. La población es el conjunto de individuos u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación y se encuentran en un espacio determinado. También es un conjunto de casos que tienen una serie de especificaciones en común (43).

- **Criterios de Inclusión:**

- Personal profesional de enfermería que acepten participar voluntariamente en el estudio y que firmen el consentimiento informado.
- Personal profesional de enfermería que tengan como mínimo 6 meses laborando.

- **Criterios de Exclusión:**

- Personal profesional de enfermería que no desee participar y no firmen el consentimiento informado.
- Personal profesional de enfermería que se encuentre con licencia o vacaciones.
- Personal profesional de enfermería que haya presentado su renuncia anticipada.

### 3.6. Variables y Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
<b>Variable 1:</b> <b>Síndrome de Burnout</b>	Es el resultado de una respuesta prolongada a factores estresores interpersonales crónicos del trabajo que nace de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo (25).	El síndrome de burnout se medirá mediante la aplicación del instrumento elaborado y validado por Maslach y Jackson (1981) que consta de 22 ítems y tiene 3 dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización Personal.	Agotamiento Emocional	-Fatiga -Desgaste Mental -Sobrecarga laboral -Vacío emocional	Ordinal	- Alto (27 – 54) - Medio (19 -26) - Bajo (0 – 18)
			Despersonalización	-Deshumanización -Maltrato -Tolerancia -Indiferencia -Sentimiento de culpabilidad -Identidad personal		- Alto (10 – 30) - Medio (6 - 9) - Bajo (0 – 5)
			Realización Personal	-Desmotivación -Comprensión -Eficacia -Relaciones Interpersonales		- Alto (24 – 48) - Medio (12 -23) - Bajo (0 – 11)
<b>Variable 2:</b> <b>Desempeño Laboral</b>	Son acciones y conductas sobresalientes de un trabajador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones, esta conducta puede ser de tipo cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal (30).	El desempeño laboral se medirá mediante la aplicación del instrumento elaborado y validado por Alicia Ccosco (2020) que consta de 18 ítems y tiene 3 dimensiones: Relaciones Interpersonales, Motivación y Trabajo en Equipo.	Relaciones Interpersonales	-Comunicación -Actitudes -Manejo de conflictos.	Ordinal	- Excelente (más de 19) - Bueno (13 - 18) - Regular (7-12) - Deficiente (0-6)
			Motivación	-Incentivos -Actitud -Competencias		- Excelente (más de 19) - Bueno (13 - 18) - Regular (7-12) - Deficiente (0-6)
			Trabajo en Equipo	-Liderazgo -Metas -Compromiso		- Excelente (más de 19) - Bueno (13 - 18) - Regular (7-12) - Deficiente (0-6)

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

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica de recolección de datos para ambas variables será la encuesta. La encuesta recoge información de una parte o de toda la población objeto de estudio; la encuesta no describe a los individuos, sino obtiene un perfil de la población (44).

#### **3.7.2. Descripción del instrumento**

El instrumento de recolección de datos para ambas variables será el cuestionario. El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una variable que se desea medir, el contenido de las preguntas puede ser variado y se puede encontrar preguntas abiertas y/o cerradas (45).

#### **Variable 1: Síndrome de Burnout**

Para medir el síndrome de burnout se utilizará el instrumento de “Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS)” creado por Maslach y Jackson en 1981 y adaptado por ellos mismo en 1996 del instrumento original. Este instrumento consta de 22 ítems y se divide en 3 dimensiones: Agotamiento Emocional, compuesto por 9 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9); Realización Personal, compuesto por 8 ítems (10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17); y Despersonalización, compuesto por 5 ítems (18, 19, 20, 21, 22). La escala de respuesta es tipo Likert con 7 opciones de repuestas: Nunca (0), Casi nunca (1), Algunas veces (2), Regularmente (3), Bastantes veces (4), Casi siempre (5) y Siempre (6). La baremización se clasifica en: Alto (de 95 a 32), Medio (De 59 a 94). El tiempo de aplicación de la encuesta será de 10 a 15 minutos (46).

## **Variable 2: Desempeño Laboral**

Concerniente a la medición del desempeño laboral se utilizará el instrumento elaborado por la investigadora Alicia Ccoscco de La Cruz en el año 2020, está compuesto por 18 ítems y se divide en 3 dimensiones: Relaciones interpersonales, compuesto por 6 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6); Motivación, compuesto por 6 ítems (7, 8, 9, 10, 11, 12); y Trabajo en equipo, compuesto también por 6 ítems (13, 14, 15, 16, 17, 18). La escala de respuesta es tipo Likert con 5 opciones de respuesta: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). La baremización se clasifica en: Excelente (De 74 a 90), Bueno (De 55 a 73), Regular (De 36 a 54) y Deficiente (De 18 a 36). El tiempo de aplicación de la encuesta será de 10 a 15 minutos (47).

### **3.7.3. Validación**

#### **Variable 1: Síndrome de Burnout**

Para la variable Síndrome de Burnout se utilizará el cuestionario de Maslach Inventory General Survey (MBI-GS), el cual es un instrumento que fue creado por Maslach y Jackson y fue validado por juicio de expertos, y es el instrumento más utilizado en América Latina. Asimismo, ha sido validado en Perú por Marli Cabrera Gallardo, para su tesis titulada “Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral el personal de salud que labora en el servicio de Covid-19 del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima-2021”. El instrumento fue sometido a juicio de tres expertos, donde se corrobora la validez y aplicabilidad del instrumento (46).

## **Variable 2: Desempeño Laboral**

En cuanto a la variable Desempeño Laboral, el cuestionario fue elaborado por Alicia Ccoscco de La Cruz para su tesis titulada "Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima, 2020". El instrumento fue sometido a una evaluación de juicio de 3 expertos profesionales en temas de investigación, en el 2020, donde garantizaron su validez en los aspectos de coherencia, relevancia, claridad y pertinencia (47).

### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad indica que el instrumento pueda ser aplicable al estudio y la consistencia de las preguntas permitirá identificar las características de las variables de estudio. La confiabilidad de ambos instrumentos se midió con el Alfa de Cronbach cuyos rangos va de 0 a 1, lo que se interpreta que cuanto más se acerque al 1, el instrumento es más confiable.

## **Variable 1: Síndrome de Burnout**

Para la variable Síndrome de Burnout se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.80; lo que indica que es un instrumento confiable. Asimismo, la confiabilidad de las dimensiones de agotamiento emocional fue de 0.90, para la despersonalización de 0.79 y para la realización personal de 0.71. Se analizó el instrumento mediante los tres conceptos básicos de: pertinencias, relevancias y claridades. (46).

## **Variable 2: Desempeño Laboral**

Para la variable Desempeño Laboral se obtuvo un Alfa de Cronbach 0.95; lo que indica que es un instrumento confiable y aplicable. También se realizó el análisis para las dimensiones de esta variable, obteniendo así para la dimensión de relaciones interpersonales, la confiabilidad de 0.79; para motivación, de 0.90 y para trabajo en equipo, de 0.85 (47).

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

Para la aplicación de los cuestionarios en la empresa de combustibles, como primer paso se enviará una carta de autorización a la gerencia general, dicha carta será emitida por la Universidad Norbert Wiener.

En segundo lugar, cuando ya se tenga la autorización por escrito, se procederá a coordinar con la gerencia general de la clínica los días y horarios disponibles para aplicar las encuestas.

Como tercer paso, previamente al llenado de los cuestionarios se les explicará el objetivo del estudio y si desean participar voluntariamente deberán firmar primero el consentimiento informado; las encuestas se aplicarán en su lugar de trabajo y tendrán un tiempo aproximado de 20 a 30 minutos para responder a ambas encuestas.

En cuarto lugar, después de concluida la recolección de datos, para el procesamiento de la información se elaborará una base de datos en el programa SPSS versión 22, en base a los instrumentos utilizados. Previamente al ingreso de la información, se realizará una revisión de cada cuestionario a fin de controlar la calidad de la información.

Como quinto paso se realizará un análisis descriptivo y la información se presentará en tablas y gráficos, mediante frecuencias y porcentajes a fin de describir las variables de estudio.

Posteriormente se realizará un análisis inferencial, en base a las variables, donde se determinará la normalidad de las hipótesis, estableciendo el procedimiento estadístico que se utilizará.

### **3.9. Aspectos éticos**

El estudio se ajustará a los principios de bioética que señala las ciencias de la salud:

- **Principio de autonomía:**

Este principio indica que cada individuo es autónomo y puede actuar libremente de acuerdo con un plan que elija. Se aplicará solicitando a la clínica la autorización (de manera escrita), para realizar el estudio en su organización, quien en señal de aprobación deberá entregarnos una carta de autorización. Cada profesional de enfermería será informado de los objetivos de la investigación y de aceptar participar, deberá firmar el consentimiento informado en señal de su participación voluntaria (48).

- **Principio de Beneficencia**

La beneficencia consiste en no causar daño a otros y hacer el bien. Este principio se aplicará al proponer estrategias de mejora para beneficio del profesional de enfermería que labora en la clínica, mejorando así su estado de salud física y mental, como también su desempeño

laboral; y de esta manera se contribuirá a incrementar la calidad de la atención de enfermería. (48).

- **Principio de no maleficencia**

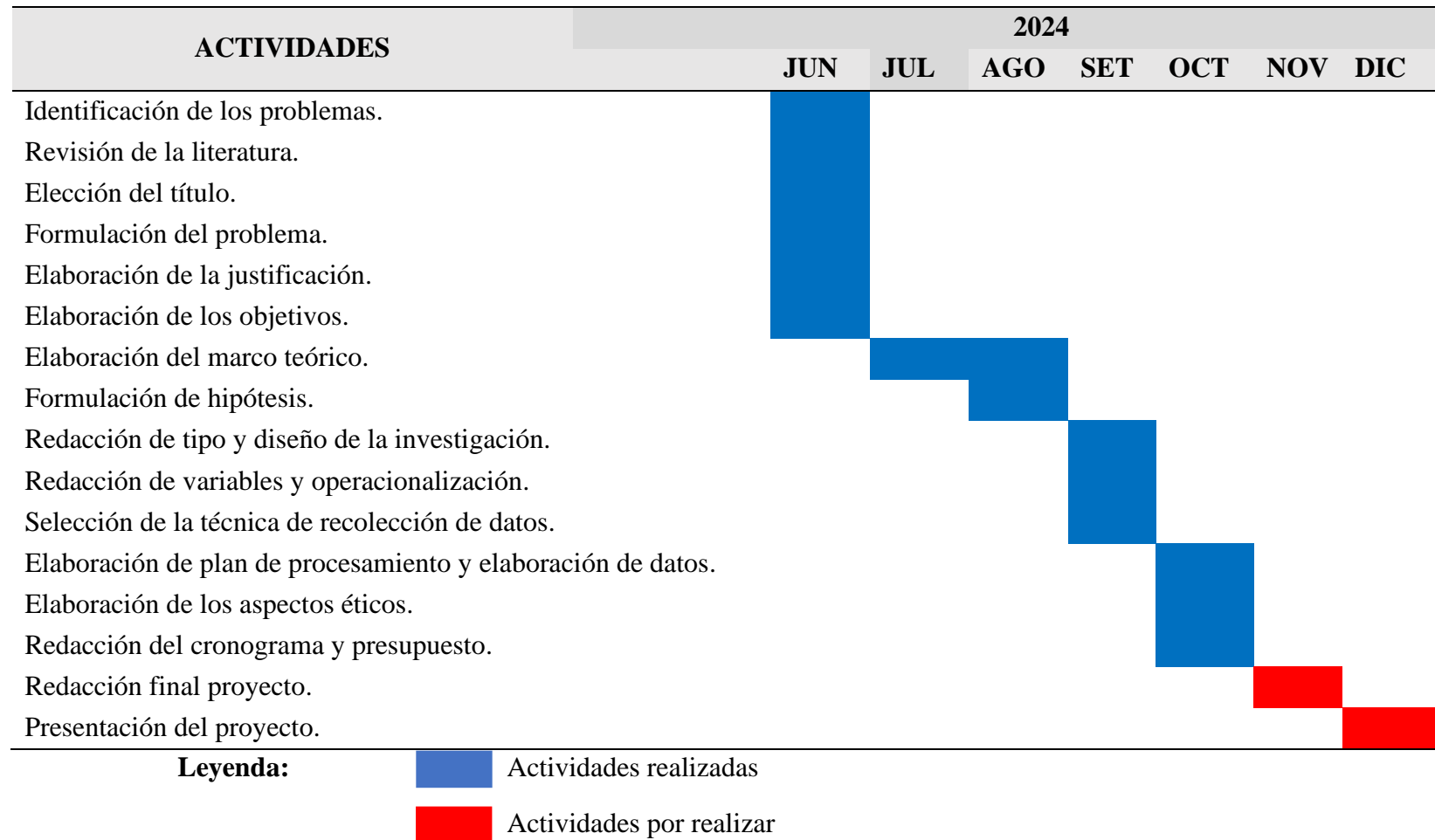
La no maleficencia se refiere a la obligación de no ocasionar daño intencionalmente. Este principio se aplicará explicando a cada profesional de enfermería de la clínica que la investigación no causará algún riesgo que atente contra su integridad, ni ocasionará algún problema con su empleador. Asimismo se informa que no se manipulará ni adulterará los resultados de las encuestas aplicadas (48).

- **Principio de justicia**

La justicia hace referencia a la distribución imparcial, apropiada y equitativa en la sociedad. Este principio se aplicará cuando los profesionales de enfermería reciban un trato igualitario, en base al respeto y amabilidad, quedando prohibido cualquier tipo de discriminación y sin alguna preferencia; de manera que se sientan conformes con los resultados verídicos de la investigación (48).

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades



#### 4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO
RECURSOS HUMANOS:			
Asesora	01	2000.00	2000.00
SERVICIOS:			
Movilidad	10	8.00	80.00
Luz	01	150.00	150.00
INSUMOS:			
Laptop	01	3000.00	3000.00
Impresora	01	650.00	650.00
Dispositivo de almacenamiento	01	100.00	100.00
Bolígrafo	03	2.50	7.50
Hojas Bond	500	0.050	25.00
<b>TOTAL</b>			<b>6,012.50</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Saborío L, Hidalgo LF. Síndrome de agotamiento. Med. leg. Costa Rica [Internet]. 2015; 32(1):1. [Consultado el 15 de junio del 2024]. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
2. Álvarez B, Alfonso D, Indacochea B. El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. Dialnet [Internet]. 2018; 9(2):3. [Consultado el 15 de junio del 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
3. Zambrano B, Villaín A, Muñoz F, Gómez I. Síndrome de burnout, resiliencia y miedo a la COVID-19 en personal sanitario durante la pandemia por SARS-CoV-2. Revista Clínica Med Fam [Internet]. 2022; 15(3):136. [Consultado el 17 de junio del 2024]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v15n3/1699-695X-albacete-15-03-134.pdf>
4. Quiroz G, et al. Prevalencia de síndrome de Burnout en profesionales de la salud ante pandemia de COVID-19. Revista Salud Jalisco [Internet] 2021; 8(1)24-25. [Consultado el 17 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=101502>
5. Dias SK, García SM, Yáñez AC. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia covid 19. Horiz Enfer [Internet] 2022; 33(2):127. [Consultado el 17 de junio del 2024]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/09/1392366/3.pdf>

6. Fonseca F, et al. Síndrome de *burnout* en cirujanos generales en tiempos de la pandemia COVID-19. Revista de Cirugía [Internet] 2022; 74(5):468. [Consultado el 17 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/revistacirugia/v74n5/2452-4549-revistacirugia-74-05-0467.pdf>
7. Oporto V, Osinaga K. Síndrome de burnout en el personal médico del hospital municipal la portada- la paz y del centro covid 19 Sevilla-Potosí, durante la pandemia por covid 19 en la gestión 2020. Revista Boliviana de Psiquiatría [Internet] 2023 1(1):29. [Consultado el 18 de junio del 2024]. Diponible en: <https://rbp.com.bo/wp-content/uploads/2023/01/SINDROME-DE-BURNOUT-EN-EL-PERSONAL-MEDICO-DEL-HOSPITAL-MUNICIPAL-LA-PORTADA-LA-PAZ-Y-DEL-CENTRO-COVID-19-SEVILLA-POTOSI-DURANTE-LA-PANDEMIA-POR-COVID-19-EN-LA-GESTION-2020.pdf>
8. Paredes M, Gavilan T, Fernandez Y. Síndrome de burnout del personal de enfermería del hospital distrital de limpio, octubre 2022. Revista científica UPAP [Internet] 2022; 3(1):39-40. [Consultado el 18 de junio del 2024]. Disponible en: <https://revistacientifica.upap.edu.py/index.php/revistacientifica/article/view/121/59>
9. Muñoz A, et al. Síndrome de Burnout en trabajadores de salud del Hospital de Arequipa (Perú) durante la pandemia. Rev. Chil. Neuro-psiquiatría [Internet] 2022; 60(3)265. [Consultado el 18 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/rchnp/v60n3/0717-9227-rchnp-60-03-0262.pdf>

10. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Revista Innova Educación [Internet] 2020; 2(4): 546-547. [Consultado el 18 de junio del 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>
11. Rengifo KM. El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope. Revista de Investigación Valor Agregado [Internet] 2022; 9(1):34. [Consultado el 18 de junio del 2024]. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6602658>
12. Quintana D, Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del callao – Perú. Archivos de Medicina Manizales [Internet] 2020; 20(1):127. [Consultado el 18 de junio del 2024]. Disponible en: <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>
13. Mamani V. Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería de la caja bancaria estatal de salud regional de La Paz Bolivia, año 2022. [Tesis para Obtener el Grado de Magister Scientiarum en Salud Pública]. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2022. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/33155/TM-2175.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Pesantes J. Síndrome de burnout y su relación con el rendimiento laboral del personal de enfermería DEL Hospital Básico Dr. José Garces Rodríguez Salinas, 2023. [Tesis para Obtener el Grado de Licenciado en Enfermería]. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2023. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/12305/1/UPSE-TEN-2024-0062.pdf>

15. Apolinario V. Síndrome de burnout en el profesional de enfermería en el Hospital Básico de la Libertad Dr. Rafael Serrano López, 2021. [Tesis para Obtener el Grado de licenciada en Enfermería]. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6445/1/UPSE-TEN-2021-0103.pdf>
16. Contreras O. Síndrome de burnout en el personal de enfermería del segundo nivel de atención hospitalaria. [Tesis para Obtener el Grado de Licenciada en Enfermería]. México: Universidad Autónoma De Baja California, Facultad de enfermería; 2021. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/server/api/core/bitstreams/d2d9b7ec-813c-444c-a72d-694a3a8dcc55/content>
17. Márquez I. Desempeño laboral y su relación con el síndrome burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil, Los Ceibos. [Tesis para Obtener el Grado de Magister en Gerenci en Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15060/1/T-UCSG-POS-MGSS-256.pdf>
18. Ballena et al. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el profesional de enfermería de un Hospital Público de Chepén. [Tesis para Obtener el Grado de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2024. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/52d4d006-da12-41fd-98a8-3eba1e5b6eb3/content>
19. Gaspar E. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en tiempos de pandemia Covid-19 del personal de enfermería en un hospital de Villa Maria del Triunfo – 2022. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert

Wiener: 2022. Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8486>

- 20.** Mojonero et al.. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa, 2022. [Tesis para Obtener el Grado de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2022. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1562/3/MOJONERO%20TITO%20JIMENA%20DAYANA%20-%20ROSAS%20HILARIO%20MAGALY%20DALESSKA.pdf>
- 21.** Morales J. Síndrome de burnout y desempeño laboral de enfermeras en la Clínica Rebagliati, Huancayo - 2022. [Tesis para Obtener el Grado de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2022. Disponible en: [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9677/T010\\_71497663\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9677/T010_71497663_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 22.** Vegas R. Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería de hospitalización en un hospital de Lima, año 2022. [Tesis para Obtener el Título profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/590bd57f-657b-459e-964d-ea95763b0b53/content>
- 23.** Shapiama G. Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Santa Gema Yurimaguas, enero-junio 2022. [Tesis para Obtener el Grado de Licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de San Martín; 2022. Disponible en: <https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4617/3/Enfermer%c3%ada%20-%20Griffiths%20Smith%20Shapiama%20Quinteros.pdf>

24. Lovo J. Síndrome de Burnout: Un problema moderno. Revista Entorno [Internet] 2021; 70(1): 112. [Consultado el 19 de junio del 2024]. Disponible en: <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
25. Olivares V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Ciencia y Trabajo [Internet]. 2017; 19(58): 59-61. [Consultado el 18 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
26. Carrillo R, Gómez K y Espinoza I. Síndrome de burnout en la práctica clínica. [Internet]. 2012; 28(6): 579-581. [Consultado el 18 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>
27. Molina D. Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. [Internet]. 2020; 3: 2-3. [Consultado el 19 de junio del 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7317360>
28. Saborío L y Hidalgo L. Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica. [Internet] 2015; 32(1): 3. [Consultado el 19 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
29. Baldeón M, Janampa L, Rivera J y Santivañez L. Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. [Internet]. 2023; 4(1): 1812-1814. [Consultado el 20 de junio del 2024]. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/378>
30. Bautista R, Cienfuegos R y Aguilar E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. [Internet] 2020; 7(1): 114. [Consultado el 20 de junio del 2024]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/348144181\\_El\\_desempeno\\_laboral\\_desde\\_una\\_perspectiva\\_teorica](https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica)

- 31.** González W y Vilchez R. Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. [Internet]. 2021; 51: 58-59. [Consultado el 20 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf>
- 32.** Díaz C, Gutiérrez H y Amancio A. Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. [Internet]. 2018; 9(1): 1974-1975. . [Consultado el 20 de junio del 2024]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-1973.pdf>
- 33.** Guartan A, Torres K y Ollague J. La evaluación del desempeño laboral esde una perspectiva integral de varios factores. [Internet]. 2019; 4(6): 15-16. [Consultado el 20 de junio del 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>
- 34.** Cabrera M. Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en el personal de salud que labora en el servicio covid-19 del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima 2021. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5842?locale-attribute=en>
- 35.** Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev. Cubana de Enf. [Internet]. 2016; 32(4): 127-129. [Consultado el 18 de junio del 2024]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf19416.pdf>
- 36.** Garcés H. Clases de Investigación. En: Investigación Científica. 1º Ed. Ecuador: Abya-Yala; 2000. p.80.

37. Hernández R, Fernández C y Baptista M. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. En: Metodología de la Investigación. 6° Ed. México: Mc Graw Hill; 2014. p.27.
38. De Canales F, De Alvarado E y Pineda E. Diseño metodológico. ¿Cuál es el abordaje y cuáles son sus métodos? En: Metodología de la Investigación. 2° Ed. Washington D.C.: OPS; 1994. p.80-81.
39. Hernández R, Fernández C y Baptista M. Concepción o elección del diseño de investigación. En: Metodología de la Investigación. 6° Ed. México: Mc Graw Hill; 2014. p.152.
40. De Canales F, De Alvarado E y Pineda E. Diseño metodológico. ¿Cuál es el abordaje y cuáles son sus métodos? En: Metodología de la Investigación. 2° Ed. Washington D.C.: OPS; 1994. p.82.
41. Hernández R, Fernández C y Baptista M. Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. En: Metodología de la Investigación. 6° Ed. México: Mc Graw Hill; 2014. p.93.
42. Hernández R, Fernández C y Baptista M. Concepción o elección del diseño de investigación. En: Metodología de la Investigación. 6° Ed. México: Mc Graw Hill; 2014. p.151.
43. De Canales F, De Alvarado E y Pineda E. Universo y muestra. En: Metodología de la Investigación. 2° Ed. Washington D.C.: OPS; 1994. p.108.
44. Behar D. Proceso. En: Metodología de la Investigación. Cabo Verde: Ediciones Shalom; 2008. p.62.

45. Behar D. Proceso. En: Metodología de la Investigación. Cabo Verde: Ediciones Shalom; 2008. p.64.
46. Cabrera M. Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en el personal de salud que labora en el servicio covid-1 del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima 2021. [Tesis para Obtener el Grado de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5842?locale-attribute=en>
47. Ccoscco A. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020. [Tesis para Obtener el Grado de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4829/T061\\_70076642\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4829/T061_70076642_T.pdf?sequence=1)
48. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas. [Internet] 2010; 22: 3. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-92732010000100006](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732010000100006)

## ANEXO 1: Matriz de Consistencia

**Título:** Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.

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 desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica?</li> <li>¿Cómo la dimensión realización personal del síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica?</li> <li>¿Cómo la dimensión despersonalización del síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar cómo la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica.</li> <li>Identificar cómo la dimensión de realización personal del síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica.</li> <li>Identificar cómo la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específica 1:</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específica 2:</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específica 3:</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout con el desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Síndrome de burnout</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agotamiento emocional</li> <li>- Despersonalización</li> <li>- Realización personal</li> </ul> <p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Desempeño laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Motivación</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Es de diseño descriptivo, no experimental de corte transversal, de tipo correlacional.</p> <p><b>Población muestral</b></p> <p>64 personas</p>

## ANEXO 2: Cuestionario de Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory)

### 1. PRESENTACIÓN

Sr.(a) o Srta. Buenos días, soy Lic. En Enfermería, egresada de la especialidad de Enfermería en Salud Ocupacional de la Universidad Norbert Wiener, estoy realizando un estudio para determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.

### 2. INSTRUCCIONES GENERALES

Estimado, el presente cuestionario es anónimo, confidencial y se utilizará específicamente con fines de investigación por lo que se le agradece que responda con sinceridad. Se presenta ante Ud. una serie de enunciados acerca de su trabajo y sus sentimientos. Responda con un aspa (X) la frecuencia con que tiene ese sentimiento en la escala.

#### ESCALA

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

### 3. DATOS GENERALES:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo:  Masculino  Femenino

N°	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	ESCALA						
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	0	1	2	3	4	5	6
2	Al final de la jornada me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4	Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5	Me siento agotado por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0	1	2	3	4	5	6
8	Trabajar en contacto directo con personas me produce bastante estrés.	0	1	2	3	4	5	6
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
REALIZACIÓN PERSONAL		ESCALA						
10	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas.	0	1	2	3	4	5	6
11	Me enfrento muy bien con los problemas que se presentan en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0	1	2	3	4	5	6

<b>13</b>	Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	2	3	4	5	6
<b>14</b>	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
<b>15</b>	Me encuentro animado después de trabajar junto con las personas.	0	1	2	3	4	5	6
<b>16</b>	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
<b>17</b>	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>		<b>ESCALA</b>						
<b>18</b>	Creo que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos.	0	1	2	3	4	5	6
<b>19</b>	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
<b>20</b>	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
<b>21</b>	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a las personas en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
<b>22</b>	Siento que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

### ANEXO 3: Cuestionario de Desempeño

#### 1. PRESENTACIÓN

Sr.(a) o Srta. Buenos días, soy Lic. En Enfermería, egresada de la especialidad de Enfermería en Salud Ocupacional de la Universidad Norbert Wiener, estoy realizando un estudio para determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.

#### 2. INSTRUCCIONES GENERALES

Estimado colaborador el presente cuestionario es anónimo, confidencial y se utilizará específicamente con fines de investigación por lo que se le agradece que responda con sinceridad. Se presenta ante Ud. una serie de enunciados acerca de su trabajo y sus sentimientos. Responda con un aspa (X) la frecuencia con que tiene ese sentimiento en la escala.

#### 3. DATOS GENERALES:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo:  Masculino  Femenino

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los siguientes casilleros: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

N°	RELACIONES INTERPERSONALES	ESCALA				
1	Usted muestra una comunicación asertiva con los pacientes.	1	2	3	4	5
2	Demuestra atención a las necesidades del resto del trabajo en la Institución.	1	2	3	4	5
3	La institución toma en cuenta las actitudes de proactividad Personal.	1	2	3	4	5
4	Usted cree que el comportamiento del trabajador posee eficacia.	1	2	3	4	5
5	Existe colaboración por parte de tus compañeros, cuando tiene un problema en el trabajo.	1	2	3	4	5
6	Las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo les motiva a tener mejor desempeño en su trabajo.	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN		ESCALA				
7	Los incentivos siempre se le dan al alcanzar una meta en la Institución.	1	2	3	4	5
8	Cuando realiza un buen trabajo es recompensado por sus superiores.	1	2	3	4	5
9	Dentro de sus aptitudes tienes la capacidad de adaptarte al diferente puesto laboral.	1	2	3	4	5
10	Usted tiene la capacidad de desarrollar sus tareas laborales de la mejor manera.	1	2	3	4	5
11	Cree usted que el conocimiento de las tareas le permite mejorar su desempeño laboral.	1	2	3	4	5

<b>12</b>	Usted toma decisiones acertadas de acuerdo a su conocimiento, experiencia en el trabajo.	1	2	3	4	5
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>			<b>ESCALA</b>			
<b>13</b>	Usted está acostumbrado a liderar el equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>14</b>	Usted considera que el liderazgo en equipo es fundamental para lograr los propósitos del grupo.	1	2	3	4	5
<b>15</b>	Usted cumple con las metas establecidas que le asignan.	1	2	3	4	5
<b>16</b>	Las metas propuestas por la institución son fáciles de alcanzar en trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
<b>17</b>	Los integrantes de los equipos de trabajo están comprometidos a realizar sus tareas laborales.	1	2	3	4	5
<b>18</b>	El esfuerzo realizado por los miembros de equipo de trabajo permite a cumplir las actividades asignadas.	1	2	3	4	5

## ANEXO 4: Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener  
 Investigadora : Flores Huerta, Yuri Nataly Isabel  
 Título : “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024”

**Propósito del estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener *Flores Huerta, Yuri Nataly Isabel*. El objetivo es: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal profesional de enfermería de una clínica en San Borja, 2024.

#### Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se lea lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente.
- Responder todas las preguntas formuladas en los cuestionarios.
- Firmar el consentimiento informado.

Ambas encuestas pueden demorar de 20 a 30 minutos y los resultados se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder los cuestionarios cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**Beneficios:** Usted se beneficiará a través de la empresa dado que, al presentar los resultados a su empleador, también se propondrá recomendaciones de mejora que contribuyan a su bienestar en el trabajo.

#### Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico a cambio de su participación.

#### Confidencialidad:

Guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá dejar de llenarlo en cualquier momento y ya no participará en el estudio, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar y puede comunicarse con la Lic. *Flores Huerta, Yuri Nataly Isabel* al 000000000 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [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**

**Nombres:**

**DNI:**

**Investigadora**

**Nombre:**

**DNI:**

## ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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>Universidad Wiener on 2023-09-01</b> Submitted works	4%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2023-02-05</b> Submitted works	2%
4	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	1%
5	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
6	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Internet	1%
7	<b>uwiener on 2024-09-01</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-04-23</b> Submitted works	<1%