



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO

## FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

### ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**EL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO  
DE LA CIUDAD DE JULIACA – 2020**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. LIZETH VERONICA NINA LARICO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2022**



## DEDICATORIA

*A Dios, por permitirme tener la fuerza para  
terminar mis estudios y poder seguir cumpliendo mis metas.*

*A mi hermanito, Brayan Ruben que en paz descanse,  
por no dejarme rendirme y brindarme su apoyo espiritual y  
poder seguir adelante.*

**Lizeth Veronica.**



## AGRADECIMIENTOS

- *A la Universidad Nacional del Altiplano “Alma mater de la educación puneña”, por haberme brindado la oportunidad de forjarme como futura profesional.*
- *A la Facultad de Trabajo Social, Decana y cuerpo de Docentes por sus conocimientos y experiencias impartidas durante mi formación profesional.*
- *A usted estima asesora Dra. Nilda Mabel Flores Chávez, por haberme guiado en todo el proceso de esta investigación.*
- *A los distinguidos miembros del jurado: Dr. Georgina Alejandrina Pinto Sotelo, Dr. Bestsabe Aurora Llerena Zea, M.Sc. Lourdes Lacuta Sapacayo quienes con sus correcciones contribuyeron a la culminación de este presente trabajo de investigación.*
- *Al hospital Carlos Monge Medrano especialmente al personal de enfermería del servicio de emergencia por brindarme su tiempo.*

**Lizeth Veronica.**



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE CUADROS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMO**

**RESUMEN .....13**

**ABSTRACT .....14**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....18**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....22**

1.2.1. Problema general .....22

1.2.2. Problemas específicos .....22

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....22**

1.3.1. Hipótesis general.....22

1.3.2. Hipótesis específicas .....22

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....23**

**1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....25**

1.5.1. Objetivo general.....25

1.5.2. Objetivos específicos .....25



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>26</b>
2.1.1. A nivel internacional.....	26
2.1.2. A nivel nacional .....	32
2.1.3. A nivel local.....	36
<b>2.2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>39</b>
2.2.1. El síndrome de burnout.....	39
2.2.1.1. Origen del síndrome de burnout .....	41
2.2.1.2. Evolución conceptual del síndrome de burnout.....	42
2.2.2. Teoría desde cual se ha estudiado el síndrome de burnout.....	43
2.2.2.1. La teoría organizacional .....	43
2.2.2.2. Causas del síndrome de burnout .....	44
2.2.2.3. Relación del trastorno con el estrés .....	44
2.2.2.4. El proceso de adaptación de burnout .....	45
2.2.2.5. Burnout y el estrés laboral .....	45
2.2.2.6. Burnout y el estado emocional .....	46
2.2.2.7. Síntomas asociados al síndrome de burnout en el contexto organizacional	
46	
2.2.2.8. El agotamiento de las enfermeras .....	47
2.2.2.9. Estrés laboral de las enfermeras.....	48
2.2.3. Dimensiones del síndrome de burnout .....	49
2.2.3.1. Agotamiento emocional.....	49
2.2.3.2. Despersonalización .....	51
2.2.3.3. Falta de realización personal .....	52



2.2.3.4. Niveles del síndrome de burnout .....	54
2.2.3.5 Cuestionario Maslach Inventory (MBI).....	55
2.2.4. Desempeño laboral .....	55
2.2.4.1. Teorías relacionadas al desempeño laboral .....	56
2.2.4.2. Evaluación de desempeño.....	57
2.2.4.3. Proceso de desempeño .....	58
2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral .....	59
2.2.5.1. Satisfacción laboral.....	59
2.2.5.2. Productividad laboral.....	60
2.2.5.3. Niveles del desempeño laboral .....	63
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>63</b>

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>66</b>
3.1.1. Ubicación geográfica .....	66
3.1.2. Ubicación política.....	67
<b>3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>67</b>
<b>3.3. POBLACIÓN EN ESTUDIO .....</b>	<b>67</b>
<b>3.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>68</b>
<b>3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>68</b>
<b>3.6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>68</b>
<b>3.7. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>69</b>
<b>3.8. TÉCNICA E INSTRUMENTOS.....</b>	<b>69</b>
3.8.1. Técnica.....	69
3.8.2. Instrumento .....	69



<b>3.9. DISEÑO ESTADÍSTICO .....</b>	<b>72</b>
3.9.1. Confiabilidad del instrumento .....	72
3.9.2. Validez del instrumento .....	73
3.9.3. Técnica de procesamiento de datos .....	73
3.9.3.1. Prueba de normalidad .....	75
<b>3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS.....</b>	<b>76</b>
3.10.1 Análisis de datos estadísticos.....	77
<b>3.11. VARIABLES.....</b>	<b>77</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>78</b>
4.1.1. Agotamiento emocional y productividad laboral .....	78
4.1.2. Despersonalización y satisfacción laboral .....	83
4.1.3. Falta de realización personal y satisfacción laboral .....	88
<b>4.2. RESULTADOS SEGÚN OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>91</b>
4.2.1. Síndrome de burnout y desempeño laboral .....	91
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>98</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>99</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>100</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>105</b>

**ÁREA:** Desarrollo humano y calidad de vida.

**TEMA:** Gerencia social y redes sociales.

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 25/05/2022**



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1:</b>	<i>Ubicación de la población de estudio hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca .....</i>	<i>66</i>
------------------	---	-----------





## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1:</b> Tipo de agotamiento emocional.....	78
<b>TABLA 2:</b> Productividad laboral.....	80
<b>TABLA 3:</b> Tipo de despersonalización.....	83
<b>TABLA 4:</b> Satisfacción laboral.....	85
<b>TABLA 5:</b> Falta de realización personal .....	88
<b>TABLA 6:</b> Nivel de síndrome de burnout.....	92
<b>TABLA 7:</b> Desempeño laboral .....	94



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO 1:</b>	Muestra de estudio del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	67
<b>CUADRO 2:</b>	Especificaciones para el cuestionario sobre el síndrome de burnout ..	70
<b>CUADRO 3:</b>	Indicadores del cuestionario del síndrome de burnout.....	70
<b>CUADRO 4:</b>	Descriptores para el análisis del resultado de la variable síndrome de burnout .....	71
<b>CUADRO 5:</b>	Especificaciones para el cuestionario sobre el desempeño laboral .....	71
<b>CUADRO 6:</b>	Indicadores del cuestionario del desempeño laboral.....	72
<b>CUADRO 7:</b>	Descriptores para el análisis del resultado de la variable desempeño laboral.....	72
<b>CUADRO 8:</b>	Valores de Alpha de Cronbach .....	72
<b>CUADRO 9:</b>	Estadística de fiabilidad para la variable independiente .....	73
<b>CUADRO 10:</b>	Estadística de fiabilidad para la variable dependiente .....	73
<b>CUADRO 11:</b>	Nivel de correlación bilateral .....	75
<b>CUADRO 12:</b>	Prueba de normalidad de ambas variables .....	75
<b>CUADRO 13:</b>	Contrastación de hipótesis mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo específico 1 .....	80
<b>CUADRO 14:</b>	Contrastación de hipótesis mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo específico 2.....	88
<b>CUADRO 15:</b>	Contrastación de hipótesis mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo específico 3.....	91
<b>CUADRO 16:</b>	Contrastación de hipótesis mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo general .....	96



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>CESQT</b>	: Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo.
<b>DIRESA</b>	: Dirección Regional de Salud
<b>HCMM</b>	: Hospital Carlos Monge Medrano.
<b>MBI</b>	: Inventario de Burnout de Maslach.
<b>OIT</b>	: Organización Internacional del Trabajo.
<b>OMS</b>	: Organización Mundial de la Salud.
<b>SPSS</b>	: Statistical Package for the Social Sciences.
<b>SB</b>	: Síndrome de Burnout.



## RESUMEN

La presente investigación titulada: “El síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020”, tuvo como objetivo general: Determinar el síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería. Cuya hipótesis planteada fue: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería. La metodología está enmarcada en el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica, de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional de corte transversal, el método es hipotético deductivo, la muestra estuvo conformada por 45 enfermeras, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, lo que permitió determinar. Con un p - valor de (0,790) el agotamiento emocional se relaciona significativamente con la productividad laboral, con un p - valor de (0,801) la despersonalización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, con un p - valor de (0,622) la falta de realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. Mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, (0,820), y con un valor de sig (0,000) < 0,05. Se concluye: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca - 2020.

**Palabras claves:** Agotamiento emocional, despersonalización, desempeño laboral, realización personal, síndrome de burnout.



## ABSTRACT

The present investigation entitled: "The burnout syndrome in the work performance of the nursing staff in the emergency service of the Carlos Monge Medrano hospital in the city of Juliaca - 2020", had as a general objective: To determine the burnout syndrome and its relationship with the job performance of nursing staff. Whose hypothesis was: Burnout syndrome is significantly related to the job performance of nursing staff. The methodology is framed in the quantitative approach, the type of research is basic, non-experimental design, cross-sectional correlational descriptive level, the method is hypothetical deductive, the sample consisted of 45 nurses, the technique was the survey and as instrument the Maslach Burnout Inventory questionnaire, which allowed to determine. With a p - value of (0.790) emotional exhaustion is significantly related to work productivity, with a p - value of (0.801) depersonalization is significantly related to job satisfaction, with a p - value of (0.622) the lack of personal achievement is significantly related to the job satisfaction of nursing staff in the emergency service. Using Spearman's Rho correlation test, (0.820), and with a value of sig (0.000) < 0.05. It is concluded: The burnout syndrome is significantly related to the work performance of the nursing staff in the emergency service of the Carlos Monge Medrano hospital in the city of Juliaca - 2020.

**Keywords:** Emotional exhaustion, depersonalization, job performance, personal fulfillment, burnout syndrome.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La salud es considerada un derecho constitucional y el Ministerio de Salud como órgano rector, tiene la función de orientar el buen funcionamiento de las demás instituciones y organismos con el fin de mejorar continuamente la calidad de la atención. De acuerdo con la política nacional de calidad, la cobertura universal y los procesos descentralizados, los establecimientos de salud tienen la tarea de establecer y desarrollar políticas de calidad que mejoren la atención y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

La presencia de estrés, considerada o más conocida como el síndrome de burnout, en el ámbito laboral representa un problema social para la productividad humana, en la actualidad se habla mucho de este fenómeno social en todos los sectores e instituciones del mundo, tanto del sector público como privado. Particularmente en el sector salud, en donde la mayoría de los trabajadores padecen esta enfermedad provocada o agravada por estos trastornos debido a que los trabajadores constituyen entornos laborales estresantes y la profesión de salud agotadora porque se enfrenta constantemente a situaciones difíciles y peligrosas; especialmente en los servicios de atención a los pacientes, donde deben demostrar toda su empatía, cuidado, juicio y experiencia necesaria para detectar signos y síntomas de alerta y emergencia que amenazan la vida de las personas; en este contexto de la pandemia en donde los pacientes en su mayoría ingresan con síntomas avanzadas de esta enfermedad, provocando como respuesta una atención inmediata con el fin de poder estabilizarlo sus signos vitales, referidos a la respiración y elevada fiebre corporal. Además, teniendo en cuenta que factores estresantes adicionales como escasez de personal ante la alta demanda de pacientes, condiciones ambientales inadecuadas,



pocos equipos para realizar procedimientos, entre ellos, aumento de la inestabilidad emocional y riesgo de estrés.

La presente investigación titulada “El síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020”, se realizó con el propósito de evaluar la presencia de este síndrome en el personal de enfermería que labora en el mencionado hospital y si este síndrome tiene alguna relación con su desempeño laboral. Situación que se ha podido observar durante la estadía en el área de bienestar de personal del hospital Carlos Monge Medrano el cual está encargada de todo los departamentos de servicio que se tiene dentro del hospital; el área está orientada al desarrollo integral, individual y familiar del personal que contribuya al logro de la misión institucional; se considera la atención de los problemas que afectan a los trabajadores en su vida para evitar que estos afecten la eficiencia en el trabajo, ya que el factor humano es el elemento básico de una organización y su bienestar contribuye a contar con personas satisfechas y motivadas.

Para nuestro fin se toma en cuenta el departamento de emergencia específicamente el servicio de emergencia del personal de enfermería ya que se encuentra en primera línea de riesgo debido al contexto del Covid 19, y es donde se da con mayor frecuencia la presencia de este síndrome de burnout en el personal esto debido por el desequilibrio que se tiene entre las exigencias que demanda el servicio de emergencia frente a la cantidad de personal que se cuenta en mencionado servicio viene a ser un total de 45 enfermeras entre nombradas y contratadas. Por lo tanto, se buscó determinar el grado de relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, y en base a ello tomar prevenciones, capacitaciones, talleres sobre esta problemática.



La estructura del presente estudio se desarrolla en capítulos que comprenden los siguientes aspectos:

**Capítulo I:** Se desarrolla la contextualización del problema de investigación, planteamiento del problema de investigación, se identifica las limitaciones del estudio, se desarrolla las hipótesis del estudio, la justificación del estudio y los correspondientes objetivos planteados en la investigación.

**Capítulo II:** Se presenta y desarrolla los contextos de los estudios previos internacionales, nacionales y locales para la investigación. Además, se desarrolla las teorías de las variables en el marco teórico y conceptual visitando fuentes pertinentes y fundamentos teóricos para respaldar esta investigación.

**Capítulo III:** Se desarrolla la metodología de la investigación, definiendo y caracterizando el tipo, el diseño y la relevancia de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la determinación del tamaño de la población y la muestra. El diseño estadístico se describe, junto con la prueba de hipótesis a utilizar, los procedimientos de recolección de datos, la operacionalización de las variables y el método de análisis de datos.

**Capítulo IV:** Se desarrolla la presentación de los resultados e interpretación de los datos, el proceso de contrastación de hipótesis para cada objetivo planteado, análisis y discusión de datos, con estudios previos, realizando comparaciones y análisis correspondientes.

**Capítulo V:** Se redacta las conclusiones obtenidas de acuerdo a los resultados hallados según objetivo e hipótesis de estudio planteados en esta investigación.

**Capítulo VI:** Se redacta las recomendaciones a nivel del servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, al área de bienestar de personal y a la facultad de Trabajo Social.





## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el síndrome burnout se ha convertido en un factor de riesgo, siendo uno de los factores más frecuentes que provoca incapacidad en los trabajadores. Por otro lado, según (OIT, 2016), la salud mental de los empleados está en peligro como resultado del agotamiento, la ansiedad y el mal estado de ánimo. Del mismo modo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) estima que el 30% al 40% de los despidos se deben al síndrome de burnout, que perjudica las actividades productivas de las empresas.

En el Perú, existen diferentes situaciones que comprueban que el contexto en el cual el personal de enfermería, genera un incremento de los niveles de estrés mientras se atienden a los pacientes. Esto se debe a que es un servicio sanitario crítico y el personal se enfrenta a problemas y estrés a diario mientras estabiliza a un paciente en peligro de muerte. Los estudios recientes indican que el estrés laboral y los factores psicosociales están aumentando día a día, lo que tendrá un efecto sobre el bienestar físico y emocional de los trabajadores de la atención sanitaria. Como cualquier empleado de servicios, el rendimiento es crítico porque se ve como un indicador de calidad, porque cada paciente aporta una perspectiva única a las particularidades de la atención, y porque la enfermera se ve como un producto indispensable y cuantificable a través del trabajo asignado.

Según la Revista de Enfermería Herediana (2008) determinó que: el síndrome de burnout se ha relacionado con áreas críticas referente a las áreas y unidades de emergencia, las unidades de quemados y la cirugía, donde se genera un evento continuado y un riesgo permanente; sin embargo este síndrome no debe limitarse a estos campos; puede manifestarse más frecuentemente en el campo de la salud psicológica, ya que las circunstancias alteran el comportamiento, las conductas, los conocimientos y el bienestar físico (p.14)



Cada día, el personal de enfermería se expone a situaciones extremas, un desgaste físico y mental que se exagera por la escasez de personal, una situación que aumenta el estrés de los trabajadores que atienden a estos pacientes; todo esto se debe a las numerosas circunstancias que pueden ser estresantes las que deben enfrentarse a lo largo de la enfermedad; procedimientos dolorosos, amenazantes para la vida y efectos secundarios significativos asociados a una atención complicada e intensa.

En el hospital Carlos Monge Medrano en el área de servicio de emergencia de acuerdo a las observaciones realizadas se ha determinado elevados niveles de tensiones, específicamente como consecuencia del trabajo de alta presión que manejan, más la sobrecarga de trabajo, así como diferentes responsabilidades que se asumen en el cargo que ocupan, aunado a ello a las situaciones enfrentadas al estar en contacto directo con los pacientes. El contexto de la pandemia ha ocasionado un cambio radical en el servicio de emergencia en el hospital debido al incremento de pacientes con síntomas del coronavirus, síntomas como alta fiebre corporal, dificultad para respirar y agotamiento del físico corporal del paciente, quienes requieren de una atención y estabilización inmediata por parte de las enfermeras. Estas exigencias exponen a muchas enfermeras a una gran cantidad de estresores que son palpables en realidad, como las responsabilidades excesivas, el salario insatisfactorio, las barreras al avance laboriosamente, el cansancio físico y psicológico de la dedicación a la atención a los pacientes, aumentando los problemas familiares y sociales con los que deben lidiar diariamente.

Asimismo, se considera que el profesional de enfermería representa como el eje fundamental orientadas a la gestión y conducción de los establecimientos de salud, y gracias a sus valores de responsabilidad generan una auto exigencia en relación a su puesto laboral, ya que brinda cuidados y atención personal, oportuna y necesaria al paciente que en su mayoría de los casos son internados por emergencia debido al contagio



del coronavirus, lo que lleva a la aparición del surgimiento del síndrome de burnout y estar propenso al contagio provocados por el paciente.

Al respecto a nivel internacional, existen estudios realizados por Saborio y Hidalgo (2019), quienes indican que en Alrededor del 15% de la población trabajadora de Holanda sufre el síndrome de burnout y las ocupaciones sanitarias, como los médicos, las enfermeras, los dentistas y los psicólogos, son las más propensiones a desarrollarlo. Según un estudio, hasta el 49% de los estudiantes médicos mexicanos pueden sufrir el síndrome de sobrecarga emocional. En el Hospital Universitario del Norte (Colombia), se estimó que la prevalencia del síndrome de fatiga relacionado con el trabajo era del 9% entre los estudiantes de medicina de la universidad, y se informó de que el síndrome de burnout afectaba hasta un tercio de los residentes de diversas especialidades de Canadá.

Actualmente en nuestro país la problemática de este síndrome y su efecto en el desempeño laboral es algo visible y que se está observando en muchos centros de atención de salud, como nos menciona el investigador Hurtado (2019) en la ciudad de Lima; se descubrió que en el Centro quirúrgico del hospital María Auxiliadora; la mayoría de enfermeras presentan un nivel de síndrome de burnout alto; referidos al cansancio 40%, horario 30% y sobrecarga laboral 30%. Así mismo según Muñoz (2018) las enfermeras de un centro de cirugía en una clínica de Cajamarca descubren que el 49% tiene síndrome de burnout y el 25% tiene un bajo rendimiento profesional, lo que implica que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el rendimiento profesional.

En nuestra región Puno no estamos exentos a esta problemática, sino por el contrario de igual forma se da en los diversos hospitales y centros de salud, como nos refiere la investigadora Aquia (2018) en un estudio realizado a las enfermeras del Hospital regional “Manuel Núñez Butrón” donde encontró, en la dimensión de despersonalización un alto nivel representado por el 42.5% y en la dimensión de falta de realización personal



se estableció el 27.5% en nivel bajo. En cuanto a la dimensión de agotamiento emocional se logró determinar solo un 7.5% con nivel alto.

Según fuente, Diario la república, a diario, el hospital atiende a 300 pacientes que consultan fuera del hospital y a 100 pacientes de emergencia. La Unidad de Cuidados Intensivos, el centro quirúrgico, el traumatismo por choque, la neonatología y la emergencia son sólo algunas de las áreas críticas. Este hospital pertenece a la categoría de salud compleja y se clasifica como una instalación de nivel 2-II. Este nivel se define por la atención intermedia proporcionada por los profesionales generales y las especialidades básicas de medicina interna, cirugía ginecológica- obstétrica, pediatría, psiquiatría, anestesiología, traumatología y terapia física, así como por la atención de nacimientos de bajo y moderado riesgo, emergencias y consulta externa.

En relación con el panorama actual que vivimos, en el servicio de emergencia se ha incrementado la presencia de este síndrome debido al incremento de casos de emergencia causada por el contagio descontrolado de pacientes por Covid – 19, pacientes que en su mayoría presentan inestabilidad en cuanto a la respiración y elevada fiebre descontrolada. Estos casos hacen que el personal de enfermería actúe de manera inmediata corriendo el riesgo de contagiarse o en otros casos vivir la experiencia de ser testigos de decesos de personas en el servicio de emergencia, afectando sus emociones y como consecuencia endureciendo sus emociones puesto que requieren una actitud más positiva y fuerte para afrontar situaciones que involucran sentimientos de tristeza y sufrimiento. Debido al incremento de muertes cada vez con mayor frecuencia, la tensión en el servicio de emergencia es cada vez mucho mayor, las enfermeras se sintieron afectadas claramente debido al incremento de sus actividades y los riesgos que enfrentan en cuanto al cuidado de su salud, en muchos casos varias enfermeras tuvieron que renunciar debido a la elevada probabilidad de contagio del Covid – 19. Esto hizo que el



Hospital contrate nuevo personal de salud para cubrir los puestos vacantes con la finalidad de poder abastecer la demanda.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Problema general**

**PG:** ¿De qué manera el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**PE<sub>1</sub>:** ¿En qué medida el agotamiento emocional se relaciona con la productividad laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia?

**PE<sub>2</sub>:** ¿En qué medida la despersonalización se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia?

**PE<sub>3</sub>:** ¿En qué medida la realización personal se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

**HG:** El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca - 2020.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

**HE<sub>1</sub>:** El agotamiento emocional se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

**HE<sub>2</sub>:** La despersonalización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.



**HE3:** La realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La presencia de estrés, considerada o más conocida como el síndrome de burnout, en el ámbito laboral representa un problema social para la productividad humana, en la actualidad se habla mucho de este fenómeno social en todos los sectores e instituciones del mundo, tanto del sector público como privado. Particularmente en el sector salud, en donde la mayoría de los trabajadores padecen esta enfermedad provocada o agravada por estos trastornos. OMS (2010) menciona que la Organización Mundial de la Salud reconoce que el “burnout” es un síndrome que afecta la atención médica de las personas que reciben servicios de salud por parte de profesionales. Asimismo, burnout se refiere a un síndrome en el que los trabajadores pierden el sentido de relación con el trabajo.

Cabe precisar que con el panorama actual en que vivimos, en el servicio de emergencia se ha incrementado la presencia de este síndrome debido al incremento de casos de emergencia causada por el contagio descontrolado de pacientes por Covid – 19, en donde se atienden a pacientes que en su mayoría presentan inestabilidad en cuanto a la respiración y elevada fiebre descontrolada. Estos casos hacen que el personal de enfermería actúe de marea inmediata corriendo el riesgo de contagiarse o en otros casos vivir la experiencia de ser testigos de decesos de personas en el servicio de emergencia, afectando sus emociones y como consecuencia endureciendo sus emociones que involucran sentimientos de tristeza y sufrimiento, de esa forma se desarrolla más la presencia del síndrome de burnout afectando su desempeño laboral como consecuencia.

Con respecto a lo antes mencionado, cabe precisar que esta investigación es de interés social, puesto que involucra realizar una intervención necesaria en relación al diagnóstico de la situación de este síndrome y la relación que establece como efecto en el



rendimiento laboral con la finalidad de fomentar el interés de las autoridades tanto regionales, DIRESA, locales, y directorio mismo del hospital en estudio en cuanto a esta problemática mencionada, ya que ello tendrá su efecto en el trato del personal que brinda para con los pacientes que a diario son atendidos por el personal de enfermería; asimismo un bienestar a nivel profesional brindando una atención de calidad y con calidez a los pacientes y usuarios como también entre compañeros de trabajo; por otro lado el uso adecuado de los recursos que se tiene dentro del servicio de emergencia siendo así eficientes y eficaz dentro del servicio de emergencia.

El propósito de este estudio fue determinar la presencia de este síndrome de burnout en sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) ya que forma parte de la profesión del Trabajo Social porque velamos por el bienestar de la persona y dentro del Hospital Carlos Monge Medrano el área de bienestar de personal vela por el cumplimiento de los derechos del trabajador teniendo en cuenta su política institucional la cual es mejorar la calidad, productividad, eficacia y eficiencia de la atención a la salud; creando así un ambiente laboral adecuado. Asimismo, se logró evaluar el nivel de desempeño laboral para después establecer la relación entre las variables para obtener una visión general de esta presencia del síndrome y su relación con el desempeño laboral y de tal manera poder plantear nuevas estrategias frente a este problema, con la finalidad de realizar recomendaciones, sugerir capacitaciones, seminarios, tanto para el desarrollo personal como profesional del personal de enfermería.



## **1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

**OG:** Determinar el síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

**OE1:** Identificar el agotamiento emocional y su relación con la productividad laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

**OE2:** Establecer la despersonalización y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

**OE3:** Describir la realización personal y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.





## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A nivel internacional

Al respecto, Dal (2021), investigó el efecto de los niveles de satisfacción en el tiempo libre de los trabajadores de la salud en su trabajo Motivaciones durante la pandemia de COVID-19. 147 trabajadores sanitarios (edad media,  $34,13 \pm 9,24$  años; 57,8% (n=85 mujeres y 42,2% (n=62) hombres) de hospitales públicos turcos que trabajaron en hospitales pandémicos en Estambul durante la epidemia mundial de COVID-19, participaron voluntariamente en el estudio. El método del cuestionario fue utilizado en la realización de este estudio. El cuestionario constó de tres partes tales como información demográfica formulario, escala de satisfacción en el tiempo libre y escala de motivación laboral. SPSS v.21.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, EE. UU.) Se utilizó un programa estadístico para analizar los datos. Frecuencia, T-Test, Anova, Regresión y Correlación Se realizaron análisis. Los resultados muestran que las satisfacciones de los trabajadores de la salud con su tiempo libre afectaron positivamente su motivación laboral, mientras que la satisfacción en el tiempo libre y la motivación laboral difirieron por variables demográficas.

Por otro lado, Cech et al. (2021), en su investigación sobre satisfacción laboral y riesgo de burnout en docentes de educación infantil con necesidades especiales. Refieren que la docencia en escuelas infantiles es una profesión exigente basada en la interacción con las personas. Como resultado, los docentes están expuestos a un mayor riesgo de agotamiento. Para el efecto plantearon como objetivo principal de la investigación averiguar en qué medida el personal pedagógico de las escuelas infantiles mencionadas está amenazado por el síndrome de burnout y qué tan satisfechos están con su profesión.



El grupo de investigación estaba formado por 90 participantes que incluían profesores de todos los jardines de infancia para niños con necesidades educativas especiales en la República Checa. Para determinar los datos empíricos, se utilizaron el Inventario de Burnout de Maslach - Encuesta de educadores, el Inventario de satisfacción del maestro y la Escala de evaluación unidimensional que mide la percepción del clima de los maestros. Los resultados sugieren que el profesorado de educación infantil con necesidades especiales tiene un alto riesgo de burnout en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización en contraste con el alto nivel de satisfacción personal, satisfacción laboral y satisfacción con el clima de trabajo

Morgan (2020), en su investigación referido a la salud mental positiva y burnout en estudiantes de medicina. Refiere que los estudiantes de medicina corren el riesgo de tener una salud mental deficiente y agotamiento en comparación con sus pares de la misma edad y educación de la población general, lo que tiene implicaciones futuras para la atención del paciente. La investigación ha sugerido que los factores demográficos pueden predecir la enfermedad mental y el agotamiento entre los estudiantes de medicina. Sin embargo, se sabe menos sobre los predictores de la salud mental y cómo se comparan con los predictores del agotamiento, y pocos estudios han examinado múltiples datos demográficos simultáneamente. Objetivos: este estudio examinó y comparó predictores demográficos (género, etnia, edad, nivel de educación, año de estudio y especialidad propuesta) de salud mental y agotamiento en estudiantes. Como muestra ( $n = 129$ ) completaron encuestas en línea compuestas por cuestionarios validados. Obteniendo como resultados a través de la regresión múltiple; el tercer año [ $Beta$ ] = -0,243,  $p = 0,013$ ) predijo negativamente la salud mental ( $R$  [superíndice 2] = 15,0%). Género femenino ([ $Beta$ ] = 0,242,  $p = 0,005$ ), 'otras' etnias ([ $Beta$ ] = 0,189,  $p = 0,028$ ), tercer año ([ $Beta$ ] = 0,391,  $p < 0,001$ ) y cuarto año ([ $Beta$ ] = 0,212,  $p = 0,023$ ) burnout predicho positivamente



( $R$  [superíndice 2] = 32,7%). El sexo femenino y el cuarto año predijeron la salud mental y el agotamiento de manera diferente. 'Otra' etnia, segundo año y tercer año predijeron la salud mental y el agotamiento de manera similar. En conclusión, los hallazgos llenan los vacíos en la literatura y pueden informar a las partes interesadas médicas en el desarrollo de programas específicos para mejorar la salud mental y el agotamiento de los estudiantes de medicina.

Elkady, (2019), en su investigación acerca de Mindfulness y Resiliencia como Predictores de Burnout Laboral entre Enfermeras de Hospitales Públicos. Tuvo como propósito investigar los efectos combinados de dos variables, a saber, la atención plena y la resiliencia en una medida de resultado, a saber, el agotamiento laboral, así como investigar la contribución relativa de la atención plena y la resiliencia al agotamiento laboral entre enfermeras en hospitales públicos. La muestra estuvo compuesta por 130 enfermeras (todas del sexo femenino). La edad promedio fue de 26,4 años ( $DE=8,23$ ). Se empleó investigación de encuesta cuantitativa. Las variables independientes son mindfulness y resiliencia, mientras que la variable dependiente es burnout laboral. El Inventario de Mindfulness de Freiburg (FMI). La Escala de Resiliencia de Connor Davidson (CD-RISC). y el Inventario de Burnout de Maslach para la recopilación de datos. Los resultados indicaron que existe correlaciones significativas entre la atención plena, la resiliencia y el agotamiento laboral. Por otro lado, se encontró que el agotamiento laboral se correlacionó negativamente con la resiliencia. Las dos variables independientes juntas arrojaron un coeficiente de regresión múltiple ( $R$ ) de 0,764 y un cuadrado de correlación múltiple de 0,621. Esto muestra que el 62,1% de la variación total en el agotamiento laboral de quienes participaron en el estudio se explica por la combinación de atención plena y resiliencia. Se encontró que el agotamiento laboral se correlacionó negativamente con la resiliencia.



Solorzano y Veloz (2019), realizaron una investigación con el objetivo de establecer la correlación del síndrome de burnout en internos de las especialidades médicas del Hospital Teodoro Maldonado Carbo y el Hospital Universitario de Guayaquil. Para lo cual emplearon la metodología del enfoque cuantitativo, aplicando como instrumento la prueba de Maslach a 100 internos a través del estudio descriptivo prospectivo. Logrando determinar resultados que les permitió concluir que el 72% experimentó agotamiento emocional; el 67% despersonalización; el 76% baja realización personal. En conclusión, el 17% (varones) y el 24% (mujeres) presentan el síndrome, con una edad de 26 años en promedio. Por otro lado, se demostró que el estado civil no se considera como factor para el desarrollo del síndrome.

Astudillo M. y Curitol S. (2018), en su artículo de investigación. "Prevalencia de Síndrome de Burnout en un Centro de Cirugía Académico-Asistencial Público en Chile. Proporcionaron el siguiente objetivo: Evaluar el alcance del síndrome de burnout en el trabajo de los cirujanos del mencionado hospital. Para el efecto emplearon enfoque cuantitativo y transversal. El estudio encontró a 19 residentes médicos, 11 residentes quirúrgicos y 15 cirujanos de servicios quirúrgicos. Emplearon Como herramienta, el cuestionario MBI. Según sus hallazgos, el síndrome era el 64 % prevalente en todo el mundo, mientras que el cansancio emocional era el 76 % prevalente; la baja satisfacción personal en el trabajo era el 55% y la despersonalización el 62% prevalente. En función de las variables sociodemográficas, se observaron diferencias estadísticamente significativas en la fatiga emocional y la despersonalización. En consecuencia, concluyen que el factor fundamental es el exceso de agotamiento emocional , que acaba provocando una distanciamiento emocional y cognitiva de las actividades diarias, lo que da lugar a la incapacidad de responder a las exigencias del servicio laboral.



Muñoz y Campaña (2018), en su artículo de investigación. “Prevalencia del síndrome de burnout en los residentes de cirugía general de Chile y sus factores asociados”. Consiguieron determinar la prevalencia del síndrome de burnout entre los residentes de la cirugía general chilena. El estudio empleó un diseño transversal, y los participantes fueron invitados a completar una encuesta en línea de forma anónima. Utilizaron el instrumento Maslach, que consta de 22 preguntas y se divide en tres subescalas correspondientes a niveles bajos, moderados o altos. Concluyeron que, aunque la edad parece ser un factor de protección, tener hijos parece ser un factor de riesgo. En la subescala AE, las mujeres tienen un mayor riesgo de desarrollar el síndrome, mientras que en la subescala RP, las que realizan la especialidad en la Región Metropolitana tienen un mayor riesgo de desarrollar el síndrome. Por último, concluyen que el síndrome de burnout afecta al 72,8% de los residentes de cirugía general de Chile, evolucionado desproporcionadamente a los jóvenes, a mujeres y a los que viven en la región metropolitana.

Mayorga (2018), en su investigación, en Ecuador tuvo como objetivo determinar el efecto del síndrome de burnout en el rendimiento de las asistentes de enfermería del Instituto de Neurociencias. Aunque había 105 trabajadores en la población, el estudio mostró una muestra de 51 auxiliares de enfermería de la unidad hospitalaria de Neurociencia y Psiquiatría. Empleó el (IBM) y una ficha sociodemográfica para la evaluación del rendimiento laboral. Se extrajo la técnica del grupo de atención para correlacionar los resultados de los instrumentos anteriores. Como resultado de la investigación logró determinar qué las dimensiones del síndrome de burnout tienen un efecto sobre el rendimiento. Donde; el agotamiento emocional (22), la despersonalización (9.75) y la realización personal (24.44). Estos resultados demuestran que el personal de



enfermería está experimentando actualmente las primeras etapas del síndrome mencionado.

Khamisa y Oldenburg (2016), en su artículo de investigación: “Estrés relacionado con el trabajo, agotamiento, satisfacción laboral y salud general de las enfermeras: un estudio de seguimiento. Plantearon como objetivo: "Conocer la relación entre el estrés, el agotamiento, la satisfacción en el trabajo y la salud general de las enfermeras”. El estudio emplea un estudio longitudinal realizado en 2013 y 2014. La muestra constaba de 277 miembros del personal de enfermería de cuatro hospitales sudafricanos. Empleando la técnica de regresión lograron concluir que el burnout está asociado a la falta de soporte. Además, determinaron que un umbral cognitivo asociado a las exigencias laborales influye en la determinación de la experiencia del burnout.

Ríos-Risquez y García-Izquierdo (2016) en su artículo de investigación: “Satisfacción del paciente, estrés y burnout en el personal de enfermería de urgencias: un estudio transversal”. Examinaron la asociación entre el estrés percibido y la satisfacción del paciente con el burnout. Se incluyeron en la muestra 148 profesionales de enfermería y 390 pacientes de servicio de emergencia de dos hospitales generales de Murcia, España. Para lo cual emplearon una metodología de estudio con diseño descriptivo y transversal para llevar a cabo la investigación. Emplearon el instrumento Nursing Stress Scale (NSS) en su versión española y el MBI-GS para el burnout. Como resultado a través del análisis del coeficiente de correlaciones, se determinó que las dimensiones de la experiencia del estrés y el síndrome tienen asociaciones significativas y positivas.

Los estudios previos mencionados a nivel internacional, guardan estrecha relación con los resultados que se pretende conseguir mediante esta investigación, debido a que se realizara comparaciones acerca de la presencia del síndrome y cómo esta influye en el desempeño de su labor en el personal del área de salud. Cabe precisar que este síndrome



es conocido en el contexto global, además de afectar a trabajadores en diferentes sectores e instituciones.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Niquén (2021) en su investigación acerca del burnout y desempeño laboral en Lambayeque, tuvo como objetivo: Establecer la relación que existe entre la variable del síndrome de burnout y la variable del desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope, Lambayeque. Metodológicamente empleó una investigación de tipo básico, con alcance descriptivo correlacional, propositiva. En cuanto a la muestra lo conformaban un centenar de trabajadores de salud; empleó el test de Maslach Burnout Inventory como instrumento con la finalidad de poder afirmar si el personal presentaba el síndrome y si había alguna relación entre ambas variables. Arribando a la conclusión de que entre ambas variables existe una correlación negativa con una relación directa y muy significativa.

Celis (2020), en su investigación referente al burnout y desempeño laboral tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel. Para el efecto empleó un enfoque cuantitativo - descriptivo correlacional, para lo cual consideró como muestra a 95 profesionales. Los datos se recogieron utilizando una técnica de encuestas y la prueba de inventario de burnout de Maslach como instrumento (MBI). En sus resultados indica que el 52,6% presentan un alto nivel del burnout - 40% nivel medio - 7,4% de nivel bajo. Referente a sus dimensiones, el 50,2% como nivel alto en promedio. En cuanto al rendimiento laboral, se ha alcanzado un nivel bajo del 71,6%. Según su resultado con un nivel de significancia del ( $p < 0.05$ ), logró concluir que entre las dos variables de estudio existe relación.



Estrada (2019), en su investigación tuvo como objetivo averiguar el efecto del síndrome de burnout en el rendimiento de las enfermeras que laboran en una entidad Hospitalaria del Cusco. Se empleó un enfoque de método mixto en su investigación (cuantitativo y cualitativo). Se incluyeron 127 enfermeras en la muestra. Utilizaron técnicas de encuesta y entrevista. Después de analizar los datos utilizando la prueba de independencia de Chi Cuadrado ( $X^2$ ), el autor concluye que no hay efectos significativos de la variable síndrome de burnout sobre la variable rendimiento laboral.

Gutiérrez (2019), en su investigación buscó determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras que laboran en el Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos - San Borja. Para el efecto empleó la metodología del enfoque cuantitativo – alcance, descriptivo correlacional. Considerando a 160 enfermeras y 114 enfermeras auxiliares como muestra. Se recogieron datos utilizando la técnica de la encuesta y dos cuestionarios, uno de los cuales era un instrumento validado y el otro para el síndrome de burnout. Concluyó que existe una relación negativa débilmente significativa ( $p=0,023$  y  $r=-0,214$ ); entre el síndrome del burnout y el rendimiento laboral; existe una relación negativa débilmente significativa ( $p=0,026$  y  $r=-0,209$ ) entre la fatiga emocional y el rendimiento laboral según el coeficiente de Rho de Spearman; y hay pruebas de una correlación negativa entre la despersonalización y el rendimiento laboral.

De igual forma Urrunaga (2018), en su investigación tuvo como objetivo determinar el efecto del síndrome de burnout en el rendimiento laboral del personal de enfermería. Empleó la metodología de la investigación correlacional causal. Con una muestra de 46 enfermeras. A través de los resultados de sus instrumentos concluye; que no existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral





entre el personal de enfermería en el Institutoo Nacional de enfermedades Neoplasticas – en Surquillo.

Hurtado (2019) en su investigación tuvo como objetivo analizar la correlación entre la incidencia del síndrome Burnout y el desempeño profesional en personal de salud en dos nosocomios de Lima. para el efecto empleó la metodología del enfoque cualitativo, descriptivo - de método analítico y comparativo. En lo que corresponde a la población estuvo compuesta por 92 profesionales dentro de ellos personal médico (48), personal de enfermería (26) y técnicos (18). A través de los resultados de la encuesta logró concluir que existe una correlación estadísticamente significativa entre la incidencia del síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

De igual forma Cardozo y Ríos (2019), en su investigación plantearon como objetivo: Determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y el desempeño laboral del profesional de enfermería. Para el efecto metodológicamente corresponde al diseño no experimental - transversal, con alcance - descriptivo correlacional. En lo que corresponde a la muestra, se logró involucrar a 22 enfermeros. Como técnica se empleó la encuesta. se procesaron los datos mediante el programa (SPSS), logrando determinar que las dimensiones del síndrome de Burnout tienen una relación directa con el desempeño laboral y viceversa. Mediante la determinación de la prueba no paramétrica de Kendall. Arribaron a la conclusión de que entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral existe relación significativa.

Enseguida Muñoz (2018) realizó una investigación acerca del síndrome de burnout y desempeño laboral con el objetivo de establecer una correlación entre estas dos variables. A través de un estudio descriptivo - correlacional, donde se consideraron a 38 enfermeras del departamento de anestesiología. Utilizaron la escala de Maslach como instrumento concluyendo que existe una relación entre las variables, donde la prevalencia



del síndrome de burnout es moderada, con un 42,11% en todas las tres dimensiones. Además, presentan un nivel moderado de agotamiento y despersonalización el 47,37% de las enfermeras y un nivel moderado de satisfacción personal el 44,74%. En términos de rendimiento profesional, se establece una media del 52.63 %.

Silva (2018) en su investigación tuvo como objetivo; determinar la relación entre los factores de trabajo estresante y el síndrome de burnout en las enfermeras auxiliares que trabajan en la unidad de atención intensiva neonatal del Hospital Cayetano Heredia en 2017. metodológicamente empleó una investigación de enfoque cuantitativo - no experimental - descriptivo correlacional. Cuya muestra lo conformaba 47 enfermeras asistenciales de la unidad de atención intensiva neonatal del Hospital Cayetano Heredia. de acuerdo a sus resultados logró arribar a la conclusión determinando una relación entre los factores laborales estresantes y el síndrome de burnout, a través del coeficiente de correlaciones de rho de Spearman (0,759), lo que indica que las dos variables tienen una correlación directa.

Hidalgo y Maccha (2017) en su investigación En 2016, buscaron establecer un vínculo entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral entre las enfermeras que trabajan en áreas críticas del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Un total de 152 enfermeras de las unidades de atención crítica del hospital participaron en el estudio. A través de un estudio descriptivo correlacional – transversal, utilizando la escala de Maslach para evaluar el síndrome de Burnout y un cuestionario para la otra variable. Concluyeron de sus hallazgos que el síndrome de burnout no tiene relación con el rendimiento laboral de las enfermeras de esta institución, por lo que recomiendan que las autoridades responsables apliquen estrategias para preservar su capital humano a través de la formación y la motivación para realizar estas actividades.



Al respecto, los estudios previos a nivel nacional, en general indican que la presencia de este síndrome se encuentra en más del 50% de los trabajadores del área de salud en los Hospitales mencionados. Es decir, que existe la presencia y se desarrolla conforme los trabajadores, como enfermeras, médicos, etc. Se sientan afectados por las condiciones laborales, ya sea sobre carga laboral, cansancio físico, agotamiento emocional, etc. Por otro lado, a modo de inferir, según estos resultados, la presencia del síndrome no guarda estrecha relación con el desempeño laboral. Es decir, existen otros factores determinantes respecto al desempeño laboral en los trabajadores.

### **2.1.3. A nivel local**

Quispe (2020) en su estudio planteó como objetivo: Identificar los factores de riesgo sociodemográficos para el síndrome de burnout en el contexto de la pandemia de Covid -19. Empleo un diseño de estudio cuantitativo. La población consistía en 49 médicos. Utilizó el instrumento Maslach Burnout como el instrumento y una ficha sociodemográfica para recoger datos sobre los factores asociados. Por último, mientras que las variables especiales y las horas de vigilancia mensual trabajadas son estadísticamente significativas para el desarrollo del síndrome, el estado civil, la paternidad, el año de residencia y la prueba serológica no lo son. En cuanto al síndrome de burnout, se identificó que se presenta con una frecuencia moderada en los residentes que sufren la enfermedad.

Lauracio (2020), en su artículo de investigación: “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud”. Su propósito era averiguar la presencia del síndrome de burnout en sus tres dimensiones y el nivel de rendimiento laboral en sus cuatro escalas para averiguar si existe una relación entre el burnout y el rendimiento laboral entre el personal sanitario de Vallecito I-3, Puno. Se realizó a través de un estudio descriptivo correlacional. Cuya muestra fue censal. Para el efecto utilizó el (IBM) y un



cuestionario de autoevaluación para el rendimiento laboral como instrumentos, determinando que no hay coincidencias entre las dos variables, según sus resultados ( $r=0,063$ ). Concluyendo que, aunque el síndrome de burnout es moderado, el rendimiento laboral es alto. En otras palabras, no existen relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento del personal del centro de salud.

Jinez (2020), en su investigación en el Hospital III EsSalud Puno, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería. Para el efecto empleó la metodología cuantitativa - diseño no experimental, cuya muestra fue de 31 profesionales de enfermería. El Inventario de Maslach se empleó para recoger datos, que revelaron lo siguiente: El 46,24% de los profesionales de enfermería experimentan un nivel moderado de estrés laboral, mientras que el 8,60% experimentan un nivel grave; el 64,52% de los profesionales de enfermería experimenta un bajo nivel de agotamiento emocional, mientras que el 25,81% experimenta un nivel moderado de estrés laboral. En términos de despersonalización, el 51,61 % presenta niveles bajos de estrés laboral , el 48,39% niveles moderados, el 64,52 %. Concluyendo que la mayoría de los profesionales de enfermería del hospital EsSalud Puno informan de un nivel moderado de estrés laboral, con un porcentaje mayor que informan de un alto nivel de satisfacción personal, mientras que informan de un bajo nivel de agotamiento emocional y despersonalización.

Aquia (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar el síndrome de burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención REDESS Azángaro, Puno 2016. Metodológicamente este estudio corresponde al tipo descriptivo simple. Empleando como instrumento el (IBM), con una muestra de 34 enfermeras. Según los resultados generales, el 35,3% de las enfermeras recién nombradas tienen un caso leve de síndrome y el 29,4% está por debajo del nivel medio; el 17,7% de las enfermeras está por debajo del nivel mínimo. Por último, el estudio



concluye determinando que la mayoría de los profesionales de enfermería muestran síntomas ligeros del síndrome, con una prevalencia entre los profesionales nombrados; esto indica que son evidentemente optimistas y comprometidos con sus tareas y funciones de trabajo.

Pinto (2017), en su investigación con el propósito de determinar los estresores laborales que se relacionan con el nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en áreas de hospitalización del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca. Lo consiguió mediante el uso de un estudio descriptivo correlacional. Realizó una encuesta y dos cuestionarios con una muestra de 35 profesionales de enfermería. Al contrastar la hipótesis con la prueba  $\chi^2$ , se descubrió que los factores de estrés, como la carga de trabajo, la muerte y el sufrimiento y la incertidumbre del tratamiento, tienen una relación significativa con el nivel de estrés, mientras que la falta de apoyo del personal y los problemas del personal de enfermería no se relaciona.

Belizario (2017), en su investigación tuvo como objetivo definir los factores estresores en las profesionales de enfermería de áreas críticas. Para el efecto empleó la metodología del estudio descriptivo - comparativo de corte transversal. Donde como muestra se logró involucrar a 45 profesionales de enfermería. Para el efecto, se empleó como instrumento la escala de Nursing Stress Scale (NSS). Los principales resultados indican que el aspecto más afectado es el físico, teniendo en cuenta la carga de trabajo 28,9%; entonces el entorno psicológico nos da que la falta de apoyo es del 28,9%, la incertidumbre sobre el tratamiento es del 24,4%, la preparación inadecuada es el 17,8% y la muerte y el sufrimiento es del 6,7%. finalmente concluye: los profesionales de enfermería están frecuentemente estresados en aspectos del entorno físico, psicológico y social según resultados del grado de NSS.



Al respecto, los resultados de los estudios locales mencionados indican que la presencia del síndrome en general se encuentra en etapas de inicio. Es decir, que el personal del área de salud en los hospitales aun están en inicios de desarrollar el síndrome, presentando síntomas iniciales de cansancio físico y agotamiento emocional de grado leve. Por otro lado, al igual que los resultados nacionales, en relación al desempeño laboral, en la mayoría de los casos no guardan relación altamente significativa con el síndrome debido a que el desempeño laboral no se ve afectado por el síndrome a pesar de que ciertos trabajadores lo presenta. Cabe resaltar que estos resultados de los contextos internacionales, nacionales y locales presisan la importancia de realizar estudios respecto a la presencia del burnout debido a que en la actualidad se evidencia un incremento debido al panorama que se vive en esta pandemia del (Covid – 19), que como consecuencia se convirtió en un nuevo factor para desarrollar el síndrome debido a que se requiere de más cuidado en las atenciones de emergencia y al incremento de pacientes a diario. Generando mayor demanda y horas de trabajo por parte del personal de enfermería. Es decir, existe la necesidad de diagnosticar la presencia del síndrome y su efecto en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencia.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. El síndrome de burnout**

Burnout es un síndrome de cambios emocionales relacionados con el entorno laboral, con el estrés causado por la presión laboral, y con los diversos tipos de vida de los empleados. Este síndrome tiene el potencial de causar graves problemas físicos y psicológicos. Maslach y Jackson (1981), citado por Urrunaga (2018), definieron el burnout como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y falta de realización personal, que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas” (p.31). Basándose en esta posición, se aplicó (MBI).



Al respecto el Psiquiatra Freudenberger (1974), citado por Hurtado (2019), define el burnout como “una sensación de fracaso y existencia que se ve exacerbada por la necesidad de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Pag.4). Ubicando las emociones y sentimientos negativos que genera el burnout en el contexto del trabajo, ya que es éste el que puede inducir tales reacciones, de las cuales los autores plantean que el burnout es el síndrome que provoca tales reacciones de presión en el trabajo.

Cabe mencionar que no existe hasta la actualidad una definición aceptada oficialmente sobre el síndrome de burnout, parece haber consenso en que es una respuesta al estrés crónico en el lugar de trabajo, una experiencia que abarca sentimientos y actitudes hacia los impactos negativos en las personas y las organizaciones. La definición de Freudenberger fue enmarcada clínicamente, describiendo su manifestación clínica como un estado de fatiga causado por el exceso de trabajo y la falta de atención a las propias necesidades.

Maslach & Jackson (1981) Reconocen que el burnout es un fenómeno tridimensional compuesto por angustia emocional , despersonalización y disminución del rendimiento personal, entonces se presenta de la siguiente forma:

- **Agotamiento emocional:** Se refiere al agotamiento físico y mental causado por las constantes interacciones que los empleados deben tener entre sí y con los clientes.
- **Despersonalización:** Englobará la formación de actitudes y reacciones escépticas hacia los que los trabajadores prestan servicios.
- **Reducida realización personal:** Esto resultará en una pérdida de confianza en el crecimiento personal y en una imagen negativa no detectada de uno mismo.



Hurtado (2019), menciona a Brill (1984), quien define al síndrome:

“Es una manifestación inapropiada que se asocia con un empleado en su lugar de trabajo que padece un trastorno mental leve, más aún en su lugar de trabajo. Desempeñándose en el logro de sus objetivos” (Pag. 6). Suele desarrollarse por diferentes condiciones laborales o también puede ser porque el salario no satisface las necesidades del trabajador porque no cubre sus necesidades básicas, es ineficaz en el desarrollo de su capacidad o tiene otras manifestaciones de intelectualidad auténtica.

Como se acaba de mencionar, el síndrome de burnout es un fenómeno que se ocasiona por diversos factores, ya sean emocionales, físicos y conductuales. Es decir, el exagerar o padecer de alguna situación o acto, será causa para desarrollar el síndrome debido a que se convierte en factor estresor generando cambios y efectos en el actuar del día a día.

#### **2.2.1.1. Origen del síndrome de burnout**

El término burnout, que se traduce como “estar o sentirse agotado”, proviene de un estudio de la literatura especializada sobre el estrés laboral, que descubrió que los profesionales de diversos campos experimentaron agotamiento energético como resultado de sentirse abrumados por los problemas de los demás, una condición llamada síndrome de burnout.

“El síndrome de burnout requiere una redefinición, con tres dimensiones de respuesta: el agotamiento extenuante, la distracción relacionada con el trabajo y la falta de rendimiento. La primera se refiere a los sentimientos de sobrecarga, lo que significa que los trabajadores están agotados y sin una fuente de energía de sustitución. El segundo tipo se define por una cantidad excesiva de apatía, negatividad e insensibilidad hacia diversos aspectos del trabajo. La última encapsula el aspecto de la autoevaluación de





burnout, ya que abarca sentimientos de incompetencia e ineficacia en las actividades diarias” (López, Küster, y Pardo, 2015).

### **2.2.1.2. Evolución conceptual del síndrome de burnout**

Este síndrome fue conceptualizado en una etapa inicial desde los años 1974. En su mayor parte detectado en personal de trabajo quienes presentaban cambios emocionales, físicos y actitudes en su centro de labor.

- **1974:** Decepción, agotamiento emocional y pérdida de interés como resultado de una sobrecarga de exigencias sobre la energía del colaborador, sus recursos personales o su fuerza espiritual.
- **1980:** La energía, el idealismo y la razón disminuyen gradualmente en la ayuda a las profesiones como consecuencia de las condiciones de trabajo.
- **1980:** Estrés y tensión laboral son un fenómeno o un proceso transaccional de estrés y tensión laboral.
- **1981:** La agonía emocional, la despersonalización y el bajo rendimiento personal son síntomas que se presentan en gentes que trabajan con personas.
- **1984:** Disfunción inducida por el trabajo que no puede restaurarse a los niveles anteriores al trabajo sin ayuda externa o un nuevo arreglo ambiental.
- **1988:** Exhausto mental, física y emocional como resultado de experiencias estresantes.
- **1996:** Proceso multidimensional que engloba una cultura empresarial negativa, perjudicando no solo al individuo, sino también a la organización.
- **1998:** Estado mental negativo asociado con agonía, causado por una sensación de disminución de la competencia, la motivación y el desarrollo de conductas laborales disfuncionales.



- **1999:** Reacción clínica al trabajo en la que el individuo desarrolla características asociadas al fracaso profesional, el agotamiento emocional y las actitudes negativas hacia los demás.
- **2003:** Reacción emocional al estrés prolongado, caracterizada por una disminución progresiva de la energía.
- **2015:** Deriva de la experiencia individual en un contexto de complejas relaciones sociales que trascienden el estrés laboral.

## **2.2.2. Teoría desde cual se ha estudiado el síndrome de burnout**

### **2.2.2.1. La teoría organizacional**

“Esta teoría se basa en la importancia de los estresores en el contexto organizativo y en los mecanismos de afrontamiento empleados por los trabajadores ante el burnout. Según estos modelos, variables como las funciones del papel, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizativa, así como la capacidad de afrontar situaciones amenazantes, contribuyen al aspecto del síndrome. Así, las causas varían en función de la estructura organizativa y del nivel de institucionalización del apoyo social” (Gil-Monte y Moreno, 2007).

Esta investigación es coherente con esta teoría en este sentido. La autoestima, los niveles de reactividad subjetiva o la intensidad de la respuesta a los estímulos internos o externos, y la orientación de intercambio influyen en la relación entre estas variables de fondo y los sentimientos de síndrome de cansancio. El síndrome se divide en dos subtipos: emocional y conductual. El agotamiento emocional se integra lógicamente en la actitud, mientras que la despersonalización y baja realización personal en el trabajo se integran lógicamente en la actitud.

Por otro lado, respecto al desempeño laboral, esta teoría guarda relación debido a que en su mayor parte son las organizaciones, instituciones, etc., donde se concentran



mayor parte de trabajadores. Entonces las organizaciones se caracterizan por emplear y dedicarse a diferentes actividades, según al tipo de rubro, al que está orientado sus servicios y la calidad de personal que requiere.

#### **2.2.2.2. Causas del síndrome de burnout**

Considerando las definiciones de algunos autores, mencionamos a Forbes, (2011) citado por Pérez, (2020) quien mencionó que:

“El síndrome de burnout afecta el espíritu empresarial organizacional. Hay muchas causas diferentes, es difícil que una sola causa sea la causa de la enfermedad, al respecto existen diversos factores como causa y que estos deben ser evitados con el fin de que no afecte al desempeño laboral del trabajador. (Pag. 2).

Puede existir en una variedad de profesiones y adoptar una variedad de formas. Aunque es necesario tener en cuenta los riesgos asociados a las diversas actividades realizadas, las cualidades y el rendimiento del empleado deben ser óptimos y el empleado debe sentirse satisfecho en lugar de abrumado.

#### **2.2.2.3. Relación del trastorno con el estrés**

De igual forma Pérez (2020), menciona a Bromley (2000) quien señaló que:

“Los diversos cambios que se manifiestan en el siglo XXI están directamente relacionados con el burnout. En el archivo peruano de psiquiatría y salud mental. Argumentar que la salud puede verse comprometida por malas condiciones laborales en las que se manifestarán signos de trastornos psicológicos, como el estrés, no tendrá ningún efecto en la vida laboral. Es una de las causas fundamentales de las ineficiencias en el trabajo, la pérdida de capacidades humanas vulnerables; en aspectos psicológicos, biológicos, sociales o espirituales, puede en muchos casos manifestarse en diferentes ciudades o continentes” (Pag. 59).



#### **2.2.2.4. El proceso de adaptación de burnout**

Cherniss (1982) citado por Pérez (2020) manifestó que:

“Esto es donde la desorientación hacia su rendimiento puede manifestarse durante el proceso de adaptación psicológica entre el trabajador estresado y el entorno laboral estresante. Se manifiesta de tres maneras: estrés, agotamiento y afrontamiento defensivo. Un periodo de estrés se define por la inseguridad que existe entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles para el individuo para hacer frente a estos acontecimientos” (Pérez, 2020). Aquí es donde cada trabajador tiene una expresión de estrés que lleva a un cambio en la actitud de cada empleado hacia un individuo que afectará la relación con el cliente. (Pag. 67)

Como indica el autor, el proceso de adaptación se debe a que existe ciertos sucesos dentro del área del trabajo, esta puede ser de tipo físico o emocional, que de alguna manera logra ocasionar sensaciones de cambios de actitud. Es decir, en el contexto de la salud, en el área de emergencias se vio este caso, en donde debido al panorama del incremento de pacientes a diario, las enfermeras se vieron afectadas presentando cansancios físicos y emocionales. Cumpliéndose el proceso de la adaptación de este síndrome.

#### **2.2.2.5. Burnout y el estrés laboral**

De igual forma como menciona Ferrer (2002) citado por Pérez, (2020)

“El síndrome de burnout es una respuesta inoportuna al estrés laboral prolongado, ahí es cuando te abruma y las diversas técnicas no funcionan, cuando el cansancio se apodera de ti y genera una actitud negativa en cada empleado, que puede afectar a sus compañeros y su desempeño” (Pag. 495). Hay técnicas que a veces no ayudan al desarrollo de las diversas tareas expuestas, y uno se enfrenta a una actitud diferente, teniendo que asegurarse de no deteriorar a otros, diferentes trabajadores también pueden



verse afectados, y la empresa puede enfrentarse a dificultades de producción, lo que requiere más avances.

#### **2.2.2.6. Burnout y el estado emocional**

Urrunaga (2018), cita a Sánchez (2004) quien manifestó que:

“Cuando existe un desequilibrio en los sentimientos y hay desgaste en cada acción que se toma, pueden afectar negativamente el desempeño de otros empleados, donde la autoestima y las emociones pueden dañar a la empresa. Como se ha visto, no existe una definición de síndrome de burnout, el estrés siempre estará presente con connotaciones negativas pero el individuo se encuentra mal o insatisfecho con las actividades que realiza y la empresa muchas veces sufre una gran pérdida en su producción” (Pag. 13).

#### **2.2.2.7. Síntomas asociados al síndrome de burnout en el contexto organizacional**

En base al aporte de Quiceno y Alpi (2017), los principales síntomas del síndrome de burnout en el contexto organizacional son:

- **Emocionales.** - Hay varios tipos de intencidad, como la depresión, la desesperación, la angustia, la apatía, la desesperanza, el optimismo, la hostilidad y la intolerancia.
- **Cognitivos.** - Incluye la pérdida de valores, el cambio de concepto de sí mismo, el descenso de la autoestima, la desorientación cognitiva, las distracciones y el fracaso profesional.
- **Conductuales.** - Se basa, entre otras cosas, en la ausencia de mano de obra, la devaluación, la autoevaluación, la desorganización, el aumento de las sustancias químicas y la desconsideración laboral, entre otros.



- **Sociales.** - Entre ellos se encuentran, pero no se limitan, el aislamiento, el bajo estado de ánimo, los conflictos interpersonales, la evitación profesional y la formación de grupos críticos.
- **Psicosomáticos.** - Esto incluye dolor osteomuscular, malestar psicológico, pérdida de peso, pérdida de apetito, insomnio, enfermedades cardiovasculares, cambios gastrointestinales y aumento de ciertos analgésicos (glucosa, ácido rico, triglicéridos, colesterol, entre otros).

Mientras que Camacho (2016) señala que los síntomas de este síndrome pueden variar y afectar a un individuo a nivel global. Como resultado, describe lo siguiente:

- **Cognitivos.** - Donde las personas se definen en intolerables, inflexibles y rígidas en su punto de vista. Además, se generan conceptos de duda y culpa.
- **Afectivos.** - El deseo, el miedo, la vació emocional y el enfado se manifiestan, es decir, la persona manifiesta deseo y aburrimiento.
- **Conductuales.** - Normalmente, hay una disminución de la productividad, un aumento del comportamiento agresivo y un mayor riesgo de accidentes. Además, algunos individuos aumentan su consumo de tabaco, café o sustancias ilícitas.
- **Físicos.** - La fatiga crónica, el aumento de la enfermedad, los cambios de apetito, la disfunción sexual y la hipertensión están asociados a esta enfermedad.
- **Relacionales.** - Hay dificultades de comunicación. En general, el conflicto interpersonal se ha sensibilizado, con discusiones, peleas e irritabilidad (Camacho, 2016).

#### 2.2.2.8. El agotamiento de las enfermeras

SATSE Salud Laboral (1997) citato por Pérez, (2020) manifiesta que:



“Se observan diferentes visiones del campo médico desde España, por ejemplo; Ser enfermero significa que tienes que atravesar emociones maravillosas que en cualquier momento tienes que afrontar la sobrecarga de actividades en el lugar de trabajo en turnos y turnos nocturnos, por lo que debes tener en cuenta los recursos humanos existentes. La responsabilidad está presente en diferentes intervenciones y modificaciones donde se pueden destacar diferentes respuestas físicas y emocionales” (Pérez, 2020)

Al respecto, como indica el autor, en España la situación y panorama que viven y en el que desarrollan sus labores las enfermeras en áreas de emergencia son de manera similar. Es decir, definitivamente se requiere de mucha responsabilidad por parte del profesional del área, debido a que deben de atender cada situación de emergencia durante su turno que en la mayoría de los casos lo realizan en periodos nocturnos.

Con respecto a la actualidad, en nuestro contexto nacional debido al incremento en su labor a causa de las intervenciones incrementadas y pacientes de gravedad, las enfermeras se ven en la necesidad de responder y atender responsablemente, aunque en ocasiones deben de realizar sobre esfuerzos con el fin de poder abastecer las demandas en su labor. Estos actos generan que las enfermeras se sientan agotadas tanto a nivel físico, emocional y actitudinal.

#### **2.2.2.9. Estrés laboral de las enfermeras**

“Las enfermeras experimentan estrés laboral porque tratan a los pacientes con una variedad de conocimientos científicos, teóricos y prácticos mientras intentan mantener la estabilidad emocional. Aunque muchas de las actividades de las enfermeras implican el tratamiento de los pacientes con respeto y responsabilidad, la comunicación suele ser inadecuada o insuficiente, dado el gran número de pacientes que asisten con un alto grado de responsabilidad. Dándoles su mejor atención y mantener el control mental y emocional de cada paciente” (Pag. 68).



Se precisa que el síndrome de burnout está estrechamente relacionado con el desempeño laboral del personal de enfermería. Este estudio se basó en la investigación de Aquia (2018), que obtuvo los siguientes resultados de su investigación en los profesionales de enfermería del primer nivel de atención de REDESS Azángaro: El 35,3% de las enfermeras nombradas tienen un nivel bajo de burnout y el 29,4% tienen un nivel medio; 17.7 %”. (Pag. 141).

Al respecto, con los resultados se pretende comparar la presencia del síndrome debido a que el panorama actual no es considerado como lo era antes, con esta pandemia hubo diferentes impactos que generaron cambios tanto en la forma de trabajo y en las medidas de seguridad, incluyendo la forma de trabajo que repercute en su desempeño laboral de las enfermeras. Como se planteó el síndrome de burnout tiene relación con el desempeño laboral del personal de enfermería, es por eso que se asume la posición de la teoría más aceptada de esta dos grandes Psicólogas Maslach y Jackson.

Esta investigación tiene como base y respaldo teórico por las investigaciones realizadas de los siguientes: (Barja, (2020), Cajo (2017), Estrada (2019), Gutiérrez (2019), Hanco (2018), Herrera (2020), Hurtado (2019), Niquén (2021), Quispe (2020)). Estos investigadores desarrollaron en común la variable síndrome de burnout aplicando cada quien el mismo instrumento el cual es, el cuestionario Maslach Inventory (MBI).

Por lo anterior citado se hace uso del cuestionario Maslach Inventory (MBI). Ya que ellas dieron a conocer la definición gracias a sus experiencias personales con los pacientes, de cómo se sentían con respecto a ellos y a la labor que desempeñaban.

### **2.2.3. Dimensiones del síndrome de burnout**

#### **2.2.3.1. Agotamiento emocional**

Se refiere a la sensación de intentar ir más allá de lo permitido y al agotamiento mental que provocan las relaciones del día a día que los trabajadores tienen con sus





clientes y compañeros, Maslach & Jackson (1981) citado por (Urrunaga, 2018) describen que el agotamiento emocional se refiere a “sentimientos de exceso de trabajo y aburrimiento debido a las interacciones constantes que tienen los empleados y los clientes. Asimismo, se caracteriza por una disminución paulatina de la fuerza, la energía y el desgaste físico y se manifiesta por el cansancio al inicio y al final de la jornada laboral, tanto por sensación de trabajo muy pesado como por estrés. Ocurre cuando trabajamos con personas a diario, nos sentimos quemados, nos sentimos frustrados con el trabajo, nos sentimos estresados cuando trabajamos con personas y superamos nuestra tolerancia” (Urrunaga, 2018)

#### **- Indicadores del agotamiento emocional**

##### **– Desánimo**

Se reconoce como el resultado de alguna causa psiquiátrica conocida o desconocida, así como de alguna alteración fisiológica, y se experimenta con un sentido de pérdida de ánimo. Como con cualquier emoción, es natural sentirla, reconocerla y dejarla expresarse. Caracterizado por sentirse defraudado en el puesto laboral, debido al cansancio presentado por trabajar durante todo el día, donde el trabajador siente que está en los límites de sus posibilidades.

##### **– Fatiga**

La fatiga es una condición que se produce como resultado de la expresión física, el estrés emocional, el aburrimiento o la falta de sueño. Se caracteriza por que rara vez se debe a una enfermedad grave. Sin embargo, puede ser un síntoma de un trastorno físico o psicológico más grave. Este síntoma se da cuando el trabajador termina su jornada laboral agotado y sin ganas de volver al trabajo al día siguiente. Además, donde trabajar en contacto directo con las demás personas le cansa considerablemente.

##### **– Irritabilidad**



Es un estado de ánimo en el que una persona muestra un temperamento explosivo y se irrita fácilmente o está molesta. Como resultado, las cosas pequeñas pueden conducir a reacciones hostiles. Este síntoma se da cuando el trabajador se siente frustrado en su puesto laboral y que siente que está demasiado tiempo realizando las mismas actividades cayendo en la rutina.

Estos indicadores de la dimensión se caracterizan por el grado e intensidad que presentan el síndrome. Para este caso, las enfermeras de acuerdo a su estado emocional y físico presentan estos indicadores según resultados del instrumento (IMB).

### **2.2.3.2. Despersonalización**

Esta dimensión abarca el desarrollo de emociones y comportamientos negativos, así como reacciones frías y maltrato de las personas, que se manifiesta cuando los prestadores de servicios se tratan como objetos; también pueden demostrar una actitud menos sensible hacia los compañeros de trabajo en su entorno laboral.

Este es un patrón de apatía y alienación hacia el trabajo, Maslach explica que en esta dimensión se refiere a la respuesta negativa del individuo creando barreras como una forma de autoprotección, hecha de evidencia de frialdad e indiferencia. Esto suele suceder en respuesta al agotamiento mental, si el individuo trabaja duro y hace demasiado, comenzará a desviarse o perderá calidad de desempeño a medida que deje de intentar hacer su mejor esfuerzo pasará a hacer sólo el mínimo. (Maslach, 2009)

#### **- Indicadores de despersonalización**

##### **- Apatía**

Se define como una disminución o ausencia significativa de la expresión emocional, el aspecto de la incomprensión y la falta de empatía. Puede parecer que el individuo no se preocupa por los demás o que nada que ocurre alrededor de él le afecta, ya que no expresa ni alegría ni tristeza por los acontecimientos. Este síntoma se manifiesta



en el trabajador cuando cree que está tratando a los demás como objetos impersonales, tensando sus sentimientos e intentando sentirse menos preocupado por lo que puede pasar con los demás con los que trabaja.

– **Culpabilidad**

Se define como la sensación interna persistente de haber hecho algo malo, de ser una mala persona, de causar daño a los demás, de violar alguna ley, principio ético o norma, tanto en situaciones reales como imaginarias, que da lugar a un estado de incomodidad constante. Este síntoma se da cuando el trabajador presenta sentimientos y emociones que lo caracteriza por presentar una actitud donde muestra muy poca importancia sobre las consecuencias ocasionadas al endurecer sus sentimientos y emociones durante el proceso de sus actividades laborales y con quienes trabaja.

– **Actitud negativa**

Cuando una persona dirige sus pensamientos de forma negativa, no hay posibilidades; si no, ve escasez, solo problemas; se victimiza y reactiva. Los pensamientos y las emociones influyen en estas actitudes. Este síntoma se da cuando el trabajador siente que el resultado deficiente se debe a causa de él, sintiéndose culpable y sin ganas de volver a realizar dichas actividades con el fin de evitar posibles problemas.

### **2.2.3.3. Falta de realización personal**

Maslach (1976), citado por (Urrunaga, 2018), afirmó que:

“La mayoría de los trabajadores no son conscientes cuando autoevalúan su desempeño laboral. Cuando cada trabajador no es consciente de su autoestima y tiene defensas débiles ya que varios factores pueden interferir, puede caer en un estado de deshumanización” (Urrunaga, 2018). Cuando el trabajador tiene cambios es porque algunos de sus conocimientos elementales no son uniformes, provocando que la patología se desarrolle, ocurriendo en diferentes grados o indicadores.



## **- Indicadores de falta de realización personal**

### **– Baja empatía**

Se dice que las personas con poca empatía se sumergen en sí mismos, se centran en su mundo interior y no tienen percepción de todas las personas a su alrededor. Pueden ocasionar sufrimiento a una persona y ser indiferentes. No son capaces de separar su punto de vista propio del que tienen o exponen los demás. Este síntoma se manifiesta de diferentes formas, maneras, donde se observa cada acción y trabajo. Aparecerán varios síntomas en los trabajadores y uno de los primeros es el comportamiento inadecuado que desarrollan las personas en donde el trabajador siente que difícilmente puede entender a los demás y siente que trata con poca efectividad los problemas de los demás.

### **– Bajo entusiasmo**

El bajo entusiasmo es una condición emocional temporal que puede producirse en cualquier momento. El entusiasmo es una de las emociones más positivas que una persona puede experimentar, ya que se produce durante esos momentos en los que todo parece tener un propósito y un deseo de que algo preceda. Este estado también se da de manera negativa en donde la persona presenta emociones poco convincentes y poco alentadoras respecto a conseguir algo. Este síntoma se puede manifestar a través del insomnio, un alto porcentaje de acciones negativas afectan cada día más y más hasta que la incompetencia o incapacidad realizan una operación completa. Caracterizado cuando el trabajador siente que influye muy poco en la vida de otras personas a través de su labor. Además de generar un clima laboral poco favorable donde sus problemas emocionales son tratados no muy adecuadamente.

### **– Desempeño personal bajo**

Esto se denomina bajo rendimiento en comparación con la capacidad del trabajador y el rendimiento medio de tareas comparables. Los Reglamentos Internos de



Trabajo, el contrato de trabajo y otras regulaciones del empresario sirven como punto de partida para definir el rendimiento defectuoso. Este síntoma se da cuando el trabajador se siente poco estimulado luego de realizar actividades con los demás. Además, siente que consigue muy poco con ese tipo de trabajo sintiéndose poco enérgico al momento de realizar sus actividades.

#### **2.2.3.4. Niveles del síndrome de burnout**

##### **- Nivel bajo**

Burga y Chávez (2019) afirman que el “síndrome de burnout no se manifiesta universalmente o parcialmente en este nivel; en cambio, los empleados muestran fatiga, actitudes negativas, frustración y una tendencia a deshumanizar a sí mismos o a sus compañeros de trabajo de forma no significativa” (Pag. 42).

El individuo tiene un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas irreales para él y ninguna idea de lo que es capaz de conseguir. El individuo se involucra demasiado, lo que da lugar a una sobrecarga de trabajo voluntario. Hay un valor exagerado que se pone en su capacidad profesional, lo que le hace desconocer sus limitaciones internas y externas, que pueden tener un efecto en sus tareas profesionales. El incumplimiento en la satisfacción de las expectativas crea una sensación de desilusión en el individuo en este nivel, impulsando al individuo a avanzar al siguiente nivel.

##### **- Nivel medio**

Burga y Chávez (2019), “en este nivel, se presentan en parte, lo que los hace irrelevantes, como la fatiga, las actitudes negativas y deshumanizadas hacia sus compañeros en sus actividades físicas o psicológicas, así como los obstáculos y las frustraciones en su aprendizaje diario de trabajo”. (Pag. 42).

Engloba una reducción de las actividades realizadas cuando un individuo reconoce la irracionalidad de sus expectativas, lo que provoca la pérdida de idealismo e



ímpetu. El individuo comienza a reconocer que ciertos aspectos de su vida requieren un ajuste, que inevitablemente incluye su campo profesional. En este nivel, el descontento con las expectativas paraliza las actividades del individuo, fomentando la apatía y la falta de interés. Los problemas físicos, emocionales y conductuales empiezan a manifestarse. (Pag. 42).

#### **- Nivel alto**

Al igual que Burga y Chavez (2019) afirman que “este nivel se manifiesta en la fatiga y el agotamiento que los trabajadores muestran en sus actividades físicas, psicológicas o combinadas; es evidente en sus emociones y sentimientos hacia los demás, también con actitudes negativas y deshumanizadoras hacia sus compañeros de trabajo; y también es una fuente de frustración que dificulta el aprendizaje sobre sus actividades o las de los demás” (Pag. 43).

El individuo está crónicamente insatisfecho en el trabajo y experimenta sentimientos de vacío total, que se manifiestan como retirada emocional y devaluación profesional. En comparación con el nivel bajo, hay una inversión de tiempo dedicada al trabajo. (Pag. 43).

#### **2.2.3.5 Cuestionario Maslach Inventory (MBI)**

Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo – (C.E.S.Q.T.). El cual está validado universalmente en los Estados Unidos en el año 1986 por la autora Christina Maslach, Psicóloga experta en burnout, de la Universidad de Berkeley California el cual consta de 22 ítems teniendo en cuenta sus tres dimensiones que son agotamiento emocional, despersonalización y realización; con escala tipo Likert en forma de afirmación el cual permitió recolectar datos en función a la variable.

#### **2.2.4. Desempeño laboral**

Según Palmar, Rafael, & Jhoan (2014) el desempeño laboral se define como:



“El desarrollo de cada individuo que completa su jornada laboral en una organización, la cual debe adecuarse a las necesidades y requerimientos de la empresa, para que sea eficiente y eficaz, en el desempeño de las funciones asignadas para lograr objetivos establecidos, coherentes con el éxito de la organización” (Pag. 16).

A su vez Chiavenato (2000) citado por Niquén, (2021) define:

“Acciones o comportamientos observados en los empleados que están relacionados con el logro de las metas organizacionales” (Pag. 36). De hecho, afirma que hacer un buen trabajo es la fortaleza más relevante de una organización. Mientras que Felsing y Runza, (2002) plantea que: “El desempeño está influenciado en gran medida por las expectativas del empleado para el puesto, su actitud hacia el éxito y su deseo de armonía” (Pag. 36).

#### **2.2.4.1. Teorías relacionadas al desempeño laboral**

##### **- Teoría Motivación -Higiene Herzberg**

Al respecto, Gutiérrez (2019) cita a Frederick Irving Herzberg (1959), quien planteó:

“Las personas tienen necesidades fundamentales y el deseo de satisfacerlas. Motivación e higienización son necesidades de los trabajadores en las empresas” (Pag. 27). Como resultado, los empleados que trabajan en un entorno de trabajo adecuado tienen más probabilidades de experimentar satisfacción laboral y pueden realizar sus funciones satisfactoriamente mientras mantienen un estado emocional saludable. Por otro lado, este aspecto tiene mucho que ver con la capacidad emocional, habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo; con el deseo de contribuir, generar y asumir futuros riesgos y responsabilidades, y la capacidad de hacerlo estratégicamente sin poner en peligro el estado de ánimo o el cuidado de los pacientes. (Pag. 27).



### **- Teoría de las Necesidades Adquiridas de McClelland**

Según David McClelland (1950), como cita (Gutiérrez, 2019), quien indica:

“El trabajador debe satisfacer las necesidades básicas de Maslow (fisiológicas, alimentarias, de vivienda y de ropa, por ejemplo). Después de satisfacerlos, te queda la necesidad de satisfacer tu deseo de logro, poder y asociación” (Pag. 28). Porque el individuo se enfrenta a sus necesidades en el hogar y por lo tanto requiere dinero para abordarlos, si se satisfacen las necesidades del trabajador, está motivado y puede desempeñar sus funciones satisfactoriamente con responsabilidad y desarrollo; con la objetividad de que hay una mayor comprensión, rendimiento, bienestar, competitividad y desarrollo profesional. (Gutiérrez, 2019).

### **- Teoría socio analítica**

La teoría socioanalítica postula que las calificaciones de desempeño laboral son predichas por motivos sociales básicos moderados por la competencia social. Los dos motivos son el motivo para llevarse bien con los demás y el motivo para alcanzar estatus y poder. Es decir, Cuando las personas eligen una ocupación en particular, presumiblemente hacen un juicio implícito de que se desempeñarán bien en un trabajo en algún momento en el futuro, generalmente después de una amplia educación y/o experiencia en el trabajo. La investigación sobre el aprendizaje y la adquisición de habilidades ha apuntado a una ley de poder de la práctica, donde las grandes ganancias en el desempeño se obtienen temprano en la práctica, con rendimientos decrecientes con una mayor experiencia.

#### **2.2.4.2. Evaluación de desempeño**

Chiavenato (2009) citado por Niquén, (2021) menciona que:

“Consiste en evaluar un sistema o estrategia que cada colaborador desarrolla en sus diversas actividades para lograr los objetivos de la empresa claros y así lograr nuestros





objetivos, pero también se pueden mejorar diferentes acciones o recomendaciones sobre la compañía” (Pag. 198).

Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño laboral, Chiang, Mendez, y Sanchez (2010) nos da los siguientes criterios: Las competencias, aptitudes, necesidades y cualidades son características personales que interactúan con la naturaleza del trabajo y la organización para producir comportamientos que influyen en los resultados.

Para esta investigación se tomará las siguientes dimensiones del desempeño laboral.

- Satisfacción laboral
- Productividad laboral

#### **2.2.4.3. Proceso de desempeño**

Al respecto, Lauracio (2020), citó a Alles (2006), quien mencionó que:

“Cada proceso de evaluación revelará las diferentes habilidades y aptitudes de los empleados, demostrando así que cada empleado se siente satisfecho en el puesto para el que trabaja y la organización tendrá metas claras a alcanzar” (Pag.116).

En este estudio de investigación se señaló que el desempeño laboral es afectado por el síndrome de burnout dado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano. Este planteamiento lo basamos en el artículo publicado por Palmar et al., (2014) quien nos señala al describir los factores que inciden en el desempeño laboral, se concluye que existen una serie de factores para un adecuado desarrollo profesional, tales como: un ambiente laboral agradable, que reciben un salario justo y oportuno que satisfaga sus necesidades básicas. (Pag. 84).

## **2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral**

### **2.2.5.1. Satisfacción laboral**

Desde la década de 1930, la investigación sobre la satisfacción laboral ha despertado un gran interés, quizás alcanzando su punto máximo en la década de 1960. A partir de la década de 1980, el tema comenzó a relacionarse más estrechamente con la relación con la calidad de vida en el trabajo. Garmendia y Parra Luna (1993) citado por Chiang et al. (2010) agregó que: “La satisfacción se basa en función al cubrimiento de las necesidades, la remuneración, la afiliación, la realización y el desarrollo personal” (Pag. 38).

Estos autores definen que una persona estará satisfecha con su trabajo cuando como resultado experimente un sentimiento de felicidad porque las necesidades en cierta medida se satisfacen plenamente en base a los resultados obtenidos.

Por otro lado, Chiavenato, (2001) citado por (Niquén, 2021) Indica que:

“El buen desempeño en el trabajo depende de ciertos factores, de los cuales podemos citar, el clima laboral, el nivel salarial, la relación con el jefe y con el resto de empleados (relaciones entre empleados), individual, así como laboral” (Pag.34). Jornadas, jornada laboral, cancelación puntual de salarios, incentivos y motivación dentro de la organización. (Niquén, 2021)

#### **Indicadores de la satisfacción laboral**

Garmendia y Parra Luna (1993) citado por Chiang et al. (2010) considera los siguientes indicadores:

- **Motivación laboral**

La motivación laboral es la capacidad de una empresa para incentivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o comportamiento. La motivación de los empleados se compone de una variedad de motivaciones intrínsecas



y extrínsecas. Este indicador se caracteriza cuando al trabajador le gusta trabajar bajo presión persiguiendo un objetivo en situaciones desafiantes y disfrutando luego de cumplir las actividades desafiantes.

– **Remuneración adecuada**

La remuneración puede prever como cualquier pago o contraparte intercambiado entre dos o más partes en cambio de la cesión de un factor necesario. En otras palabras, es la compensación que paga una parte a otra por la prestación de determinados servicios. Por lo general, el término remuneración se refiere al salario, es decir, la compensación o el salario que ofrece un empleado a su empleador en cambio de cubrir una vacante y ofrecer su trabajo. Este indicador se caracteriza cuando el trabajador considera que su sueldo es lo suficiente respecto a la actividad que realiza. Además, considera que esta depende al tipo de horario que dispone en su centro de labor.

– **Reconocimiento de su labor**

Se caracteriza por la práctica que se utiliza para demostrar el precio, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado por la empresa. El propósito del reconocimiento laboral es motivar a los empleados y publicitar su rendimiento y logros destacados.

### **2.2.5.2. Productividad laboral**

La productividad laboral es considerada como un indicador que determina la eficiencia con la que los recursos humanos producen bienes o servicios. Entre los recursos de que dispone una empresa u organización, los más importantes son las personas, ya que influyen en el resultado de cualquier actividad.

Felsingher & Runza (2002) definen:

“La productividad del trabajo es una ratio de producción a productividad de los empleados. El coeficiente entre producción y empleo de los trabajadores también permite



comparar el pasado con el presente y establecer metas para el futuro” (Pág. 3). Según Chiavenato (2001), el rendimiento es la eficacia de los empleados que trabajan en una organización, lo que es necesario para que las organizaciones e individuos funcionen bien y estén satisfechos con sus trabajos. En este sentido, la eficacia del trabajo de un individuo depende tanto de su comportamiento como de los resultados obtenidos.

Las teorías de efectividad organizacional son extensas suelen ser unidades de medida bastante simples y no reflejan todo; Además, se refieren al pasado y no al presente o futuro de la organización. Y la parte negativa es que se centran en los activos tangibles y no consideran los activos intangibles de la organización. Chiavenato (2001).

El autor señala que esta dimensión representa la valoración del propio trabajador sobre su desempeño laboral, que consiste en estimar el trabajo personal. Se refiere a sentimientos de autoeficacia y satisfacción personal en el trabajo.

#### **- Indicadores de la productividad laboral**

Al respecto, Niquén (2021) cita a Chiavenato (2001), quien afirma que:

“La productividad es la efectividad de los empleados que trabajan en la organización, lo cual es necesario para que las organizaciones y los individuos laboren con excelente trabajo en donde considera los siguientes indicadores para realizar una buena evaluación de la productividad” (Pag. 58).

#### **– Eficiencia y eficacia laboral**

**Eficiencia:** según la RAE, (2001), define como “la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado”. Al respecto, Fernández-Ríos y Sánchez, (1997), definió como:

“Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (Pag. 25). Según Chiavenato (2001), “La eficiencia es una relación



costo-beneficio. Asimismo, la eficiencia se refiere a la mejor forma o forma (método) para que los recursos (personas, máquinas, materiales) se utilicen de la forma más eficiente posible” (Pag. 29). Mejía (2013), refirió como “el grado en que se logran los objetivos”.

**La eficacia:** Según, la RAE, (2001), se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Al respecto, Fernández-Ríos y Sánchez, (1997), definió como: La capacidad de una organización para alcanzar los objetivos, teniendo en cuenta la eficiencia y los factores ambientales. Silva, Da (2008), La eficiencia está “asociada con el cumplimiento de los objetivos/resultados propuestos, es decir, con la ejecución de actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos” (Pag. 54). La eficiencia se refiere al grado en que alcanzamos un objetivo o conseguimos un resultado. Andrade (2008), refirió “es para cumplir los objetivos previstos. de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva” (Pag. 48).

#### – **Calidad en el trabajo realizado**

Un trabajo se considera de alta calidad si se completa correctamente para el propósito para el que fue creado. Ser excesivamente meticuloso no le ayudará a mejorar la calidad de su trabajo. Debemos invertir el menor tiempo posible en la realización de la tarea en cuestión. Este indicador se caracteriza cuando el trabajador brinda sus servicios de calidad a los usuarios durante el proceso de atención. Tomando decisiones oportunas favorables para los demás.

#### – **Deficiencias en la realización de las labores programadas**

Se define por el trabajo de baja calidad, el mal servicio al cliente, las ausencias y llegadas tarde, el incumplimiento de los objetivos, las dificultades de comunicación, las quejas del cliente y la dificultad de trabajar en un equipo. Es decir, donde el trabajador no logra concretar los objetivos que se tiene en el área, donde no se toman muy en cuenta



las opiniones y sugerencias de los miembros del equipo y donde no se logra realizar una evaluación de su labor de forma adecuada.

### **2.2.5.3. Niveles del desempeño laboral**

#### **- Nivel bajo**

“El rendimiento laboral a un nivel bajo se manifiesta por el incumplimiento de las normas y procesos de la institución, la falta de iniciativa y creatividad, así como por el desinterés en las actividades desarrolladas dentro de la organización” (Burga y Chávez, 2019).

#### **- Nivel medio**

“En un nivel medio de rendimiento, el colaborador demuestra estabilidad emocional, iniciativa, responsabilidad, comunicación y creatividad; sin embargo, mientras el colaborador cumple sus obligaciones, estas no se desarrollan plenamente, por lo que no consigue sus objetivos” (Burga y Chávez, 2019).

#### **- Nivel alto**

“En este nivel, el rendimiento laboral se expresa a través de actitudes, disciplina, responsabilidad, interés, creatividad y la capacidad de realizar y cumplir las responsabilidades inherentes a la posición que ocupan en la organización, lo que da lugar a la reflexión individual sobre las consecuencias de sus acciones y la producción reflejada en ellas” (Burga y Chávez, 2019).

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

- a) ***Síndrome de burnout***: Es un estado de agotamiento físico, mental y emocional causado por la fatiga mental o el estrés de estar expuesto a otros en un entorno laboral difícil.
- b) ***Agotamiento emocional***: Es un estado al que se llega por sobreesfuerzo. En este caso, no solo hablamos de exceso de trabajo, sino de asumir la responsabilidad de asumir conflictos, responsabilidades o estímulos emocionales o cognitivos.



- c) **Irritabilidad:** Se considera que es la capacidad homeostática de los organismos para responder a estímulos que afectan negativamente a su salud o estado natural. Gracias a esta habilidad, los seres logran adaptarse a los cambios y asegurar su supervivencia.
- d) **Despersonalización:** Se considera que padece un trastorno de despersonalización. El trastorno de despersonalización puede ser grave e interferir con las relaciones, el trabajo y otras actividades diarias.
- e) **Autoestima:** La autoestima es una evaluación generalmente positiva de uno mismo. La autoestima es el sentimiento de apreciar el conjunto de rasgos físicos, mentales y espirituales que conforman nuestra personalidad.
- f) **Realización personal:** Este es un desafío para todos, pero su logro implica superar muchos obstáculos, incluidos malentendidos conceptuales, para su realización no solo limitada al placer momentáneo, que abarca una gama de metas que crean una gratificación real y duradera.
- g) **Desempeño laboral:** El desempeño en el trabajo y el desempeño que muestra un empleado en el desempeño de las funciones y deberes clave requeridos por su puesto en el contexto laboral particular de acción, lo que le permite mostrar su idoneidad.
- h) **Satisfacción laboral:** Se refiere a la forma en que los empleados se adhieren a su entorno de trabajo y a sus condiciones de trabajo. Es un tema es fundamental, ya que está directamente relacionado con el rendimiento de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.
- i) **Productividad laboral:** Definida como la producción promedio por trabajador durante un período de tiempo. Puede medirse en cantidades físicas o el valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos.



*j) Motivación laboral:* Se refiere a la capacidad de una empresa para mantener a sus empleados comprometidos para lograr el mayor nivel de rendimiento, por tanto, cumplir con los objetivos empresariales de la organización.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

##### 3.1.1. Ubicación geográfica

Se ubica en el distrito de Juliaca la cual es la capital de la provincia de San Román, ubicada en la jurisdicción de la región de Puno, en el sudeste de Perú, entre los que cuenta con una población de 276 110 hab. (2017). Situada a 3824 m.s.n.m. También denominada “Ciudad de los vientos”, debido a la existencia de fuertes vientos durante gran parte del año.

**Figura 1:** *Ubicación de la población de estudio hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca*



**Fuente:** <https://andina.pe/agencia/noticia-declaran-zona-interes-nacional-al-distrito-juliaca-615433.aspx>



### 3.1.2. Ubicación política

- Distrito: - Juliaca
- Provincia: - San Román
- Departamento: - Puno

### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El periodo de duración de este estudio fue de 3 meses, durante el mes de junio hasta agosto del año 2020 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca.

### 3.3. POBLACIÓN EN ESTUDIO

La población de estudio está constituida por el total del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano. Según la unidad de recursos humanos del hospital la cual es la encargada de los registros de todo el personal que labora dentro de la institución; en donde como criterio que se tomó fue el total de enfermeras registradas en el servicio de emergencia siendo un total de 45 entre contratadas y nombradas. Siendo esta un muestreo no probabilístico por conveniencia. Al respecto, Bernal (2010), indica que se toma a la totalidad de la población, a criterio y conveniencia del investigador, también considerado como muestreo censal.

**CUADRO 1: Población en estudio del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.**

Condición	Varones	Mujeres	Subtotal
Contratado	5	25	30
Nombrado	1	14	15
<b>TOTAL</b>	6	39	45

**Fuente:** “Elaboración propia según planilla obtenida por la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Carlos Monge Medrano”.

### 3.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio emplea un enfoque cuantitativo. Al respecto, Hernández, Fernández., y Baptista., (2014) refiere que “Los enfoques cuantitativos se basan en la recogida y el análisis de datos para responder a las preguntas de investigación, comprobar las teorías preexistentes y establecer patrones precisos de detección numérica, recuentos y, frecuentemente, comportamiento de la población” (Pag.48).

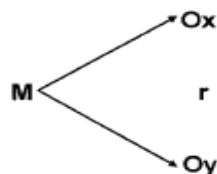
### 3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básica, tal como lo señala Sánchez y Reyes (2006) la investigación básica es: “El que intenta resolver problemas teóricos o sustantivos está orientado a describir, explicar y predecir la realidad, al tiempo que también busca los principios y las leyes generales que permiten la organización de una teoría científica” (Pag.38).

### 3.6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un diseño no experimental, de nivel, descriptivo correlacional, de corte transversal. Al respecto, Hernández, Fernández, y Baptista (2014) menciona: “Estos estudios se realizan sin manipular ninguna variable, donde la información se recolecta tal y como sucede en el contexto con el fin de analizar e interpretar más adelante” (Pag. 149).

**A continuación, tenemos la fórmula del diseño:**



**Donde:**

M: Muestra

O: Observaciones recopiladas

r: Relación entre Ox y Oy



### **3.7. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación se trabajó bajo el método hipotético deductivo puesto que se emplearon teorías del contexto global y resultados de los estudios previos a nivel internacional, nacional y local con la finalidad de analizar de lo general a lo particular. Formulando hipótesis como posible respuesta a la problemática. Al respecto, Bernal (2010), precisa que “busca refutar tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Pag. 56).

### **3.8. TÉCNICA E INSTRUMENTOS**

#### **3.8.1. Técnica**

La técnica empleada fue la encuesta el cual me permitió para la recolección de los datos; consistió en preguntas cerradas, y se utilizó una escala de Likert, el cual es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones el cual ayuda a medir la reacción del sujeto (Carrasco, 2016), también para poder realizar el presente estudio se inició mediante un diagnóstico, realizado a todo el personal en el servicio de emergencia, por medio de una ficha de observación en el hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca.

#### **3.8.2. Instrumento**

Como instrumento se empleó el cuestionario, que consistió en la recolección de la información durante la investigación. Al respecto, Hernández et al. (2014), refiere que el cuestionario es un instrumento utilizado para recolectar datos y que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

#### **Para la primera variable (X) síndrome de burnout**

Se aplicó el instrumento de recolección de datos denominado “Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo – (C.E.S.Q.T.)”. El cual está validado universalmente en los Estados Unidos en el año 1986 por la autora Christina



Maslach, Psicóloga experta en burnout, de la Universidad de Berkeley California el cual consta de 22 ítems teniendo en cuenta sus tres dimensiones que son agotamiento emocional, despersonalización y realización; con escala tipo Likert en forma de afirmación el cual permitió recolectar datos en función a la variable.

**CUADRO 2: Especificaciones para el cuestionario sobre el síndrome de burnout**

<b>Estructura de la encuesta</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Agotamiento emocional	1,2,3,4, 5,6,7,8,9	9	40,91%
Despersonalización	10,11,12,13,14	5	22,73%
Falta de realización personal	15,16,17,18,19,20,21,22	8	36,36%
<b>Total ítems</b>		<b>22</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Tomado de referencia del Cuestionario MBI. Maslach (1986)

**CUADRO 3: Indicadores del cuestionario del síndrome de burnout**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desanimo</li><li>- Fatiga</li><li>- Irritabilidad</li></ul>
Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"><li>- Baja empatía</li><li>- Bajo entusiasmo</li><li>- Desempeño personal bajo</li></ul>
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"><li>- Apatía</li><li>- Culpabilidad</li><li>- Actitud negativa</li></ul>

**Fuente:** Tomado de referencia del Cuestionario MBI. Maslach (1986)

**CUADRO 4: Descriptores para el análisis del resultado de la variable síndrome de burnout**

Nivel	Intervalo	Descripción
Bajo	(22 – 51)	Al respecto, Burga y Chávez (2019), afirman que “el síndrome de burnout no se manifiesta universalmente o parcialmente en este nivel; en cambio, los empleados muestran fatiga, actitudes negativas, frustración y una tendencia a deshumanizar a sí mismos o a sus compañeros de trabajo de forma no significativa” (Pag. 42). Las enfermeras se involucran demasiado, lo que da lugar a una sobrecarga de trabajo voluntario. Hay un valor exagerado que se pone en su capacidad profesional, lo que le hace desconocer sus limitaciones internas y externas, que pueden tener un efecto en sus tareas profesionales.
Medio	(52 – 81)	Burga y Chávez (2019), en este nivel, “se presentan en parte, lo que los hace irrelevantes, como la fatiga, las actitudes negativas y deshumanizadas hacia sus compañeros en sus actividades físicas o psicológicas, así como los obstáculos y las frustraciones en su aprendizaje diario de trabajo” (Pag. 42). En este nivel, el descontento con las expectativas paraliza las actividades de las enfermeras fomentando la apatía y la falta de interés. Los problemas físicos, emocionales y conductuales empiezan a manifestarse.
Alto	(82 – 110)	De igual forma, Burga y Chávez (2019), afirman que “este nivel se manifiesta en la fatiga y el agotamiento que los trabajadores muestran en sus actividades físicas, psicológicas o combinadas; es evidente en sus emociones y sentimientos hacia los demás, también con actitudes negativas y deshumanizadoras hacia sus compañeros de trabajo; y también es una fuente de frustración que dificulta el aprendizaje sobre sus actividades o las de los demás” (Pag. 43). Las enfermeras están crónicamente insatisfechos en el trabajo y experimentan sentimientos de vacío total, que se manifiestan como retirada emocional y devaluación profesional.

**Fuente:** Nivel del síndrome de burnout - Tomado de referencia del Cuestionario MBI. Maslach (escala de baremos – SPSS).

**Para la segunda variable (Y) desempeño laboral**

Se utilizó también una escala de tipo Likert, asimismo se aplicó un cuestionario estructurado que consta de 18 ítems teniendo en cuenta las dimensiones de satisfacción laboral y productividad laboral el cual se detalla a continuación:

**CUADRO 5: Especificaciones para el cuestionario sobre el desempeño laboral**

Estructura de la encuesta			
Dimensiones	Ítems	Total	Porcentaje
Satisfacción laboral	1,2,3,4,5,6,7	7	38.8%
Productividad laboral	8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18	11	61.2%
<b>Total ítems</b>		<b>18</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario del desempeño laboral.

### CUADRO 6: Indicadores del cuestionario del desempeño laboral

Dimensión	Indicadores
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>– Motivación laboral.</li><li>– Remuneración adecuada.</li><li>– Reconocimiento de su labor.</li></ul>
Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>– Eficiencia y eficacia laboral.</li><li>– Calidad en el trabajo realizado.</li><li>– Deficiencias en la realización de las labores programadas.</li></ul>

**Fuente:** Cuestionario del desempeño laboral – (escala de baremación – SPSS).

### CUADRO 7: Descriptores para el análisis del resultado de la variable desempeño laboral

Desempeño	Intervalo	Descripción
Bajo	(18 – 42)	“El rendimiento laboral a un nivel bajo se manifiesta por el incumplimiento de las normas y procesos de la institución, así como por la falta de iniciativa y creatividad, así como por el desinterés en las actividades desarrolladas dentro de la organización” (Burga y Chávez, 2019).
Medio	(43 – 66)	“En un nivel medio de rendimiento, el colaborador demuestra estabilidad emocional, iniciativa, responsabilidad, comunicación y creatividad; sin embargo, mientras el colaborador cumple sus obligaciones, estas no se desarrollan plenamente, por lo que no consigue sus objetivos” (Burga y Chávez, 2019).
Alto	(67 – 90)	“En este nivel, el rendimiento laboral se expresa a través de actitudes, disciplina, responsabilidad, interés, creatividad y la capacidad de realizar y cumplir las responsabilidades inherentes a la posición que ocupan en la organización, lo que da lugar a la reflexión individual sobre las consecuencias de sus acciones y la producción reflejada en ellas” (Burga y Chávez, 2019).

**Fuente:** Cuestionario del desempeño laboral – (escala de baremos – SPSS).

## 3.9. DISEÑO ESTADÍSTICO

### 3.9.1. Confiabilidad del instrumento

Se empleó el método del análisis de fiabilidad a través del estadístico de Alpha de Cronbach para determinar el grado con la que se recolecta la información.

### CUADRO 8: Valores de Alpha de Cronbach

Valores de Alpha	Interpretación
0.00 a +/- 0,2	Despreciable
0,2 a 0,40	Baja o ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0,60 a 0,80	Confiable
0,80 a 1,00	<b>Muy Alta</b>

**Fuente:** Interpretación de valores de Alfa de Cronbach

### CUADRO 9: Estadística de fiabilidad para la variable independiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	22

**Fuente:** Alfa de Cronbach – SPSS

Según este resultado se logró determinar la confiabilidad del instrumento, mediante la prueba de análisis de fiabilidad del estadístico Alpha de Cronbach para la variable síndrome de burnout. Según la interpretación del resultado (0,967) que se ubica entre los valores de (0,80 – 1) significa que el instrumento es de confiabilidad muy alta, es decir, garantiza para la recolección de datos y está orientado para lograr determinar los objetivos de esta investigación. (ver cuadro: 8).

### CUADRO 10: Estadística de fiabilidad para la variable dependiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	18

**Fuente:** Alfa de Cronbach – SPSS

De igual forma se logró determinar la fiabilidad del instrumento para la variable desempeño laboral en donde se logró obtener como resultado un (0,947) que se ubica entre (0,80-1), es decir corresponde al nivel de confiabilidad muy alta. Cabe mencionar que los instrumentos validados garantizan todo el proceso de la investigación puesto que los datos obtenidos orientan a la finalidad según objetivo de estudio. (ver cuadro: 8)

#### 3.9.2. Validez del instrumento

Se realizó mediante el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach. (Ver Anexo N<sup>o</sup> D)

#### 3.9.3. Técnica de procesamiento de datos

Procesamos los datos utilizando Excel y el programa estadístico SPSS 25, que nos permitió analizar el comportamiento de cada una de las cuarenta afirmaciones incluidas en los cuestionarios administrados a la muestra del estudio.





### 3.9.3.1. La estadística descriptiva

Dado que se realizó primero la descripción univariado, se utilizaron estadísticas descriptivas para describir los resultados de cada variable. Tras ello, se utilizaron estadísticas inferenciales, ya que se analizaron e interpretaron a la luz de los hallazgos, organizando los datos en cifras y tablas estadísticas.

- **Tablas de frecuencia:** Los datos procesados se sistematizaron en tablas de distribución de frecuencias relativas y absolutas que permitieron realizar un correcto análisis.

### 3.9.3.2. Estadística inferencial

Los coeficientes de conversión se calculan utilizando estadísticas inferenciales. Se usó el estadígrafo Rho de Spearman para determinar las correlaciones entre las variables del estudio. El diseño estadístico para este estudio de investigación fue por medio de la correlación del estadígrafo **de Rho de Spearman** por medio del cual se comprobó las hipótesis alternas y nulas, para comprobar la verdad de la hipótesis planteada se procedió considerando los siguientes pasos:

- a) Hipótesis estadística que se consideró:  
 **$H_0: R_{xy}=0$**  No existe ningún grado de correlación.  
 **$H_a: R_{xy}\neq 0$**  Existe un determinado grado de correlación.
- b) Margen de error que se asumió:  
 **$\alpha=0.05$**
- c) Prueba estadística que se aplicó:

**CUADRO 11: Nivel de correlación bilateral**

Valor	Nivel o grado de correlación
-1	Correlación - negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación - negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación - negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación - negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación - negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación - negativa muy baja
0	Correlación - nula
0,01 a 0,19	Correlación - positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación - positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación - positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación - positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación - positiva muy alta
1	Correlación - positiva grande y perfecta

**Fuente:** Metodología de la Investigación Hernández (2014).

la formula siguiente:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

**Donde:**

N: Población o muestra

Σ=Sumatoria

X: variable 1

Y: variable 2

r: coeficiente de correlación

### 3.9.3.1. Prueba de normalidad

Al respecto, para decidir cuál de los resultados se debe considerar, Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) refiere que cuando la muestra es < a 50, se recomienda considerar los resultados de Shapiro-Wilk; y cuando en el estudio la muestra es > a 50, se recomienda considerar los resultados de Kolmogorov-Smirnov.

**CUADRO 12: Prueba de normalidad de ambas variables**

Variables	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	,166	45	,003	,857	45	,000
Desempeño laboral	,226	45	,000	,865	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Prueba de normalidad – (SPSS)



**Nota:** De acuerdo con el cuadro 12, la prueba estadística de normalidad para conocer la integridad de ajuste del reparto de las dos variables síndrome de burnout y desempeño laboral se empleó la prueba de Shapiro-Wilk, debido a la muestra de 45 enfermeras. Al tener la Sig. **(0,000) < (0,05)** corresponde a ser una muestra no paramétrica que indica aplicar el estadígrafo **de Rho de Spearman** para establecer el grado de correlación y significancia entre las variables.

### 3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS

El procedimiento que se siguió para el estudio de esta investigación desde la recolección, ordenamiento y tabulación de datos se detalla a continuación:

- a) **Coordinación:** Se coordinó primero a través de un documento dirigido al director del hospital Carlos Monge Medrano, seguidamente con la oficina de capacitación dentro de ello con la unidad docencia de investigación para la autorización de la ejecución todo esto a fin de que se realice dentro de las formalidades y leyes que se establecen.
- b) **Coordinación con el jefe y personal de enfermería:** Se coordinó con la jefa del servicio de emergencia, para poder ejecutar el proyecto de investigación, asimismo informarles acerca de los detalles de la investigación.
- c) **Aplicación de instrumentos:** Se realizó de acuerdo a un cronograma previamente acordado con la jefa del servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano.

El cuestionario se aplica a cada individuo, y considera a los grupos con un tiempo máximo de 10 minutos, que es un tiempo adecuado y suficiente para obtener resultados precisos y fiables. Se estuvo presente junto a las enfermeras durante todo el proceso.



### 3.10.1 Análisis de datos estadísticos

- a) **Evaluación de datos:** Los datos obtenidos luego de la aplicación de las encuestas fueron revisados y analizados para verificar si fueron respondidos de manera correcta y completa.
- b) **Tabulación de datos:** Primero se realizó el vaciado de datos de toda la información obtenida al formato digital Microsoft Excel para que posteriormente sean procesados en el programa (SPSS.v25) Los datos tabulados se han organizado en tablas estadísticas teniendo en cuenta escalas de calificación hipotéticas. Por tanto, las tablas estadísticas posteriores se realizan teniendo en cuenta el sistema de variables.
- c) **Análisis de los datos procesados:** Los resultados estadísticos se analizaron e interpretaron utilizando programas (SPSS.v25) y Microsoft Excel, la prueba de hipótesis se realizó utilizando la estadística Rho de Spearman.

### 3.11. VARIABLES

#### **Variable independiente (X)**

- Síndrome de burnout (Estrés laboral)

#### **Dimensión**

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal

#### **Variable dependiente (Y)**

- Desempeño laboral

#### **Dimensión**

- Satisfacción laboral
- Productividad laboral

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se realiza la presentación de los resultados luego de aplicar la técnica la encuesta y el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Después de haberse calificado cada instrumento según la matriz de ponderación y la escala de baremo (escala de valoración de cada indicador). A continuación, se muestran las tablas de frecuencia para los resultados univariado para lo cual se ha tomado los porcentajes de cada indicador, además de la prueba de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis.

#### 4.1. RESULTADOS SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS

##### 4.1.1. Agotamiento emocional y productividad laboral

**OE1:** Identificar el agotamiento emocional y su relación con la productividad laboral

del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

**Tabla 1: Tipo de agotamiento emocional**

Tipo de agotamiento	f	%
Desanimo	10	22,2%
Fatiga	10	22,2%
Irritabilidad	25	55,6%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** “Elaboración por el equipo de trabajo”.

Como se observa en la Tabla 1, los indicadores del tipo de agotamiento emocional, en donde, en el indicador desanimo se encuentra al 22,2% de las enfermeras de personal de enfermería del servicio de emergencia; de la misma forma al 22.2% de las enfermeras presentan fatiga, y un 55.6% presentan irritabilidad.

Al respecto, Maslach y Jackson (1986) citado por (Urrunaga, 2018) menciona que el desánimo en este nivel el individuo siente que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo y físico. Es un estado de agotamiento de la propia energía o de los recursos



emocionales, una experiencia de agotamiento emocional como resultado del contacto "diario" con personas que deben ser atendidas como objeto de trabajo. De igual forma el autor menciona que la fatiga "es una de las principales características del desgaste profesional y la manifestación más visible de este síndrome, definido como la pérdida de atractivo, tedio y disgusto que provoca el trabajo, combinado con una disminución del interés y la satisfacción laboral" (Pag. 205). Con respecto a la irritabilidad, el autor menciona que la irritabilidad es conocido como un estado emocional en el que una persona tiene un temperamento explosivo y se molesta o enoja fácilmente. Como resultado, las cosas pequeñas pueden conducir a reacciones hostiles. En base al aporte de Quiceno y Alpi (2017), uno de los principales síntomas del síndrome de burnout en el contexto organizacional son las "emocionales". De igual forma, referente al contexto organizacional, Camacho (2016), menciona como uno de los principales síntomas del síndrome de burnout en el contexto organizacional al tipo "Relacionales". De igual forma Jodas *et al.* (2017) continuamente refiere que el agotamiento es el resultado de la sobrecarga de trabajo, que a menudo nos impide reconocer que la frustración es una emoción desagradable causada por la insatisfacción con las expectativas.

Por otro lado, Morgan (2020), refiere que los estudiantes de medicina corren el riesgo de tener una salud mental deficiente y agotamiento en comparación con sus pares de la misma edad y educación de la población general, lo que tiene implicaciones futuras para la atención del paciente. Sin embargo, se sabe menos sobre los predictores de la salud mental y cómo se comparan con los predictores del agotamiento, y pocos estudios han examinado múltiples datos demográficos simultáneamente. Es decir, el síndrome no se desarrolla solo en el ámbito laboral, ésta puede ser desde la etapa de formación profesional de la especialidad en relación.

Estos resultados obtenidos a nivel del agotamiento emocional tienen una coincidencia parcial con los resultados hallados por Aquia (2018), quien en sus estudios realizado en Azángaro logró determinar con respecto al agotamiento emocional a un 35,5% de las enfermeras que presentan un nivel bajo; indicando que la presencia de este síndrome en la dimensión agotamiento emocional aún está en procesos de inicio. De igual forma Cajo (2017) coincide totalmente con los resultados; donde indica que el agotamiento emocional tiene una relación inversa con el desempeño laboral. Es decir, que cuanto menor sea la presencia del síndrome, el personal tendrá mejores resultados en su desempeño laboral.

**Tabla 2: Productividad laboral**

<b>Indicador</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Eficiencia y eficacia laboral	5	11,1%
Calidad en el trabajo realizado	10	22,2%
Deficiencias en la realización de las labores programadas	30	66,7%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** “Elaboración por el equipo de trabajo”.

Como se observa en la Tabla 2, los resultados acerca de la frecuencia de la productividad laboral. Según estos resultados se logró determinar lo siguiente: Respecto a la eficiencia y eficacia laboral se observa que el 11,1%, presentan este tipo productividad, el 22.2% presenta calidad en el trabajo realizado, y el 66.7% presenta deficiencias en la realización de las labores programadas.

Al respecto, Felsing & Runza (2002) define la productividad laboral es la relación entre la producción y el personal empleado y refleja que también se está utilizando el personal en el proceso de producción. El coeficiente entre producción y empleo de los trabajadores permite comparar resultados entre el pasado y el presente con la finalidad de establecer nuevas metas. De igual forma, Niquén (2021), cita a Chiavenato (2001), quien afirma que la productividad es la efectividad de los empleados que trabajan



en la organización, lo cual es necesario para que las organizaciones y los individuos laboren con excelente trabajo. Respecto a, la eficiencia y eficacia laboral, Chiavenato (2001), define “La eficiencia es una relación costo-beneficio. Asimismo, la eficiencia se refiere a la mejor forma o forma (método) para que los recursos (personas, máquinas, materiales) se utilicen de la forma más eficiente posible.

Respecto a la calidad en el trabajo realizado, el autor afirma; como aquél que está correctamente realizado para el objetivo que se busca conseguir con él. Este indicador se caracteriza cuando el trabajador brinda sus servicios de calidad a los usuarios durante el proceso de atención. Tomando decisiones oportunas favorables para los demás. Respecto a las deficiencias en la realización de las labores programadas, menciona que se caracteriza por la baja calidad en las labores ejecutadas, deficiente servicio al cliente, absentismo y tardanzas, deficiencia en el cumplimiento de metas, dificultades de comunicación, quejas de los clientes o dificultad para trabajar en equipo. Es decir, donde el trabajador no logra concretar los objetivos que se tiene en el área, donde no se toman muy en cuenta las opiniones y sugerencias de los miembros del equipo y donde no se logra realizar una evaluación de su labor de forma adecuada.

Estos resultados tienen coincidencia parcial con los resultados obtenidos por Khamisa y Oldenburg (2016), quienes lograron determinar que la experiencia de burnout también está relacionado a la productividad laboral de manera significativa. Por otro lado, Niquén (2021), logró determinar que existe una relación negativa con una relación directa y muy significativa. Demostrando lo contrario a los resultados de esta investigación. Al respecto, Celis (2020), en su investigación logró concluir que sí existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral y esta depende del nivel de presencia del síndrome.



Al respecto, en referencia sobre la relación entre el agotamiento emocional y la productividad laboral, se puede discernir que en algunas instituciones el efecto de una presencia del síndrome no es lo mismo, debido a factores que se presentan de acuerdo a su contexto en el que desarrollan sus actividades. Es decir, la labor del personal de enfermería de un Hospital de nivel III, no es la misma que a un Hospital de nivel II – I.

**CUADRO 13: Contrastación de hipótesis mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo específico 1**

Correlaciones				
			Agotamiento Emocional	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45
***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

**Fuente:** Coeficiente de correlación Rho de Spearman – SPSS.

**Análisis estadístico**

En este cuadro de análisis estadístico se encontró un valor de (0,790) de coeficiente Rho de Spearman, dentro de (0,7 a 0,89). Lo que significa que existe una correlación - positiva alta entre agotamiento emocional y la productividad laboral. Además, el valor de sig (0,000) es  $< 0,05$ . Por lo que se rechaza la (H0) y se acepta la (H1). Lo cual se interpreta que: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

#### 4.1.2. Despersonalización y satisfacción laboral

**OE<sub>2</sub>:** Establecer la despersonalización y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

**Tabla 3: Tipo de despersonalización**

Tipo	f	%
Apatía	13	28,9%
Culpabilidad	16	35,6%
Actitud negativa	16	35,6%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** “Elaboración por el equipo de trabajo”.

Como se observa en la Tabla 3, los resultados referentes al tipo de despersonalización en el personal de enfermería. Según estos resultados se interpreta lo siguiente: Se determinó que el 28.9% de enfermeras del personal de servicio de enfermería presentan un síntoma de despersonalización de tipo apatía, en el indicador culpabilidad, se ha determinado a un 35.6%, y en el indicador actitud negativa se logró determinar de igual forma al 35.6%.

Al respecto, Maslach (2009) citado por (Hurtado, 2019) menciona que esto suele suceder en respuesta al agotamiento mental, si el individuo trabaja duro y hace demasiado, comenzará a desviarse o perderá calidad de desempeño a medida que deje de intentar hacer su mejor esfuerzo pasará a hacer sólo el mínimo. El autor indica que es un patrón de apatía y alienación hacia el trabajo, explicando que en esta dimensión se refiere a la respuesta negativa del individuo creando barreras como una forma de autoprotección, hecha de evidencia de frialdad e indiferencia. Esto suele suceder en respuesta al agotamiento mental, si el individuo trabaja duro y hace demasiado, comenzará a desviarse o perderá calidad de desempeño a medida que deje de intentar hacer su mejor esfuerzo pasará a hacer sólo el mínimo. (Maslach, 2009). Con respecto a la apatía, se conoce como una gran disminución o ausencia de expresión de emociones, aparentando indiferencia y



falta de empatía. Este síntoma se da en el trabajador cuando siente que está tratando a los demás como objetos impersonales endureciendo sus sentimientos y tratando de sentir menos importancia a lo que le pueda ocurrir a los demás con los que trabaja. Respecto a la culpabilidad, se conoce como la sensación interna permanente de haber hecho algo malo, de ser mala persona. Este síntoma se da cuando el trabajador presenta sentimientos y emociones que lo caracteriza por presentar una actitud donde muestra muy poca importancia sobre las consecuencias ocasionadas al endurecer sus sentimientos y emociones durante el proceso de sus actividades laborales y con quienes trabaja. Respecto a la actitud negativa, se manifiesta cuando la persona al dirigir sus pensamientos no ve posibilidades, si no que ve escasez, solo los problemas, se victimiza y es reactiva. Este síntoma se da cuando el trabajador siente que el resultado deficiente se debe a causa de él, sintiéndose culpable y sin ganas de volver a realizar dichas actividades con el fin de evitar posibles problemas. (Maslach, 2009). Al respecto, como Gómez (2008), citado por (Gutiérrez, 2019), indicó cada acción negativa se manifestará continuamente al sentirse deshumanizado, la persona más afectada será su beneficio por su actitud violenta y relación conflictiva con cada uno de sus compañeros, tendrán una actitud hacia la actividad diferente a la de ellos, y comenzara para mostrar un desequilibrio en su vida personal y en su lugar de trabajo. (Pag.27).

Estos resultados tienen similar parecido con los resultados hallados por Urrunaga, (2018) quien menciona según sus resultados, el nivel de despersonalización se presenta en el 37%, siendo éste un nivel moderado, y en el 34. 8% se presenta en un nivel alto. Enseguida Hurtado, (2019) en su investigación sobre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral, logró determinar que el 44% posee un bajo grado de despersonalización. Por otro lado, resultado contrario a esta investigación realizado por

Gutiérrez (2019), quien evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral.

**Tabla 4: satisfacción laboral**

<b>Indicadores</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Falta de motivación laboral	22	48,9%
Remuneración adecuada	13	28,9%
Reconocimiento de su labor	10	22,2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** “Elaboración por el equipo de trabajo”.

Como se observa en la Tabla 4, los resultados de la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Según estos resultados se interpreta lo siguiente: En el indicador, falta de motivación laboral, se logró determinar al 48.9%; en el indicador remuneración adecuada se logró determinar al 28.9%, y en el indicador reconocimiento de su labor al 22.2%.

Al respecto, referente a la motivación laboral, se cumple la teoría de “Motivación -Higiene Herzberg”, donde según Frederick Irving Herzberg (1959) las personas tienen necesidades fundamentales que desean ser satisfechas. Los empleados de las empresas tienen necesidades motivacionales e higiénicas. En consecuencia, los trabajadores que tienen condiciones de trabajo adecuadas son más probables a sentirse satisfechos con sus trabajos y a cumplir con sus obligaciones satisfactoriamente y en un estado emocional positivo. (Gutiérrez, 2019). Como indica Alles (2013) Los factores relacionados con el trabajo también desempeñan un papel en el desarrollo del SB. Los empleados con sobre carga laboral que superan su capacidad productiva, ya sea por incapacidad técnica, limitaciones de tiempo o infraestructuras organizativas.



Por otro lado, Chiavenato, (2001) citado por (Niquén, 2021) Indica que el buen desempeño en el trabajo depende de ciertos factores, de los cuales podemos citar, el clima laboral, el nivel salarial, la relación con el jefe y con el resto de empleados (relaciones entre empleados), individual, así como laboral, jornada laboral, cancelación puntual de salarios, incentivos y motivación dentro de la organización. Todo ello repercute directamente en el individuo en el trabajo, ya que la capacidad que tiene cada uno para el desarrollo de sus actitudes es diferente. Con respecto al indicador motivación laboral, Chiang et al. (2010), refiere como la posibilidad que tiene una empresa de motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos. Este indicador se caracteriza cuando al trabajador le gusta trabajar bajo presión persiguiendo un objetivo en situaciones desafiantes y disfrutando luego de cumplir las actividades desafiantes. Respecto a la remuneración adecuada, el autor se refiere a cualquier pago o contraparte entre dos o más partes en cambio de la cesión de un factor necesario. En otras palabras, es la compensación que paga una parte a otra por la prestación de determinados servicios. Por lo general, el término remuneración se refiere al salario, es decir, la compensación o el salario que ofrece un empleado a su empleador en cambio de cubrir una vacante y ofrecer su trabajo. Este indicador se caracteriza cuando el trabajador considera que su sueldo es lo suficiente respecto a la actividad que realiza. Respecto al reconocimiento de su labor, se conoce como una práctica que se utiliza para demostrar el precio, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado por la empresa. El propósito del reconocimiento laboral es motivar a los empleados y publicitar su rendimiento y logros destacados.

En relación con la satisfacción laboral Niquén (2021) quien en sus resultados de su investigación logró determinar la relación existente entre “Satisfacción con Salario”,



con las dimensiones del síndrome de burnout. Al respecto, Celis (2020), donde sus resultados tienen una coincidencia total con los resultados de esta investigación, puesto que en cuanto al desempeño laboral, obtuvo un nivel bajo equivalente al 71.6%.

Por otro lado, respecto a los resultados contrarios a esta investigación, Lauracio (2020), logró determinar en sus resultados mencionando que no existe correlación entre síndrome del burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud, donde el síndrome de burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación. Al respecto, Alles (2013) referente a la organización, menciona que las reglas institucionales muy estrictas impiden que los trabajadores alcancen autonomía y se sientan con el control de sus tareas.

Al respecto, entre la despersonalización y satisfacción laboral la relación es muy significativa pero aun así existen otros factores actuales que influyen para una buena satisfacción laboral, en tal sentido mencionamos a Dal (2021), quien investigó el efecto de los niveles de satisfacción en el tiempo libre de los trabajadores de la salud en su trabajo Motivaciones durante la pandemia de COVID-19; donde en sus resultados logró demostrar que las satisfacciones de los trabajadores de la salud con su tiempo libre afectaron positivamente su motivación laboral, mientras que la satisfacción en el tiempo libre y la motivación laboral difirieron por variables demográficas.

**CUADRO 14: Contrastación de hipótesis mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo específico 2**

Correlaciones				
			Despersonalización	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Coeficiente de correlación Rho de Spearman – SPSS.

**Análisis estadístico**

En este cuadro de análisis estadístico se encontró un valor de (0,801) de coeficiente de Rho de Spearman, dentro de los valores (0,7 a 0,89). Lo que significa que: existe una correlación - positiva alta entre la despersonalización y la satisfacción laboral. Además, el valor de sig (0,000) es  $< 0,05$ . Por lo que se rechaza la (H0) y se acepta la (H1). Lo que se interpreta: La despersonalización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

**4.1.3. Falta de realización personal y satisfacción laboral**

- **OE3:** Describir la falta de realización personal y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

**Tabla 5: Falta de realización personal**

Indicadores	f	%
Baja empatía	19	42,2%
Bajo entusiasmo	12	26,7%
Desempeño personal bajo	14	31,1%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** “Elaboración por el equipo de trabajo”.



Como se observa en la Tabla 5, los resultados referentes a la falta de realización personal en el personal de enfermería. Según los datos se interpreta lo siguiente: Se logró determinar que el 42.2% de las enfermeras presentan un indicador de baja empatía, en el indicador bajo entusiasmo a un 26.7%, y en el indicador desempeño personal bajo, se logró determinar a un 31.1% de las enfermeras.

En base al aporte de Quiceno y Alpi (2017), uno de los síntomas principales del síndrome en el contexto organizacional es la desorientación “cognitiva”, que incluye la pérdida de valores, la modificación del autoconcepto, la pérdida de la autoestima, la desorientación cognitiva, las distracciones y el fracaso profesional. En concordancia con Maslach y Jackson (1986) citado por (Hurtado, 2019) indican que esta dimensión es “Consistente en un sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal que surge cuando se verifica que las demandas que se le hace exceden su capacidad para atenderlas de forma competente” (Pag. 206). Al respecto, referente al indicador baja empatía, se dice que las personas con poca empatía se sumergen en sí mismos, se centran en su mundo interior y no tienen percepción de todas las personas a su alrededor. Este síntoma se manifiesta de diferentes formas, maneras, donde se observa cada acción y trabajo. Aparecerán varios síntomas en los trabajadores y uno de los primeros es el comportamiento inadecuado que desarrollan las personas en donde el trabajador siente que difícilmente puede entender a los demás y siente que trata con poca efectividad los problemas de los demás. Respecto al indicador bajo entusiasmo, es un estado emocional que puede surgir en cualquier momento. Este síntoma se puede manifestar a través del insomnio, un alto porcentaje de acciones negativas afectan cada día más y más hasta que la incompetencia o incapacidad realizan una operación completa. Caracterizado cuando el trabajador siente que influye muy poco en la vida de otras personas a través de su labor. Respecto al indicador desempeño personal bajo, se denomina bajo rendimiento en





comparación con la capacidad del trabajador y la media del sector para actividades similares. Los Reglamentos Internos de Trabajo, el contrato de trabajo y otras regulaciones del empresario sirven como punto de partida para definir el rendimiento deficiente. Este síntoma se da cuando el trabajador se siente poco estimulado luego de realizar actividades con los demás. Además, siente que consigue muy poco con ese tipo de trabajo sintiéndose poco enérgico al momento de realizar sus actividades.

Estos resultados tienen similar parecido con los resultados hallados por Urrunaga (2018), quien indica: Se aprecia que el nivel falta de realización personal se presenta en el 45.7%, siendo éste un nivel moderado, y en el 30.4% se presenta en un nivel bajo. De igual forma Hurtado (2019) determinó que el 62% posee un bajo nivel de realización personal. Enseguida, Cajo (2017), referente a la falta de realización personal indica: el 40% (24) presenta un nivel bajo; un 36,7% (22) un nivel medio y un 23,3% (14) evidencia un nivel alto. De igual forma, Jinez (2020), en sus resultados logró concluir que la mayoría de los profesionales de enfermería del hospital Essalud Puno presentan nivel de estrés laboral medio y satisfacción laboral bajo.

Cabe precisar que cuando las personas eligen una ocupación en particular, presumiblemente hacen un juicio implícito de que se desempeñarán bien en un trabajo en algún momento en el futuro, generalmente después de una amplia educación y/o experiencia en el trabajo logran comprender que existen factores que intervienen en el proceso laboral, como es el caso imprevisto que se vive actualmente.

**CUADRO 15: Contratación de hipótesis mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo específico 3**

Correlaciones				
			Falta de Realización Personal	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Falta de Realización Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Coeficiente de correlación Rho de Spearman – SPSS.

**Análisis estadístico**

En este cuadro de análisis estadístico se encontró un valor de (0,622) de coeficiente en correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral) que se encuentra dentro de los valores (0,4 a 0,69). Lo que significa que: existe una correlación - positiva moderada entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Además, el valor de sig (0,000) < 0,05. Por lo que se rechaza la (H0) y se acepta la (H1). Lo que se interpreta: La falta de realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

**4.2. RESULTADOS SEGÚN OBJETIVO GENERAL****4.2.1. Síndrome de burnout y desempeño laboral**

- **OG:** Determinar el síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020.

**Tabla 6: Nivel de síndrome de burnout**

Nivel del síndrome	f	%
Bajo	6	13,3%
Medio	9	20,0%
Alto	30	66,7%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** “Elaboración por el equipo de trabajo”.

Como se observa en la Tabla 6, los resultados del nivel de síndrome de burnout que presenta el personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca. Según estos resultados se interpreta lo siguiente: En el nivel bajo, se logró determinar al 13.3%, en el nivel medio se logró determinar al 20.0%, y en el nivel alto se logró determinar al 66.7%.

Al respecto el Psiquiatra Freudenberger (1974) citado por Hurtado, (2019) describe el burnout como “un sentimiento de fracaso y existencia que se agota por sobrecarga por la necesidad de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p. 4), ubicando las emociones y sentimientos negativos que genera el burnout en el contexto del trabajo, ya que es éste el que puede inducir tales reacciones, de las cuales los autores plantean que el burnout es el síndrome que provoca tales reacciones de presión en el trabajo. Respecto al indicador de nivel bajo, Burga y Chávez, (2019) Como se ha dicho anteriormente, no se manifiesta de forma general o parcial en este nivel; es decir, los empleados experimentan fatiga, fatiga, actitudes negativas, frustración y deshumanización de forma menor con ellos mismos o con sus compañeros de trabajo. (pág. 42). Aplicar la teoría organizacional, que se basa en el papel de los estresores en el contexto organizativo y en los mecanismos de afrontamiento empleados por los trabajadores que experimentan Burnout.

Respecto al indicador del nivel medio, Burga y Chávez (2019), Como se ha mencionado anteriormente, se presenta de manera parcial en este nivel, haciendo que sean



irrelevantes, como la fatiga, las actitudes negativas y deshumanizadas hacia sus compañeros en sus actividades físicas o psicológicas, así como los obstáculos y las frustraciones en su aprendizaje de su trabajo diario. (Pág. 42). Engloba una reducción de las actividades realizadas cuando un individuo reconoce la irracionalidad de sus expectativas, lo que provoca la pérdida de idealismo e ímpetu. El individuo comienza a reconocer que ciertos aspectos de su vida requieren un ajuste, que inevitablemente incluye su campo profesional. En este nivel la frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrolla apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. (Pag. 42). En cuanto al indicador del nivel alto, Burga y Chavez (2019) afirmaron que, en este nivel, los trabajadores muestran fatiga y agotamiento en sus actividades físicas, psicológicas o ambas; también es evidente en sus emociones y sentimientos hacia los demás, manifestándose como actitudes negativas y deshumanizadas hacia sus compañeros de trabajo; y también es una fuente de frustración que dificulta el aprendizaje sobre sus actividades o las de los demás. (Pag. 43). Respecto a lo mencionado Blanco (2004) dijo que, “el estrés laboral para las enfermeras se desarrolla porque tratan a pacientes con diferentes conocimientos científicos, teóricos y prácticos buscando mantener la estabilidad emocional con muchas de las actividades de la enfermera, ellos y los cuidados que toman con respeto y responsabilidad, en muchas oportunidades se brinda comunicación, pero no es adecuada ni suficiente, ya que hay una gran cantidad de pacientes que asiste con un alto grado de responsabilidad. Dándoles lo mejor de sí mismos y manteniendo el control mental y emocional de cada paciente”. (Pag. 68).

Cabe mencionar que este resultado tiene coincidencia total con los estudios realizados por Muñoz (2018) quien menciona en sus resultados que el nivel de síndrome de burnout es promedio, 42,11%; En las tres dimensiones, de igual forma para el

agotamiento y despersonalización con un 47,37%; y el 44.74% para realización personal. Donde el desempeño laboral tuvo un promedio de 52.63%. De igual forma, Celis (2020), en sus resultados logró demostrar; donde en los niveles altos se encontraban el 52.6%; en el nivel medio el 40% y en el nivel bajo el 7.4%. Al respecto, Gutiérrez (2019), llegó a concluir que existe una relación significativa negativa baja donde se evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral.

Por otro lado, resultados contrarios a esta investigación, hallados por Estrada (2019), quien concluye afirmando que, no se encontró efectos significativos de la variable síndrome de Burnout sobre la variable desempeño laboral. De igual forma, Urrunaga (2018), arribó a la conclusión de que entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral no existe influencia significativa en el personal de enfermería que laboran en la institución en mención.

**Tabla 7: Desempeño laboral**

Nivel de desempeño	F	%
Bajo	33	73,3%
Medio	5	11,1%
Alto	7	15,6%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** “Elaboración por el equipo de trabajo”.

Como se observa en la Tabla 7, los resultados del desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia. Donde se logró determinar en el indicador de nivel bajo a un 73%, en el indicador de nivel medio se logró determinar al 11.1%, y en el indicador nivel alto se logró determinar al 15.6% de las enfermeras del servicio de emergencia en el hospital.

Al respecto, según Palmar, Rafael, y Jhoan (2014) definieron al desempeño laboral como “el desarrollo de cada individuo que completa su jornada laboral en una organización, la cual debe adecuarse a las necesidades y requerimientos de la empresa,



para que sea eficaz, eficiente y eficaz, en el desempeño de las funciones asignadas para lograr objetivos establecidos, coherentes con el éxito de la organización” (Pag. 16). A su vez Chiavenato (2000) definió el desempeño laboral como: “acciones o comportamientos observados en los empleados que están relacionados con el logro de las metas organizacionales”. De hecho, afirma que hacer un buen trabajo es la fortaleza más relevante de una organización. Mientras que Felsing & Runza, (2002) planteó que “el desempeño está influenciado en gran medida por las expectativas del empleado para el puesto, su actitud hacia el éxito y su deseo de armonía”. (p.36). Burga y Chávez, (2019), indica respecto al indicador del nivel bajo, Esto conduce al incumplimiento de las normas y procedimientos del establecimiento, así como a la falta de creatividad e iniciativa y a la falta de interés en las actividades de desarrollo dentro de la organización. De igual forma, respecto al indicador del nivel medio referente al desempeño laboral, demostrando la estabilidad emocional, la iniciativa, la responsabilidad, la comunicación y la creatividad; donde, mientras el colaborador cumple sus obligaciones, estas no están completamente desarrolladas, por lo que no consigue sus objetivos. Según el autor, el indicador de un alto nivel se expresa en las actitudes del individuo, la disciplina, la responsabilidad, el interés, la creatividad y la capacidad de realizar y cumplir las obligaciones inherentes al puesto que ocupa en la organización, descubriendo que el individuo considera las consecuencias de sus acciones y cómo se refleja en ellas. “Se cumple la definición según la literatura especializada sobre estrés laboral, mismo que en base a profesionales de distintas áreas dio como resultado el agotamiento de energía debido a que sentían abrumados por los problemas de otros, lo cual ha sido denominado cómo síndrome de burnout” (Burga y Chávez, 2019).

Estos resultados presentan coincidencia parcial con los resultados hallados por Mayorga (2018), quien logró analizar que las dimensiones del síndrome de burnout

afectaron el desempeño laboral son: Agotamiento Emocional 22%, Despersonalización en un 9.75%, y Realización Personal en 24.44%. De igual forma, coincidiendo parcialmente, Khamisa y Oldenburg (2016), quienes concluyeron que la falta de soporte se asocia con el burnout. Encontrando que la determinación de la experiencia de burnout también es moderada por un umbral cognitivo relacionado a las demandas del trabajo con relación a su rendimiento. Al respecto, Niquén (2021), en su resultado logró concluir que existe una relación negativa con una relación directa y muy significativa.

Con respecto a resultados contrarios de esta investigación, Hidalgo y Maccha (2017), lograron concluir que el síndrome de burnout no se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de dicha institución. De igual forma Urrunaga (2018) quien en su investigación concluye que no existe influencia significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería. Al respecto Lauracio (2020) en sus resultados concluye: El síndrome de burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud.

**CUADRO 16: Contrastación de hipótesis mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo general**

Correlaciones				
			Síndrome de burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

**Fuente:** Coeficiente de correlación Rho de Spearman – SPSS.



### **Análisis estadístico**

En este cuadro de análisis estadístico se encontró un valor de (0,820) de coeficiente en correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral) que se encuentra dentro de los valores (0,7 a 0,89). Lo que significa que: existe una correlación - positiva alta entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería. Además, el valor de sig (0,000) es  $< 0,05$ . Por lo que se rechaza la (H0) y se acepta la (H1). Lo que se interpreta que: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca - 2020.





## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se ha logrado determinar con un valor de (0,820) de coeficiente en correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral), que existe una correlación - positiva alta entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca - 2020.

**SEGUNDA:** Se ha logrado determinar con un valor de (0,790) de coeficiente en correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral), y con el valor de sig (0,000), que el agotamiento emocional se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020.

**TERCERA:** Se ha logrado determinar con un valor de (0,801) de coeficiente en correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral), y con el valor de sig (0,000), que la despersonalización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020.

**CUARTA:** Se ha logrado determinar con un valor de (0,622) de coeficiente en correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral), y con el valor de sig (0,000), que la falta de realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020.



## VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al jefe del área de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, tomar como referencia los resultados de esta investigación para poder con ello plantear nuevas estrategias acorde al contexto que se viene dando por el COVID 19, puesto que se ha determinado la existencia de este síndrome el cual afecta al desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia que se encuentra en primera línea de riesgo; donde se planteen capacitaciones, talleres informativos sobre este síndrome de burnout y sus consecuencias que podría afectar tanto a nivel de su salud y desempeño profesional, y con ello buscar el bienestar del personal que labora dentro de la institución que posteriormente repercutirá en la calidad y calidez de servicio y atención que brindara a la población que ingresa al establecimiento.
2. Al área de bienestar de personal para que realicen campañas de prevención del síndrome de burnout, asimismo proyectos de asistencia social que estén orientados atender casos de padecimientos de síndrome de burnout, como también plantear capacitaciones con sus respectivos módulos y sesiones donde se utilice técnicas de relajación y motivación; con ello poder contrarrestar los posibles contagios del Covid – 19 a los que son propensos el personal de enfermería.
3. A la facultad de Trabajo Social realizar más proyectos de investigación referidos al síndrome de burnout en el ámbito laboral, como también a los estudiantes de la facultad que puedan tomar como referencia esta investigación y realizar estudios no solo en el ámbito de la salud sino también en el ámbito educativo que viene a ser donde también como trabajadores sociales intervenimos. Además de contextualizar y actualizar la información a manera virtual.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, S. (2008). *Eficacia y evaluación del desempeño*.
- Amutio, A. A., & Smith, J. (2014). *Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco*. México: Revista psicológica de trabajo y de las organizaciones. disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S157659622008000200006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S157659622008000200006)
- Alles, M. (2013). *Construyendo Talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad organizacional*. Barcelona: Granica.
- Aquia, E. (2018). *Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención redess Azángaro, Puno-2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Astudillo M., P. L., & Curitol S., S. (2018). Prevalencia de Síndrome de Burnout en un Centro de Cirugía Académico-Asistencial Público en Chile. *Revista chilena de cirugía*, 70(2), 117-126. doi:10.4067/s0718-40262018000200117
- Barja, H. (2020). *Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los docentes de tiempo completo de la UPLA Filial Chanchamayo - 2019*. [ Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del centro del Perú]. Huancayo-Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Belizario, G. J. (2017). *Factores estresores en el profesional de enfermería que Labora en áreas críticas del hospital III de Es salud Puno, 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Puno-Perú: Universidad Nacional del Altiplano - Escuela de Posgrado.
- Bernal, t. c. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson. Obtenido de [abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf](http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf)
- Burga, V. C., & Chávez, C. S. (2019). *Relación entre los niveles del síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Maxlim SRL, Cajamarca 2018*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Cajo, S. J. (2017). *Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017*. [ Tesis de maestría, Universidad



- Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle]. Lima-Perú: Escuela de Posgrado.
- Camacho, J. (2016). *Sobre el síndrome del burnout o de estar quemado*. Sinópsis de Psiquiatría.
- Cardozo, V., & Rios, M. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería en centro de salud san geronimo Andahuaylas - Apurimac, Año 2017*. Apurimac.
- Carrasco, W. M. (2016). *Saber estudiar con las técnicas y estrategias del método holístico*.
- Castro, L. E. (2016). *Teoría y práctica de la investigación científica*. Huancayo: Castro Leon.
- Celis, B. D. (2020). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019*. [ Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Escuela de Posgrado. disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44545>
- Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 21–36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5TA. Edici).
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Colombia.: Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Da Silva, R. (2010). *Definición de eficiencia*. Admon-tiempo.
- Estrada, L. G. (2019). *Prevalencia del síndrome de burnout y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en una entidad Hospitalaria del Cusco - 2019*. . [ Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Cusco-Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Felsing, E., & Runza, P. M. (2002). Productividad: Un estudio de caso en un departamento de siniestros. Obtenido de [https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsing\\_MADE.pdf](https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsing_MADE.pdf)



- Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid.
- Gil-Monte, P., & Moreno, J. B. (2007). *El síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout). Grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.
- Gutiérrez, V. G. (2019). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018*. [ Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34706>
- Hernández-Sampieri, & Mendoza. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixtas* (Vol. 6). Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hidalgo, A. G., & Maccha, V. E. (2017). *Relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – 2016* . [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao]. Callao. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3861>
- Hurtado, M. R. (2019). *Síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en dos hospitales de las fuerzas armadas abril a noviembre 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada San Juan Bautista]. Lima - Perú. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2843957>
- Jinez, M. R. (2020). *Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital III Essalud Puno – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Puno: Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13390>
- Khamisa, N. P., & Oldenburg, B. (2016). *Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses: A follow-up study. International Journal of Nursing Practice*. doi:[doi.org/10.1111/ijn.12455](https://doi.org/10.1111/ijn.12455)
- Lauracio, C. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud*. Puno-Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. doi:[doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003](https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003)
- López, N., Küster, I., & Pardo, E. (2015). *Antecedentes y efectos del burnout-engagement del vendedor*. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa CEDE.
- Machado, U. (2016). *Talleres dirigidos al desarrollo del trabajo metodológico para la enseñanza de la informática*. Cuba: Universidad de las Tunas.



- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. 32, 37.  
doi:<https://doi.org/10.1080/08927020802256041>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 99–113. doi:  
<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Mayorga, C. M. (2018). *El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Guayaquil - Ecuador: Disponible en:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26084>
- Mejía, C. A. (2013). *Indicadores de efectividad y Eficacia*.
- Muñoz, M. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño profesional de enfermeras(os) del departamento de anestesiología y centro quirúrgico del hospital regional docente de Cajamarca - 2017*.
- Muñoz P., N. C., & Campaña V., G. (2018). Prevalencia del síndrome de Burnout en los residentes de cirugía general de Chile y sus factores asociados. *Revista chilena de cirugía*, 544-550. doi:[10.4067/s0718-40262018000600544](https://doi.org/10.4067/s0718-40262018000600544)
- Niquén, I. V. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope, Lambayeque*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Chiclayo-Perú: Escuela de Posgrado. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61118>
- OIT. (2016). *Organización Internacional del Trabajo*.
- OMS. (2010). *Organización Mundial de la Salud*.
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 159–188.
- Pérez, A. (2020). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Universidad Complutense de Madrid*.



- Pinto, C. M. (2017). *Estresores laborales y nivel de estrés en profesionales de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca - 2016*. [ Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Juliaca - Perú. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4526>
- Quiceno, J., & Alpi, S. (2017). *Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo*. Colombia: Acta Colombiana de Psicología.
- Quispe, L. J. (2020). *Factores sociodemográficos asociados al síndrome de burnout en el contexto de la pandemia covid-19 en médicos residentes del Hospital III Goyeneche de Arequipa 2020*. [ Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Arequipa-Perú: Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11348>
- Real Academia Española (RAE),. (2001). *Diccionario de la Lengua Española, Vigésima segunda edición*. España.
- Revista de Enfermería Herediana . (2008).
- Ríos-Risquez, M. I., & García-Izquierdo, M. (2016). *Patient satisfaction, stress and burnout in nursing personnel in emergency departments: A crosssectional study*. *International Journal of Nursing Studies*:[doi.org/10.1016/j.ijnurstu.201](https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.201)
- Saborio, L., & Hidalgo, L. (2019). *Síndrome de Burnout*. Costa Rica: Medicina Legal de Costa Rica.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Silva, A. G. (2018). *Factores laborales estresores y síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia Lima – Perú 2017*. [ Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima: Escuela de Posgrado. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14463>
- Solorzano, A. C., & Veloz, G. J. (2019). *Síndrome de burnout en los internos de medicina 2018-2019 del Hospital Teodoro Maldonado Carbo y el Hospital Universitario de Guayaquil*. [ Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Guayaquil - Ecuador: Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43883>
- Urrunaga, L. L. (2018). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Surquillo: Escuela de Pos Grado. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14472>



# ANEXOS



### ANEXO A: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
V. X. SINDROME DE BURNOUT (ESTRÉS LABORAL)	Agotamiento emocional	Desanimó	Nº (1,2,3,4)	<p><b>Para los ítems</b></p> <p>1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4= De acuerdo. 5= Totalmente de acuerdo.</p> <p><b>Para la variable</b> (baremo)</p> <p>Bajo (22- 51) Medio (52 – 81) Alto (82 – 110)</p>
		Fatiga	Nº (5,6,7)	
		Irritabilidad	Nº (8,9)	
	Despersonalización	Apatía	Nº (10,11,12)	
		Culpabilidad	Nº (13)	
		Actitud negativa	Nº (14)	
	Realización personal	Baja Empatía	Nº (15,16)	
		Bajo entusiasmo	Nº (17,18,19)	
		Desempeño personal bajo	Nº (20,21,22)	
V. Y. DESEMPEÑO LABORAL.	Satisfacción laboral	Falta de motivación laboral.	Nº (1,2,3)	<p><b>Para los ítems</b></p> <p>1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4= De acuerdo. 5= Totalmente de acuerdo.</p> <p><b>Para la variable</b> (baremo)</p> <p>Bajo (18 – 42) Medio (43 – 66) Alto (67 – 90)</p>
		Remuneración adecuada.	Nº (4,5,6)	
		Reconocimiento de su labor.	Nº (7)	
	Productividad laboral	Eficiencia y eficacia laboral.	Nº (8,9,10,11)	
		Calidad en el trabajo realizado.	Nº (12,13,14)	
		Deficiencias en la realización de las labores programadas	Nº (15,16,17, 18)	

**Fuente:** Elaboración propia.



## ANEXO B: Instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO



FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESTUDIO DEL EL SINDROME DE BURNOUT (Estrés laboral) EN EL DESEMPEÑO

LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE

EMERGENCIA

CUESTIONARIO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: SINDROME DE  
BURNOUT – ESTRÉS LABORAL

ADAPTADO DEL MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Me dirijo a Ud. Estimado profesional de Enfermería con un saludo cordial y respetando la gratitud de su Persona, le presento a continuación el siguiente cuestionario con la finalidad de conocer el Síndrome de Burnout en su desempeño laboral percibidos por su Persona. La sinceridad con la que responda a los interrogantes será de gran utilidad para la Investigación. La información que se proporcione será totalmente confidencial.

### INFORMACIÓN GENERAL:

EDAD:.....años. SEXO: Masculino ( ) Femenino ( )

CONDICIÓN LABORAL: Nombrada ( ) Contratada ( )

### INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una (X) de acuerdo a lo que considere conveniente

### Rango valorativo:

- (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Totalmente de acuerdo.



N°	VARIABLE INDEPENDIENTE SINDROME DE BURNOUT:	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>					
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
3	Siento que mi trabajo me está desgastando					
4	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
5	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
6	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
7	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
8	Me siento frustrado por el trabajo					
9	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
	<b>DIMENSIÓN: DESPERSONALIZACIÓN</b>					
10	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.					
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
12	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
13	Siento que me he hecho más duro con la gente					
14	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.					
	<b>DIMENSIÓN: REALIZACIÓN PERSONAL</b>					
15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
17	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
18	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
19	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
20	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
22	Me siento muy enérgico en mi trabajo.					



N°	VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
1	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión					
2	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes					
3	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
4	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
5	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
6	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
7	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>					
8	Cumplo con todas mis funciones en un tiempo determinado.					
9	Aplico mis conocimientos correctamente en la práctica.					
10	Cumplo con los objetivos que se plantea la institución.					
11	Logro satisfactoriamente la realización en mis horas de trabajo.					
12	Brindo un servicio de calidad a los usuarios que ingresan.					
13	Brindo información al paciente y familiares de forma oportuna.					
14	Tomo decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente					
15	Considero que cumplo los objetivos que se tiene como servicio en el área.					
16	Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario.					
17	Planteo propuesto de solución frente a un problema que se presenta.					
18	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					

**ANEXO C: Matriz de consistencia**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera el síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> El síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca - 2020.</p>	<p><b>Enfoque</b> cuantitativo <b>Tipo de investigación</b> básica <b>Método</b> hipotético deductivo <b>Diseño</b> no experimental, de nivel descriptivo, correlacional, de corte transversal.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> <b>PE1:</b> ¿En qué medida el agotamiento emocional se relaciona con la productividad laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia? <b>PE2:</b> ¿En qué medida la despersonalización se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia? <b>PE3:</b> ¿En qué medida la realización personal se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> <b>OE1:</b> Identificar el agotamiento emocional y su relación con la productividad laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. <b>OE2:</b> Establecer la despersonalización y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. <b>OE3:</b> Describir la realización personal y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> <b>HE1:</b> El agotamiento emocional se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. <b>HE2:</b> La despersonalización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. <b>HE3:</b> La realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.</p>	<p>Donde: M: muestra Ox: síndrome Burnout Oy: desempeño laboral r: relación entre Ox y Oy <b>POBLACIÓN</b> Totalidad es de 45 enfermeras del Hospital C.M.M <b>TÉCNICA</b> Encuesta. <b>INSTRUMENTO</b> V. X: Cuestionario de Maslach. V. Y: Cuestionario estructurado.</p>

## ANEXO D: Estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach – Variable - Desempeño Laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	18

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión	43,04	358,907	,142	,950
Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes	42,29	338,619	,508	,947
Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.	41,67	329,136	,532	,947
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	40,96	313,498	,831	,941
El horario de trabajo me resulta incómodo.	41,53	319,891	,716	,944
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	41,00	309,636	,872	,940
Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	42,42	338,113	,491	,947
Cumplo con todas mis funciones en un tiempo determinado.	41,71	326,028	,709	,944
Aplico mis conocimientos correctamente en la práctica.	41,31	309,037	,915	,940
Cumplo con los objetivos que se plantea la institución.	42,38	318,740	,696	,944
Logro satisfactoriamente la realización en mis horas de trabajo.	42,38	318,740	,696	,944
Brindo un servicio de calidad a los usuarios que ingresan.	41,98	315,477	,810	,942
Brindo información al paciente y familiares de forma oportuna.	41,44	316,162	,857	,941
Tomo decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente	41,44	317,980	,782	,942
Considero que cumplo los objetivos que se tiene como servicio en el área.	42,60	333,382	,607	,946
Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario.	41,98	314,386	,741	,943
Planteo propuesto de solución frente a un problema que se presenta.	42,47	330,664	,695	,944
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	42,20	326,482	,585	,946



## ANEXO E: Constancia de aplicación de instrumento de investigación



PERÚ Ministerio  
de Salud

**RED DE SALUD SAN ROMÁN**  
HOSPITAL "CARLOS MONGE MEDRANO" - JULIACA



### **CONSTANCIA**

EL JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION,  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO.

Quien suscribe, deja constancia que:

#### **NINA LARICO LIZETH VERONICA**

Bachiller de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, ha recabado información para realizar su trabajo de investigación con el tema "EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE LA CIUDAD DE JULIACA-2020" en el Hospital Carlos Monge Medrano – Red de Salud San Román, según Proveído Nro. 047-2020-J-UADI-HCMM-RED-S-SR/J.

Se expide la Presente constancia para fines que crea conveniente.

Juliaca, 08 de Julio 2020.

IJMH/mecp  
C.c. Arch



*"Somos una Red, Trabajando en Red"*

Carretera Huancané Km. 2 - Juliaca / Teléfono: 321370, Fax: 321750 - R S S

## ANEXO F: Evidencias fotográficas

### IMAGEN 01



*Ilustración 1: Inicio de la ejecución con la presentación y autorización de la Lic. Yanide.*

### IMAGEN 02



*Ilustración 2: Explicación del proceso del llenado del cuestionario.*

### IMAGEN 03



*Ilustración 3: Entrega - llenado y supervisión del instrumento.*

### IMAGEN 04



*Ilustración 4: Finalización de la aplicación del instrumento.*



### ANEXO G: VACIADO DE DATOS EN EL PROGRAMA - SPSS

\*Sin título1 [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ayuda Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Ni de acue...	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Ni de acue...	Totalmente	Totalmente	Ni de acue...
2	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Ni de acue...	Totalmente	De acuerdo	En desac...	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	En desac...	Totalmente
3	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente
4	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	Totalmente	Totalmente	En desac...	En desac...	Totalmente	En desac...	En desac...	En desac...	En d
5	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente
6	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desac...
7	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Ni de acue...	Ni de
8	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente
9	Ni de acue...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En d
10	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente	Totalmente	Ni de acue...	En desac...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	Totalmente	En desac...
11	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desac...	De acuerdo
12	En desac...	Totalmente	Totalmente	En desac...	Totalmente	En desac...	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	Totalmente	Totalmente
13	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo
14	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	En d
15	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En d
16	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente
17	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...	Totalmente	En desac...	En desac...	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente
18	De acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo
19	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente
20	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	De acuerdo	De acuerdo	En d
21	En desac...	En desac...	Ni de acue...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo
22	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente
23	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

VACIADO DE DATOS EN EL PROGRAMA EXCEL

SINDROME DE BURNOUT																							
AGOTAMIENTO EMOCIONAL							DESPERSONALIZACION																
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	REALIZACION PERSONAL									
														P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22		
4	4	5	5	5	5	5	3	5	41	5	5	3	5	5	23	3	5	5	2	3	3	2	1
1	1	1	1	3	1	4	2	5	19	1	4	1	4	2	12	5	5	5	5	4	2	4	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	2	1	2	2	2	9	1	2	3	2	4	4	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	5	4	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	25	2	2	2	4	4	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	4	5	23	4	5	5	3	3	22	5	3	3	4	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	4	4	2	1	13	2	5	2	2	4	4	2	2
5	5	5	5	5	4	4	4	4	41	4	4	5	2	2	20	4	5	4	4	2	4	2	2
2	1	1	2	1	2	1	1	4	15	4	1	4	1	1	11	1	4	2	1	2	3	4	1
2	2	2	2	4	3	4	4	3	26	2	4	2	4	5	17	4	3	2	3	2	3	4	2
2	4	4	4	3	4	3	4	4	32	3	4	3	4	3	17	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	2	2	1	1	2	22	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	4	2	3	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25	4	2	2	1	2	4	3	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	4	4	23	4	2	2	2	2	3	3	2
2	2	3	2	4	4	4	3	2	26	2	4	2	4	2	14	4	4	2	3	2	4	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	25	5	5	3	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	5	5	5	5	5	3	5	41	5	5	3	5	5	23	3	5	5	2	3	3	2	1
1	1	1	1	1	3	1	4	2	19	1	4	1	4	2	12	5	5	5	4	2	4	5	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	9	1	2	3	2	4	4	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	5	4	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	25	2	2	2	4	4	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	4	5	23	4	5	5	5	3	22	5	3	3	4	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	4	4	2	1	13	2	5	2	2	4	4	2	2
5	5	5	5	5	4	4	4	4	41	4	4	5	2	2	20	4	5	4	4	2	4	2	2
2	1	1	2	1	2	1	1	4	15	4	1	4	1	1	11	1	4	2	1	2	3	4	1
2	2	2	2	4	3	4	4	3	26	2	4	2	4	5	17	4	3	2	3	2	3	4	2
2	4	4	4	3	4	3	4	4	32	3	4	3	4	3	17	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	2	2	1	1	2	22	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	4	2	3	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25	4	2	2	1	2	4	3	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	4	4	23	4	2	2	2	2	3	3	2
2	2	3	2	4	4	4	3	2	26	2	4	2	4	2	14	4	4	2	3	2	4	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	25	5	5	3	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	5	5	5	5	5	3	5	41	5	5	3	5	5	23	3	5	5	2	3	3	2	1
1	1	1	1	1	3	1	4	2	19	1	4	1	4	2	12	5	5	5	4	2	4	5	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	9	1	2	3	2	4	4	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	5	4	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	25	2	2	2	4	4	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	4	5	23	4	5	5	5	3	22	5	3	3	4	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	4	4	2	1	13	2	5	2	2	4	4	2	2
5	5	5	5	5	4	4	4	4	41	4	4	5	2	2	20	4	5	4	4	2	4	2	2
2	1	1	2	1	2	1	1	4	15	4	1	4	1	1	11	1	4	2	1	2	3	4	1
2	2	2	2	4	3	4	4	3	26	2	4	2	4	5	17	4	3	2	3	2	3	4	2
2	4	4	4	3	4	3	4	4	32	3	4	3	4	3	17	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	2	2	1	1	2	22	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	4	2	3	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25	4	2	2	1	2	4	3	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	4	4	23	4	2	2	2	2	3	3	2
2	2	3	2	4	4	4	3	2	26	2	4	2	4	2	14	4	4	2	3	2	4	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	25	5	5	3	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	5	5	5	5	5	3	5	41	5	5	3	5	5	23	3	5	5	2	3	3	2	1
1	1	1	1	1	3	1	4	2	19	1	4	1	4	2	12	5	5	5	4	2	4	5	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	9	1	2	3	2	4	4	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	5	4	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	25	2	2	2	4	4	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	4	5	23	4	5	5	5	3	22	5	3	3	4	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	4	4	2	1	13	2	5	2	2	4	4	2	2
5	5																						

