



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral de las  
enfermeras del Hospital Regional de Huacho**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**AUTORAS:**

Díaz Ramis, Briggit Paola (ORCID 0000-0001-7584-3203)  
Moy Cordova, Denisse Yuleysi (ORCID 0000-0001-9968-1683)

**ASESORA:**

Dra. Vásquez Varas, Giuliana (ORCID 0000-0003-3941-1707)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

**Briggitt:** Esta tesis está dedicada para las personas más especiales en mi vida, para mis padres Rosana y Sandro, por darme las herramientas necesarias para salir adelante, como son los estudios, valores y un buen corazón.

A mi hija Triana que es mi motivo para salir adelante, por la que me esfuerzo día a día y que la amo con locura.

A mi hermana Sandra que siempre está al pendiente de mí y de mis logros apoyándome en cada paso, la que me da fuerzas y ganas para continuar, los amo mucho.

**Denisse:** A mi madre Teodolinda, por su dedicación para conmigo, por confiar en mi desde el inicio y estar a mi lado en todo momento.

A mi padre Cesar, por el apoyo brindado durante mi etapa escolar y universitaria.

A mi pequeña hija Mía Valentina, por ser mi motor y motivo día a día.

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por permitirnos alcanzar este logro.

A nuestros maestros de la universidad y sobretodo a nuestra asesora la Dra. Giuliana Vásquez Vara, por su tiempo brindado, por la paciencia y dedicación en el desarrollo de nuestra tesis.

Al Director del Hospital Regional de Huacho por permitirnos ingresar al establecimiento para llevar a cabo nuestra investigación.

A la Jefa de enfermeras del Hospital, por su apoyo brindado durante el proceso de recolección de datos.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>19</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización .....	19
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5. Procedimientos .....	28
3.6. Método de análisis de datos .....	29
3.7. Aspectos éticos .....	29
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>54</b>

## Índice de tablas

<b>TABLA 1</b> <i>Características sociodemográficas de la muestra</i> .....	21
<b>TABLA 2</b> <i>Juicio de jueces expertos de la Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI:HSS)</i> . .....	25
<b>TABLA 3</b> <i>Juicio de jueces expertos del Cuestionario Desempeño Laboral</i> .....	27
<b>TABLA 4</b> <i>Niveles de síndrome de burnout de la muestra</i> .....	31
<b>TABLA 5</b> <i>Niveles de desempeño laboral de la muestra</i> .....	31
<b>TABLA 6</b> <i>Resultado del análisis de normalidad</i> .....	32
<b>TABLA 7</b> <i>Resultados del análisis de correlación de Spearman</i> .....	33
<b>TABLA 8</b> <i>Índices de tolerancia y VIF del modelo de regresión</i> .....	35
<b>TABLA 9</b> <i>Sumarización del modelo</i> .....	36
<b>TABLA 10</b> <i>Tabla de ANOVA de la regresión lineal</i> .....	36
<b>TABLA 11</b> <i>Coeficientes del modelo</i> .....	37

## Índice de gráficos y figuras

<b>GRÁFICO 1:</b> <i>Gráfico Residuos vs Predictores</i> .....	34
<b>GRÁFICO 2:</b> <i>Gráfico Q-Q plot de residuos</i> .....	35

## Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad conocer el impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Regional de Huacho. La muestra estuvo conformada por 121 enfermeras, del hospital, cuyas edades oscilaban entre los 24 y 75 años. La investigación fue de tipo básica, de estudio predictivo con un nivel explicativo y no experimental. Como instrumentos se emplearon la escala de Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI:HSS), adaptación peruana por Ps. Aquino Almendre, Janet Norma y la Escala de desempeño laboral, adaptado por la Dra. Consuelo Gonzales, Carola Rosa. Los resultados mostraron que, el 76.8% del personal de enfermería del Hospital Regional de Huacho presentan niveles altos de síndrome de burnout y un 83.47% presentan un desempeño laboral regular. Se determinó, mediante la prueba estadística Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación  $p= 0.695$ , que existe una relación inversa y no significativa entre las variables en estudio.

**Palabras claves:** síndrome de burnout, desempeño laboral, enfermeras.

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the impact of burnout syndrome on the work performance of nurses at the Regional Hospital of Huacho. The sample consisted of 121 nurses from the hospital, whose ages ranged between 24 and 75 years. The research was of a basic type, a predictive study with an explanatory and non-experimental level. As instruments, the Maslach Burnout Inventory Human Services scale (MBI:HSS), Peruvian adaptation by Ps. Aquino Almendre, Janet Norma and the Job Performance Scale, adapted by Dr. Consuelo Gonzales, Carola Rosa. The results showed that 76.8% of the nursing staff of the Regional Hospital of Huacho presented high levels of burnout syndrome and 83.47% presented regular job performance. It will be prolonged, through the Spearman's Rho statistical test, with a consequence coefficient  $p = 0.695$ , that there is an inverse and non-significant relationship between the variables under study.

**Keywords:** burnout syndrome, job performance, nurses.



## I. INTRODUCCIÓN

Desde hace mucho tiempo atrás, el estrés ha sido un tema muy investigado a nivel mundial y que ha dado relevancia en el día a día, ya que muchas personas han manifestado síntomas de agotamiento en el ámbito laboral pero no muchas lo han sabido enfrentar, a veces solo lo dejaban pasar o hasta llegaban a renunciar sintiéndose impotentes de no poder resolver su situación y a la vez, no poder lidiar con el estrés que sienten por la carga en su centro de trabajo, lo cual trae consigo repercusiones no solo en el entorno laboral, sino también personal, afectando a la salud física y emocional, a todo esto, el estrés dentro del entorno laboral se le acuñó el término de burnout (Ávila, 2014; Díaz & Gomez, 2016)

Freundenberger (1974), a raíz de los hallazgos encontrados en el personal de su centro de trabajo, definió al burnout como un desgaste originado por las altas demandas de fuerza y energía empleadas en sus actividades laborales.

En el año 2000, la frecuencia de este síndrome se elevó y por tal motivo, la World Health Organization. (WHO), calificó al Síndrome de Burnout (SB) como un factor de riesgo laboral, puesto que, afecta a la salud mental, la calidad de vida e inclusive pone en peligro la integridad física del individuo que lo padece.

Distintos investigadores dieron a conocer que el SB tiene una mayor afectación en profesiones que demandan un trato directo con las personas, en otras palabras, las que necesitan ejercer un nivel alto de entrega y empatía. Entre estas profesiones se encuentran las que están ligadas a la salud, también podemos encontrar a los docentes, policías, etc. (Gutiérrez et al., 2006).

Este factor interfiere en la eficacia y calidad de la atención proporcionada a los usuarios y en el compromiso ejercido como profesionales de la salud. (Apuy, 2013)

Gutiérrez et al. (2006), refirieron que, las distintas y variadas investigaciones que existen sobre este síndrome en el personal de enfermería, denota una prevalencia del 30.5% al 39%, siendo el género masculino el más afectado.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), mencionó que la mayoría de los días hábiles perdidos son a causa del estrés, siendo muy estudiado en países como Japón y Taiwan (Mejía et al. 2019)

El padecimiento del SB tiene una gran afectación, estas consecuencias son notorias a nivel emocional, pues las personas suelen presentar cambios en su estado de ánimo y un agotamiento mental que conlleva a que generen una sensación de desmotivación. Pero estas consecuencias también se manifiestan a nivel físico, pues las personas experimentan dolores tanto musculares como articulares, cefaleas, alteraciones a nivel psicosomático, etc. Debido a estos efectos mencionados fue de vital importancia identificar si los trabajadores lo padecen, para que tengan en cuenta que deben de tomar un descanso y seguir las recomendaciones necesarias para su pronta mejoría.

Actualmente se ha relacionado mucho el burnout con el desempeño laboral, donde se dice y explica que éste es un factor que se estudia especialmente en los campos de la psicología organizacional (Aamodt, 2010).

Los estudios sobre el SB han ido tomando más consistencia en Latinoamérica a partir del siglo XXI, reconociéndolo como un problema de salud, trayendo consecuencias psicosociales en el área laboral (Gil-Monte, 2007)

Un estudio realizado en el país de Chile reveló que los trabajadores sometidos a elementos estresantes en el área laboral tienen una probabilidad más elevada de hallarse en un cuadro de depresión (Mejía, et. al. 2019)

En Brasil, en el año 2007 el Ministerio de Seguridad Social reportó que, más de 4 millones de personas fueron despedidas de sus centros de labores, dentro del cual 3852 obtuvieron el diagnóstico de SB. (Sarmiento et. al. 2015)

En cuanto al sector salud, a nivel latinoamericano, se han determinado niveles de burnout que fluctúan entre el 2.1 % y el 76 % (Loya et. al. 2018).

En el Perú, la prevalencia a nivel global del SB en relación a las profesiones vinculadas a la salud es 12,5 %. Diferentes investigaciones a nivel nacional mostraron resultados heterogéneos. En Ancash, una investigación realizada en

personal sanitario de 10 hospitales obtuvo un porcentaje de burnout alto que varía entre 19,6 % a 27,6 % (Yslado et al., 2019).

Descrito todo esto, nos planteamos lo siguiente: ¿El síndrome de burnout impacta en el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Regional de Huacho?

El SB desencadena consecuencias considerables en el desempeño laboral, el cual es notorio, ya que el trabajador se encuentra condicionado a una baja producción en cuanto al desempeño de sus actividades, a su vez, genera una escasa o ausencia cooperación del trabajo en equipo entre el personal interdisciplinario de salud, ocasionando un inestable e inadecuado ambiente laboral (Carrillo et al. 2017; Chung y Salas, 2018; Do Carmo et. al. 2016).

En la parte teórica se justificó esta investigación, dando a conocer el impacto del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en las enfermeras del Hospital Regional de Huacho. En el aspecto social, esta investigación brindó información validada por estudios recientes al personal de la jurisdicción correspondiente del Hospital Regional, para que puedan tomar parte de la situación y desarrollar talleres dirigidos a las enfermeras o todo personal de salud en caso se encuentre un nivel elevado de Burnout y bajo rendimiento laboral, también tener en cuenta cuales son los signos de alerta, y lo que conllevaría no tomarlas en cuenta a tiempo. A nivel práctico, esta investigación proporciona la oportunidad a las enfermeras de poder conocer sobre el Síndrome de Burnout y la relación que tiene con el desempeño laboral, sus características, el lograr determinarla oportunamente, conseguir mejoras a nivel personal y profesional, tanto para el personal de salud como también para el Hospital. En el aspecto metodológico, se emplearon instrumentos de evaluación aptos para las variables de nuestra investigación, estos se encuentran debidamente validados, lo que los hace objetivos y confiables para su aplicación es la presente investigación.

Para esta investigación se planteó como objetivo general poder conocer el impacto del SB en el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Regional de Huacho. Los objetivos específicos en esta investigación fueron los siguientes: conocer los niveles del SB en las enfermeras, se buscó conocer los niveles de

desempeño laboral en las enfermeras, por otro lado, se buscó determinar el impacto de la dimensión agotamiento emocional en el desempeño laboral, también se planteó determinar el impacto de la dimensión despersonalización en el desempeño laboral y, por último, determinar el impacto de la dimensión realización personal en el desempeño laboral.

La hipótesis general para el presente estudio es que, el SB impacta significativamente en el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Regional de Huacho, en relación a nuestras hipótesis específicas tomaremos en cuenta que la dimensión agotamiento emocional impacta significativamente en el desempeño laboral, por otro lado, la dimensión despersonalización impacta significativamente en el desempeño laboral, y finalmente, la dimensión realización personal impacta significativamente en el desempeño laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

El SB y Desempeño Laboral son variables que ya han sido estudiadas anteriormente por distintos investigadores tanto a nivel nacional como internacional. Por tal motivo, podemos utilizar estos estudios como antecedentes para poder tener un mejor sustento teórico en nuestro trabajo de investigación.

En el plano internacional, García y Llivisupa (2018) investigaron en Ecuador, sobre el SB y su repercusión en el desempeño laboral, siendo el objetivo determinar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral, el estudio fue planteado bajo una metodología descriptiva, y se llegó a la conclusión de que existe relación entre el SB y los factores que repercuten en la variable desempeño.

Mayorga (2017) en su investigación realizada en Ecuador, sobre “el SB y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias”, el objetivo fue analizar las dimensiones del síndrome que más alteran el desempeño laboral, este estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo con un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 51 auxiliares de enfermería. Se empleó la técnica de Focus group, se llegó a la conclusión de que las dimensiones de agotamiento emocional (puntaje 22), despersonalización (puntaje 9.75) y realización personal (puntaje 24.44); tuvieron un impacto en el desempeño laboral del personal de enfermería.

Los autores Galarza y Salazar (2019) en Ecuador, investigaron sobre “el SB y su incidencia en el desempeño laboral”, su propósito fue identificar la incidencia del mencionado síndrome en el desempeño, bajo una metodología documental y descriptiva y se pudo determinar que el SB interviene de manera significativa sobre el desempeño laboral

Aruquipa (2019) investigó “la prevalencia del SB en el personal de enfermería, unidad de terapia intensiva adultos, neonatal y cuidados intermedios neonatal, Caja de Salud de la Banca Privada, La Paz, Bolivia Gestión 2018”, el objetivo fue determinar la prevalencia de la variable antes mencionada. Estudio cuantitativo bajo un diseño descriptivo corte transversal, y una muestra de 34

enfermeras, llegando a la conclusión que el personal del ámbito de salud presenta una baja prevalencia de la variable en estudio.

Márquez (2020), en su estudio titulado “Desempeño laboral y su relación con el SB en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos”, su meta fue identificar la relación entre estas dos variables mencionadas, teniendo una metodología no experimental, de corte transversal, descriptivo, y enfoque cuantitativo. La población fue de 68 personas. Los resultados demostraron que, el síndrome de burnout y el desempeño laboral muestran una relación negativa, con una correlación de -0.506.

Asimismo, en cuanto al plano nacional, Ccoscco (2021) estudió “el SB y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima – 2020”, su objetivo fue determinar la relación entre estas variables. Se utilizó una metodología no experimental, con un diseño descriptivo-correlacional, bajo un enfoque cuantitativo, tuvo una muestra de 14 enfermeros y 76 enfermeras. Se concluye la existencia de una relación negativa relacionadas a las variables estudiadas ( $Rho = -0.710$ ,  $p = <0.05$ ), lo cual evidencia que éstas son inversamente proporcionales.

Canales (2021) ejecutó su investigación sobre “SB y desempeño laboral en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de Los Olivos, 2020”, el cual tuvo como finalidad determinar la relación del SB con el desempeño laboral en el personal asistencial. El estudio fue de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de método hipotético-deductivo. Como conclusión los resultados denotaron que hay una correlación negativa entre el SB y desempeño laboral ( $Rho = -0.214$ ) ( $p < 0.05$ ).

Altamirano (2021) desarrolló una investigación sobre “el SB y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019”, el objetivo fue determinar la relación que existe entre ambas variables estudiadas. Se utilizó una metodología inductiva, diseño descriptivo correlacional. Los resultados denotaron un nivel alto de SB. A través de los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación inversamente moderada de las variables. ( $Rho = -0.787$ ) ( $p < 0.01$ ).

Estrada (2019) investigó la “prevalencia del SB y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en una entidad hospitalaria del Cusco 2019”, su objetivo fue determinar el impacto que tiene el SB con respecto al desempeño laboral en las enfermeras. El estudio fue de un enfoque mixto; en cuanto al enfoque cuantitativo se encuentra bajo un tipo descriptivo-correlacional, mientras que, el cualitativo de tipo fenomenológico, conformada por una muestra de 127 enfermeras. Los autores concluyeron que el SB no impacta de manera significativa sobre el desempeño laboral ( $Rho= 0.082$ ) ( $p>0.05$ ), teniendo como base a la prueba de estadística Chi Cuadrado.

Para finalizar los estudios nacionales, Abarca (2018) desarrolló su tesis sobre “el SB y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de Ventanilla, Lima – 2017”, cuyo objetivo fue determinar relación entre las variables estudiadas. La metodología empleada fue correlacional, tipo básica, con un enfoque cuantitativo de corte transversal, teniendo una muestra de 60 enfermeros. La investigación a través del estadístico de Spearman, dio como resultado la existencia de una relación inversa entre el SB y desempeño ( $Rho= -0.520$ ) ( $p<0.05$ ).

En tanto al SB, el psiquiatra Freudenberger (1974) fue la primera persona que conceptualizó el término de “burnout”, el cual era utilizado para hacer referencia a los efectos y consecuencias del abuso de sustancias psicoactivas. Lo describe como un estado de frustración provocado por el esfuerzo excesivo ante actividades que no originan la recompensa anhelada, lo cual genera tensión en el trabajo y puede originar que la persona sea un personal ineficiente.

Saborío e Hidalgo (2015) refiere que la OMS lo define como un agente de riesgo en el ámbito laboral, visto que, afecta no solo la calidad de vida del empleado, sino que también genera un impacto negativo en la salud mental y puede exponer la vida del individuo que lo padece. Esto se ve reflejado en el servicio deficiente que el trabajador ofrecerá a los clientes, exponiendo a la empresa a un debilitado control y crecimiento económico.

La conceptualización más usada y aceptada es la de Maslach y Jackson (1981), pues ellos afirman que este síndrome se origina del estrés, fruto de la interrelación conflictiva entre el empleado y su trabajo,

Maslach y Jackson (1981) aseveran que, adolecer del SB es el resultado de un estrés severo en el ámbito laboral, pues a diario se cohabita en contextos inesperados, que nos agotan de manera emocional y nos dificulta encontrar un equilibrio y tranquilidad, a su vez nos limita en la solución de problemas. Las personas que se encuentran bajo esta situación experimentan sentimientos de rechazo hacia sus compañeros de trabajo. Nos mencionan también que el burnout es un síndrome gradual, ya que el empleado, a causa del estrés laboral, empieza perdiendo el sentido de compromiso para con sus funciones. Este modelo de teoría adopta la sucesión de despersonalización, bajo logro personal y cansancio emocional.

Gil-Monte y Peiró (1997) manifiestan que el estrés laboral reúne pensamientos, sentimientos y acciones negativas que implican alteraciones psicofisiológicas con secuelas sumamente perjudiciales tanto para la misma persona como para la empresa en la que labora.

Gutierrez et al. (2006) mencionó que este síndrome origina diversos problemas en el ámbito personal y organizacional, elevando el riesgo de sufrir dificultades para trabajar en equipo, ausentismo laboral, bajo rendimiento laboral teniendo más predisposición a cometer errores, etc.

Por otro lado, la variable desempeño laboral, Chiavenato (2000) describió al desempeño laboral como la conducta del empleado en la exploración de sus objetivos y metas trazadas. Por tal motivo, afirma que el punto más importante en una empresa es un buen desempeño laboral.

Sin embargo, años después, Chiavenato (2010) modificó dicho concepto, donde se centró más en la conducta del trabajador, donde ésta es la que le permite alcanzar los objetivos organizacionales y los propios.



Por otro lado, Robbins (2004) afirma que la fijación de metas impulsa el desempeño laboral, ya que es de gran ayuda para la persona al momento de orientar sus energías para la realización de metas difíciles, a diferencia de cuando las metas no tienen dificultad alguna. Agrega que, al integrarse el desempeño y la capacidad de organización y coordinación de tareas modelan el comportamiento producto del vínculo que hay entre ellas.

Faria (1995) estima que el desempeño laboral es la resultante frente a la respuesta conductual de los trabajadores según el cargo que desempeñan, sus facultades y ejercicio laboral, éstos dependen de un proceso de regulación entre él y su centro de labores.

Según Milkovich y Boudreau (1994), el desempeño estaría ligado a las necesidades y capacidades, entre otras características que intervienen en el trabajo, produciendo una conducta afectante del producto final.

Koontz y O'Donnell (1983), aseveran que el desempeño laboral tiene una implicancia en la modificación de tareas de los empleados con el fin de asegurar que se está cumpliendo con las metas fijadas.

Puchol (2007), plantea que para evaluar el desempeño se debe tener en cuenta las opiniones del personal de la empresa u organización, con estrecha relación a su área de trabajo, con la intención de sustituir estas opiniones con los criterios más variados.

El desempeño laboral es la integración de habilidades físicas y emocionales, que si son controladas y realizadas de manera correcta permite que la persona se desempeñe de manera eficiente, pudiendo alcanzar los objetivos dispuestos por la empresa en la que labora (Salgado y Cabal, 2011)

Ccoscco (2021), refiere que el profesional de la salud, sobre todo el personal de enfermería, mediante su experiencia y actividad laboral denotan cogniciones científicas, destrezas y empatía hacia los beneficiarios a través de sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, jefes, pacientes, familiares y comunidad, pues es con ellos con quienes convive durante su jornada de trabajo,

lo cual puede generar una sobrecarga de trabajo, interiorización de situaciones emocionales de los pacientes y sus familiares, otro factor que repercute es el entorno laboral, laburo bajo presión, acontecimientos de decesos de los pacientes, etc. Estos factores originan la aparición de las características del SB en los trabajadores, ocasionando consecuencias a nivel laboral, física y mental.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se encontró expuesto bajo un tipo de estudio básico, en el cual según Müggenburg y Pérez (2007), es meramente transcendental para el desarrollo y avance de nuevos conocimientos y teorías.

En cuanto al nivel, fue explicativo, puesto que pretendió explicar por qué a través de la relación causa y efecto (Morales, 2012).

Así mismo, el diseño fue no experimental puesto que, según Müggenburg y Pérez (2007), no se ejerce ninguna manipulación sobre las variables. Es un estudio de corte transversal, dado que los datos fueron recogidos en un tiempo determinado (Müggenburg y Pérez, 2007).

El estudio fue predictivo, pues tuvo como finalidad predecir la orientación futura de los sucesos investigados (Esteban, 2018). A su vez, se enmarcó bajo el enfoque cuantitativo, el cual según Cauas (2015), es aquella investigación en donde la información es medible.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable Independiente: Síndrome de burnout**

- **Definición conceptual:** Es una manifestación del comportamiento del estrés producido en el trabajo, se caracteriza por el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Maslach y Jackson, 2008) (Anexo 1).
- **Definición operacional:** Las dimensiones correspondientes a esta variable han sido medidas a través de la Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI:HSS) de los autores Maslach y Jackson (1981). Adaptado por Aquino (2017).

- **Dimensiones:** Cansancio o agotamiento emocional (1,2,3,4,5,6,7,8,9), despersonalización (10,11,12,13,14) y realización personal. (15,16,17,18,19,20,21,22)
- **Escala de medición:** Ordinal

#### **Variable Dependiente: Desempeño laboral**

- **Definición conceptual:** El desempeño laboral es la manifestación conductual a nivel psicológico, motor cognitivo e interpersonal manejado por la persona, que se valora en condición de destrezas y que son sumamente importantes para las metas de la empresa u organización (Campbell et. al., 1996) (Anexo 1)
- **Definición operacional:** Esta variable fue medida por el Cuestionario de Desempeño laboral, Salgado y Cabal (2011) y adaptado por Consuelo (2018)
- **Dimensiones:** Desempeño de tareas (1,2,3,4,5,6,7,8,9), desempeño contextual (10,11,12,13,14,15,16,17,18,19) y desempeño organizacional (20,21,22,23,24,25,26,27,28)
- **Escala de medición:** Ordinal

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

#### **Población**

Según Arias et.al. (2016), es un conjunto determinado de elementos asequibles y delimitados que se tendrá que tomar en cuenta para poder elegir la muestra correspondiente, y a su vez, esta población debe de cumplir con determinados criterios preestablecidos. Para esta investigación se empleó la población de 175 enfermeras del Hospital Regional de Huacho.

#### **Criterios de inclusión**

- Personal de enfermería femenino que laboró en el Hospital Regional de Huacho.

- Enfermeras que aceptaron participar en el estudio.

### **Criterios de exclusión**

- Personal de enfermería masculino que laboró en el Hospital Regional de Huacho.
- Personal de enfermería femenino con contrato en área COVID-19.
- Personal de enfermería femenino que se encontró con licencia o de vacaciones.
- Personal de enfermería femenino que no firmaron el consentimiento informado.

### **Muestra**

Para los autores Gallardo y Calderon (2017), la muestra se representa a través de un subconjunto obtenido mediante ciertas variables o a través de la población. La muestra estuvo conformada por 121 enfermeras del Hospital Regional de Huacho (anexo 2), teniendo como primera relación la variable edad, la cual oscila entre 24 y 75 años ( $M=40$ ,  $DE=11.22$ ); la variable tiempo de servicio mínimo es de 1 y máximo 4 años ( $M=3$ ,  $DE=1.09$ ). La Tabla 1 describe las características sociodemográficas presentadas de la muestra.

**Tabla 1**

*Características sociodemográficas de la muestra*

<b>Variable</b>	<b>Categorías</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Hijos</b>	Sí	75	61.98%
	No	46	38.02%

<b>Estado civil</b>	Soltera	56	46.28%
	Casada	41	33.88%
	Divorciada	16	13.22%
	Viuda	8	6.62%
<b>Área de servicio</b>	Atención preventiva	40	33.06%
	Emergencia	37	30.58%
	Cirugía	19	15.70%
	Otros	25	20.66%
<b>Labora en otro lugar</b>	Sí	39	32.23%
	No	82	67.77%

*Nota:* Elaborado por Diaz y Moy, 2022.

### **Muestreo**

La presente investigación utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, pues es aquella que se encuentra disponible durante el periodo de desarrollo de la investigación (Espinoza, 2016).

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

En cuanto a la recopilación de datos del presente estudio, se hizo uso de la técnica de evaluación psicológica, y en cuanto a los instrumentos

utilizados, fueron los siguientes test psicológicos: Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI:HSS) y el Cuestionario de Desempeño Laboral. También se aplicó el cuestionario sociodemográfico (anexo 3)

### **Cuestionario Sociodemográfico**

El cuestionario ha sido realizado por las autoras del presente estudio, el cual consta de 6 preguntas relacionadas con la edad, la cantidad de hijos, estado civil, tiempo de servicio, área de servicio y por último, si la persona labora en otro lugar.

#### **Ficha técnica del instrumento 1**

**Nombre:** Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI:HSS)

**Autor:** Christina Maslach

**Adaptación:** Janet Norma Aquino Almendre

**Aplicación:** Directa

**Duración:** 20 minutos aprox.

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

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

**Estructura:** Compuesta por 22 ítems

**Descripción del instrumento:** Esta escala está compuesta por 03 dimensiones:

Agotamiento emocional: cansancio, fatiga, frustración

Despersonalización: insensibilidad, endurecimiento emocional, culpabilidad.

Realización personal: autoestima, capacidad de soportar presiones, valoración, entendimiento.

Las preguntas se presentan en forma de afirmaciones sobre las actitudes y sentimientos del profesional en sus obligaciones laborales. Consta de 07 alternativas de respuesta con opción múltiple de tipo Likert, como: nunca (0), alguna vez al año o menos (1), una vez al mes o menos (2), algunas veces al mes (3), una vez a la semana (4), algunas veces a la semana (5) y, por último, diariamente (6).

Los niveles son los siguientes:

Agotamiento emocional: Bajo (9-18), medio (13-15), alto (16-45)

Despersonalización: Bajo (hasta 5), medio (6-7), alto (8-25)

Realización personal: Bajo (8-28), medio (29-35), alto (36-40)

Para la calificación se tomará en cuenta los criterios de Maslach (2009), el cual se define por la presencia de la dimensión agotamiento emocional, la dimensión despersonalización y la ausencia de la dimensión realización personal.

Según los criterios expuestos anteriormente, los resultados obtenidos se han clasificado de la siguiente manera: presencia de SB a las personas que obtuvieron alto puntaje en la dimensión agotamiento emocional, en la dimensión despersonalización y bajo puntaje referente a la dimensión realización personal; ausencia de SB para aquellas personas que obtuvieron bajo puntaje en la dimensión agotamiento emocional, en la dimensión despersonalización y alto puntaje en la dimensión realización personal, y por último, riesgo de padecer SB a todas las demás variaciones que se pueden conseguir en los resultados.

## **Validez**

La validación del instrumento se realizó a través de la validación por juicio de expertos, declarando que el instrumento posee pertinencia, relevancia y claridad, existiendo la suficiencia necesaria para su aplicación (Aquino, 2017).



Para evaluar la validez de contenido del instrumento en el presente estudio, se utilizó la técnica de juicio de expertos para medir los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. La Tabla 2 presenta el juicio de jueces de la Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI:HSS).

**Tabla 2**

*Juicio de jueces expertos de la Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI:HSS).*

<b>N°</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<b>Dictamen</b>
1	Magister	Giuliana Víoleta Vásquez Varas	Suficiencia
2	Magister	Victor Oviedo Aldave	Suficiencia
3	Magister	Luz Marina Salazar Arias	Suficiencia

*Fuente: Ver anexo 4*

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento se realizó a través de la prueba Alfa de Cronbach, presentando una fiabilidad de 0.907 (Aquino, 2017)

En nuestra investigación utilizamos el Coeficiente de Omega  $\omega$  (McDonald, 1999) para evaluar la confiabilidad. considerando que este coeficiente se basa en la proporción de la varianza común y se desempeñan mejor en comparación con otros índices como el alfa de Cronbach (Revelle y Zinbarg, 2009). Se consideraron valores aceptables de  $\omega$ , valores entre

0,70 y 0,90 (Campo-Arias y Oviedo, 2008). Lo medimos por dimensiones: La dimensión Agotamiento emocional presentó un índice Omega de 0.614, la dimensión Despersonalización presentó un índice Omega de 0.327, la dimensión Realización Personal presento un índice Omega de 0.571. Los cuales no son considerados valores aceptables, evidenciándose una inadecuada consistencia interna del instrumento.

## **Ficha técnica del instrumento 2**

**Nombre:** Cuestionario para medir Desempeño Laboral

**Autores:** Salgado y Cabal (2011)

**Adaptación:** Carola Rosa Consuelo Gonzales

**Objetivo del instrumento:** medir las características del desempeño laboral

**Forma de administración:** individual

**Tiempo de aplicación:** 10 minutos

**Descripción del instrumento:** El cuestionario enfocado en determinar la percepción del desempeño laboral. Esta escala se encuentra compuesta por 03 dimensiones:

Desempeño de tareas: La capacidad de toma de decisiones, la productividad, la organización y la planificación, los conocimientos profesionales y la capacidad de resolución de problemas.

Desempeño contextual: Iniciativa, colaboración, trabajo en equipo, orientación a objetivo y resultado, colaboración, transferir conocimiento, compartir y tener compromiso organizacional.

Desempeño organizacional: El mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo, mantenimiento voluntario del rendimiento laboral, asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo, uso adecuado de tiempo y los recursos, ritmo voluntario eficiente de trabajo. Este cuestionario está conformado por 28 preguntas que constan con 05 respuestas para elegir de tipo Likert.

Los niveles son los siguientes:

Desempeño de tarea: Bueno (34-45), Regular (21-33), Malo (9-20)

Desempeño contextual: Bueno (34-45), Regular (21-33), Malo (9-20)

Desempeño organizacional: Bueno (34-45), Regular (21-33), Malo (9-20)

### **Validez**

La validez fue realizada mediante el juicio de expertos, concluyendo que el instrumento cuenta con la suficiencia indispensable para su aplicación (Consuelo, 2018).

Para evaluar la validez de contenido del instrumento en el presente estudio, se empleó la técnica de juicio de expertos midiendo los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. La Tabla 3 presenta el juicio de jueces del Cuestionario de Desempeño Laboral

**Tabla 3**

*Juicio de jueces expertos del Cuestionario Desempeño Laboral.*

<b>N°</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<b>Dictamen</b>
1	Magister	Giuliana Víoleta Vásquez Varas	Suficiencia
2	Magister	Victor Oviedo Aldave	Suficiencia
3	Magister	Luz Marina Salazar Arias	Suficiencia

*Fuente: Ver anexo 4*

## **Confiabilidad**

La confiabilidad se realizó mediante de la prueba Alfa de Cronbach con una puntuación de 0.805 (Consuelo, 2018).

En la actual investigación utilizamos el Coeficiente Omega  $\omega$  (McDonald, 1999) para evaluar la confiabilidad. considerando que este coeficiente se basa en la proporción de la varianza común y se desempeñan mejor en comparación con otros índices como el alfa de Cronbach (Revelle y Zinbarg, 2009). Se consideraron valores aceptables de  $\omega$ , valores entre 0,70 y 0,90 (Campo-Arias y Oviedo, 2008). Lo medimos por dimensiones: La dimensión de Desempeño de tareas presentó un índice Omega de 0.214, la dimensión Desempeño Contextual presentó un índice Omega de 0.384, La dimensión Desempeño Organizacional presentó un índice Omega de 0.481. Los cuales no son considerados valores aceptables, evidenciando una inadecuada consistencia interna.

### **3.5. Procedimientos**

Para poder realizar la presente investigación se requirió el permiso para poder emplear los cuestionarios para cada variable, por tal motivo se les envió los mensajes correspondientes a cada autor para que nos otorguen la autorización correspondiente (anexo 5), el cual fue contestado por medio de una carta (anexo 6). Posterior a ello, se requirió la autorización al Director Ejecutivo del Hospital Regional de Huacho para proceder a la ejecución de la presente investigación y a su vez (anexo 7), para la aplicación de los instrumentos que se utilizarán, la respuesta a dicha solicitud fue aprobada y firmada por el director del Hospital (anexo 8). La investigación se realizó en la población de enfermeras del Hospital Regional de Huacho, la aplicación de instrumentos fue en dicho establecimiento de salud, y los datos fueron recolectados de manera individual y manual, a través de lápiz y papel, en un tiempo estimado de 15 minutos por cada instrumento. Para que los participantes pudieran rellenar dichos instrumentos debieron aceptar previamente colaborar de manera voluntaria a través del consentimiento informado.

Se realizó la colecta de datos a las enfermeras del hospital regional de Huacho el día 21 de marzo del año 2022. Se recolectó primero la aceptación de las personas que participaron en la aplicación de cuestionarios, luego se aplicó los cuestionarios SB y desempeño laboral a 121 enfermeras (Anexo 4)

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis de nuestros datos, siendo el primer punto el ingresó todos los datos en una plantilla de Excel 2016 y se procedió a excluir los datos de aquellos que no estaban llenados correctamente para luego corregir los cuestionarios y obtener la puntuación según las respuestas registradas por los participantes.

Se realiza un análisis descriptivo para las variables en estudio, de forma independiente, haciendo uso de la media, desviación estándar, frecuencia y porcentaje.

En lo relacionado a los análisis diferenciales se realizó un análisis de regresión lineal, en la cual tenemos la variable independiente que es el SB y la variable dependiente, el desempeño laboral. Antes de hacer el análisis de regresión se evaluó el presupuesto de la regresión lineal que fueron los siguientes: Diagnóstico de Multicolinearidad utilizando el índice VIF y el diagnóstico de independencia de los residuos utilizando el test de Durbin Watson. Para el análisis de los datos obtenidos se utilizó el programa JASP. En relación a las puntuaciones de consistencia interna de los instrumentos de medición, se utilizó el coeficiente Omega de McDonald ( $\omega$ ).

### **3.7. Aspectos éticos**

El aspecto ético fue seguido en base a los lineamientos de investigación de la Universidad César Vallejo y el código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú. Explicando la aplicación de los principios de la bioética que son la beneficencia y la autonomía. Se cumplió con el principio de la beneficencia considerando que buscamos siempre el bienestar de los

participantes, donde maximizamos el beneficio y disminuimos el daño de los participantes de nuestra investigación. También cumplimos con el principio de autonomía ya que presentaremos un término de consentimiento que deberá ser firmado por todas aquellas personas que otorguen su autorización para participar en nuestra investigación y cuyos datos van a ser analizados.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

En la Tabla 4 se pueden observar los niveles de SB de la muestra estudiada. Como puede evidenciarse en la muestra tomada el 76.8% se encuentran con un alto nivel de presencia del SB, el 19% está en riesgo de padecer de SB.

**Tabla 4**

*Niveles de síndrome de burnout de la muestra*

<b>Variable</b>	<b>Categorías</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Síndrome de burnout</b>	Presencia de SB	93	76.86%
	Riesgo de SB	23	19%
	Ausencia de SB	5	4.14%

*Nota:* Elaborado por Diaz y Moy, 2022.

Por otro lado, en la Tabla 5 se pueden observar los niveles de desempeño laboral de la muestra estudiada, como puede evidenciarse un 16.52% de la muestra se encuentra con un desempeño laboral bueno, mientras que un 83.48% se encuentra con un desempeño laboral regular.

**Tabla 5**

*Niveles de desempeño laboral de la muestra*

<b>Variable</b>	<b>Categorías</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
	Bueno	20	16.52%

<b>Desempeño laboral</b>	Regular	101	83.48%
	Malo	0	0%

*Nota:* Elaborado por Diaz y Moy, 2022.

Los resultados de la prueba de la distribución de las variables SB y desempeño laboral pueden visualizarse en la Tabla 6, las dimensiones de SB presentaron una distribución no normal ( $p < 0.05$ ) en cuanto las variables del desempeño laboral, siendo el desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño organizacional, presentaron una distribución no normal de los datos ( $p < 0.05$ )

**Tabla 6**

*Resultado del análisis de normalidad*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Kolmogorov- Smirnov</b>	<b>P</b>
<b>Síndrome de burnout</b>	Agotamiento emocional	0.092	0.013
	Despersonalización	0.110	0.001
	Realización personal	0.121	0.000
<b>Desempeño laboral</b>	Desempeño de tareas	0.105	0.002
	Desempeño contextual	0.120	0.000
	Desempeño organizacional	0.111	0.001

*Nota:* Elaborado por Diaz y Moy, 2022.



## Análisis inferencial

### Regresión Lineal Múltiple

Se realizó un análisis de regresión lineal múltiple utilizando el método hacia atrás para investigar hasta qué punto los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal explicaban los niveles de desempeño laboral.

A modo de conocer la relación entre las variables se realizó inicialmente un análisis de correlación, cuyos resultados pueden ser observados en la Tabla 7.

**Tabla 7**

*Resultados del análisis de correlación de Spearman*

<b>Variable 1</b>	<b>Variable 2</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>p</b>
<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Desempeño laboral</b>	-0.004	0.968
<b>Despersonalización</b>		-0.009	0.921
<b>Realización personal</b>		0.268	0.003

*Nota:* p= nivel de significancia

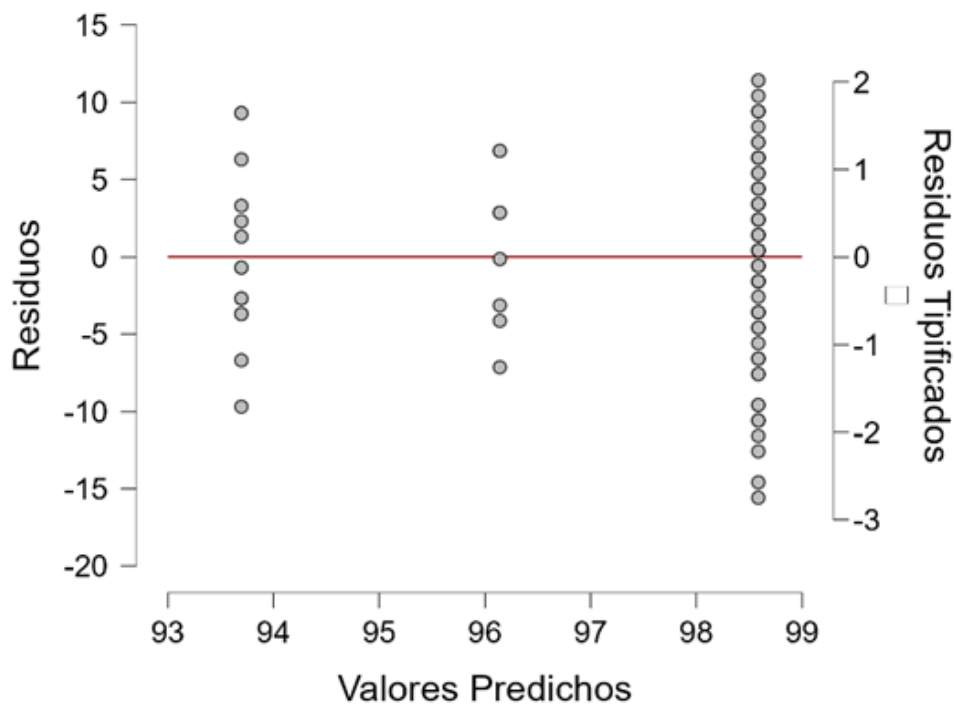
Posteriormente se procedió a evaluar el cumplimiento de los prerequisites para la ejecución de un análisis de regresión: independencia de los residuos por medio del Coeficiente de Durbin Watson,

homocedasticidad usando el Gráfico Residual vs Predicted, distribución normal de los residuos usando el gráfico Q-Q Plot y colinearidad usando el Índice de tolerancia y el VIF.

El coeficiente de Durbin Watson fue de 0.969 por lo que podemos decir que el presupuesto de independencia de los residuos fue violado. Por otro lado, como puede ser visualizado en el Grafico 1 existe una distribución aleatoria equilibrada de los residuos alrededor de la línea de base, proponiendo que el supuesto de homocedasticidad no ha sido violado. Finalmente, como puede observarse en el Grafico 2, el gráfico Q-Q muestra que los residuos estandarizados coinciden con la diagonal, sugiriendo que los dos supuestos de normalidad y linealidad no han sido violados.

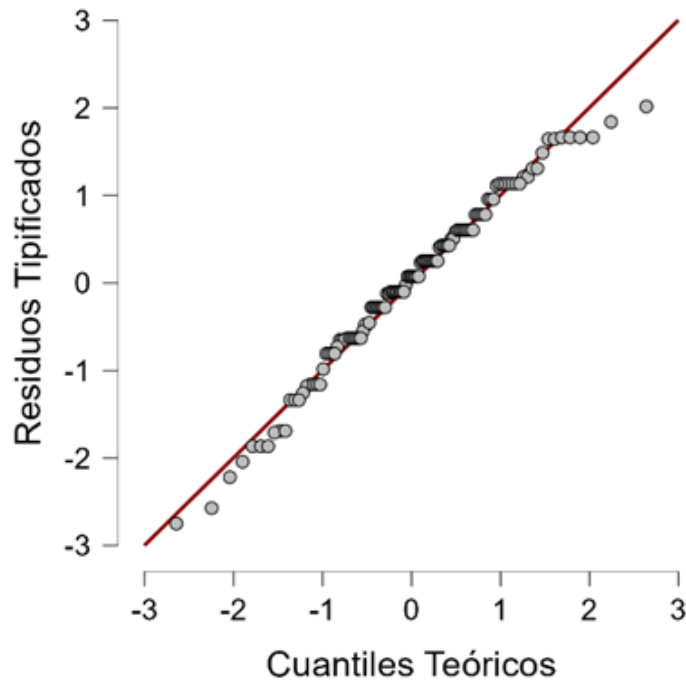
### Gráfico 1

*Gráfico Residuos vs Predictores*



## Gráfico 2

Gráfico Q-Q Plot de residuos



La Tabla 8 muestra los estadísticos de colinearidad, tolerancia y VIF comprobando que no hay multicolinealidad entre las variables independientes. Este resultado es esperado debido a que el modelo final presento solo una variable independiente.

**Tabla 8**

*Índices de tolerancia y VIF del modelo de regresión*

Variable	Tolerancia	VIF
Realización personal	1.00	1.00

*Nota: Elaborado por Díaz y Moy, 2022*

Revisados el cumplimiento de los prepuestos del análisis de regresión se procedió a la ejecución de dicho análisis. La Tabla 9 muestra que la correlación (R) entre ambas variables es alta (0.283). El valor  $R^2$  de 0.080 nos expresa que la realización personal representa el 8 % de la varianza de desempeño laboral.

**Tabla 9**

*Sumarización del modelo*

<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>Adjunted R<sup>2</sup></b>	<b>RMSE</b>
<b>1</b>	0.288	0.083	0.059	5.729
<b>2</b>	0.285	0.082	0.066	5.710
<b>3</b>	0.283	0.080	0.072	5.690

*Nota:* (modelo 1= agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), (modelo 2= despersonalización y realización personal), (modelo 3= realización personal), (GL= grados de libertad) (p= nivel de significancia)

La Tabla de ANOVA señala todas las sumas de los cuadrados antes citados. El estadístico F es significativo  $F(1, 119) = 10.354$ ,  $p = 0.002$ ,  $R^2$  ajustado = 0.072. Esto nos dice que la realización personal tuvo una influencia estadísticamente significativa en el desempeño laboral.

**Tabla 10**

*Tabla de ANOVA de la regresión lineal*

<b>Modelo</b>		<b>Suma de cuadrados</b>	<b>GI</b>	<b>Cuadrado medio</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>1</b>	Regresión	347.445	3	115.815	3.528	0.017

	Residuo	3840.555	117	32.825		
	Total	4188.000	120			
<b>2</b>	Regresión	341.333	2	170.667	5.235	0.007
	Residuo	3846.667	118	32.599		
	Total	4188.000	120			
<b>3</b>	Regresión	335.210	1	335.210	10.354	0.002
	Residuo	3852.790	119	32.376		
	Total	4188.000	120			

*Nota:* (modelo 1= agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), (modelo 2= despersonalización y realización personal), (modelo 3= realización personal), (GL= grados de libertad), (p= nivel de significancia)

La Tabla 11 proporciona los coeficientes del modelo. Los resultados mostraron que los coeficientes para realización personal fueron significativos. Como se puede observar, la única variable que impactó en los niveles de desempeño laboral fue realización personal, explicando el 8% del resultado. Las variables agotamiento emocional y despersonalización no tuvieron un impacto significativo ( $B = -0.038$ ,  $t = -0.432$ ,  $p = 0.667$ ), ( $B = 0.039$ ,  $t = 0.433$ ,  $p = 0.666$ ), mientras que la variable realización personal tuvo impacto significativo ( $B=0.283$ ,  $t=3.218$ ,  $p=0.002$ ) Llegamos a la conclusión de que la hipótesis se acepta

### **Tabla 11**

*Coeficientes del modelo*

<b>Modelo</b>		<b>No tipificado</b>	<b>Error típico</b>	<b>B</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
	Intercepto	91.251	2.106		43.337	<0.001
<b>3</b>	Realización personal	2.445	0.760	0.283	3.218	0.002

*Nota:* (modelo 3= realización personal), (p= significancia estadística)

## V. DISCUSIÓN

Con respecto a las referencias consideradas en el presente estudio, se elabora la discusión con el propósito de lograr confrontar los resultados obtenidos.

El estudio tuvo como objetivo principal, conocer el impacto del SB en el desempeño laboral de las enfermeras. Nuestra hipótesis general sugería la existencia de un impacto significativo entre ambas variables. De la misma manera, en los objetivos específicos se plantea conocer el impacto de las dimensiones pertenecientes a la variable SB sobre el desempeño laboral.

Analizando el primer resultado se llegó a la conclusión que, del total de la muestra estudiada, 93 enfermeras se presencia el síndrome de burnout, 23 están en el nivel de riesgo y en 5 enfermeras hay ausencia de síndrome de burnout. Por lo expuesto anteriormente, se puede decir que, el personal de enfermería es una población con probabilidad de riesgo para desencadenar este síndrome (Sánchez y Sierra, 2014). Esta condición es común entre el personal que se especializa en ayudar a otras personas, de las cuales la profesión de enfermería es una de las que más lo sufre y afecta el desempeño y atención de los pacientes (Torres y Salamanca, 2015).

En tal sentido, si el SB se vuelve crónico trae consigo consecuencias perjudiciales, pero si se detecta y se trata a tiempo se puede revertir (Torres y Salamanca, 2015). Estos resultados concuerdan con los estudios realizados por Loya et. al (2018), en el cual se determinó que los niveles de SB fluctúan entre el 2.1 % y el 76 %. Castillo (2013), en su investigación encontró que, el personal de enfermería presenta niveles moderados de SB en un 71% y el 23.9% se encuentran bajo un nivel grave.

Con respecto a los análisis descriptivos de nuestra variable desempeño laboral, se encontró que, el 83% de enfermeras muestran un desempeño laboral regular, mientras que el 17% presenta un buen desempeño. Castillo (2013), encontró que, el 52.2% presentan un inadecuado desempeño laboral durante su periodo de trabajo.

Los resultados de la investigación señalan que, en líneas generales, existen deficiencias en cuanto al SB y que se traducen en desempeños

regulares por parte de las enfermeras del Hospital Regional de Huacho. Esto se puede contrastar con la teoría de Maslach y Jackson (1981), quienes formularon que el SB está ligado a las condiciones laborales y afecta el cumplimiento de las tareas y funciones del puesto de trabajo dentro de la institución (Piña, 2005).

Por consiguiente, en la correlación de las variables se obtuvo un  $Rho=-0.036$  el cual nos indica que existe una correlación negativa moderada siendo inversamente proporcionales. En cuanto al valor de significancia fue de  $p=0.695$ , siendo mayor a 0.05, es por ello por lo que se confirma que no existe un impacto significativo entre el síndrome de burnout y desempeño laboral. Aceptando de este modo la hipótesis nula. Este resultado difiere con lo hallado en el estudio de Estrada Lima, G. D. (2019), en donde menciona que, no necesariamente el síndrome de burnout genera un impacto en el desempeño laboral, y se podría pensar que existen otros factores que estarían influyendo en la variable dependiente.

En tanto a la correlación de la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral se presentó el siguiente resultado, el coeficiente de correlación de Spearman es de. ( $Rho=-0.004$ ), el cual señala que existe una correlación negativa baja entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, intuyendo que la dimensión agotamiento emocional impacta significativamente con la variable desempeño laboral. En tanto al valor de significancia fue de  $p=0.013$ , es por ello por lo que se asevera que se halla una relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral. En este marco, el agotamiento emocional es el punto importante y hace referencia a la sensación de cansancio y disminución de la energía (Martínez, 2010).

Este resultado se contrasta con la investigación de Mayorga, M. (2017), en donde el agotamiento emocional obtuvo una puntuación de 22, teniendo un impacto sobre el desempeño laboral.

En el caso de, desempeño laboral y despersonalización, en el presente estudio se encontró que no hay relación significativa entre las variables, verificamos dicho argumento con lo que se obtuvo en el coeficiente de correlación de Spearman de  $Rho=-0.009$ , el cual señala que hay una



correlación negativa baja entre la despersonalización y el desempeño laboral, esto significa que, si existe una menor despersonalización, el desempeño laboral será mejor. Por lo tanto, al analizar estos resultados y teniendo el valor de significancia de  $p=0.001$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del estudio. Para ratificar dichos resultados, contrastamos con el estudio realizado por Canales Huamán, M. A. (2021) con su tesis de maestría titulada “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de Los Olivos, 2020”, en tal estudio se halló una relación negativa de sus variables teniendo su coeficiente de correlación de Spearman de  $Rho=-0.052$ , lo cual muestra que son inversamente proporcionales. También se observó en el estudio de Marsollier, R. G. (2013) que el 77.68% de la población muestra un nivel alto de despersonalización. Dicho resultado no se debe pasar por alto, ya que estos niveles son la resultante de la falta de estrategias del individuo para afrontar los desafíos del ambiente laboral.

Para la dimensión desempeño laboral y realización personal se halla un impacto significativo. Teniendo un valor de significancia de  $p=0.000$  y con respecto a la correlación de Spearman es de  $Rho=0.268$ , el cual señala que hay una relación positiva entre el desempeño laboral y la realización personal, siendo éstas directamente proporcionales. Esto quiere explicar que, a una mayor realización personal el rendimiento laboral será mejor. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del estudio. Esto ocurre en el caso de Mayorga (2017), quien en su investigación encontró que la realización personal obtuvo la puntuación más alta con 24.44, teniendo un impacto significativo en el desempeño laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos, discutimos y explicamos las principales limitaciones de la presente investigación, uno de ellos sería el poco tiempo disponible que tenían las enfermeras para realizar los cuestionarios, puesto que, por la naturaleza de su profesión disponen de un tiempo limitado y saturado, lo cual dificultó la obtención de la base de datos. Muchas veces ante las emergencias demandadas por su labor de servicio, no lograban concluir en un solo día los cuestionarios de manera apropiada.

Por ende, se alargaba los días de aplicación y también la paciencia del personal de salud, ya que era un poco incómodo ir a interrumpir sus labores. Asimismo, se pudo evidenciar la falta de empatía del personal de enfermería para con nosotras, ya que realizaron las encuestas por cumplir, más no por realmente sentir que esto las ayudaría en algo o que sería importante. Esta observación se puede justificar con los resultados obtenidos en las variables SB y desempeño laboral.

Otra limitación que tuvimos fue el tiempo de nosotras las investigadoras, ya que, como todos, dividimos nuestro tiempo en trabajo, estudios, familia, etc. Por ende, se nos hizo complicado los días de aplicación para encontrar horarios indicados para la aplicación de los cuestionarios para el personal de salud.

Todo lo mencionado, se ve reflejado en los resultados obtenidos, analizados y discutidos en este estudio, sin embargo, podemos dar algunas proyecciones futuras que podrían ayudar a comprender mejor las variables de estudio y mejorar los resultados obtenidos, por ejemplo, tener el espacio indicado y el tiempo para la buena aplicación de los cuestionarios. Otra proyección sería poder incentivar a que se siga investigando estas variables que no solo en sector salud se ven con signos de alerta, sino en varios campos de diferentes profesiones.

Por último, la proyección futura sería tomar en cuenta las opiniones y referencias del personal de salud para que mejore la empatía entre colaboradores, usuarios, y también con personal que pueda ir a investigar diferentes variables al centro de salud, también poder concientizar sobre el SB para que tomen en cuenta que es un tema importante y que se puede tratar a tiempo y así no perjudicarían su ámbito, profesional, ni personal.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Se encontró la presencia del SB con un porcentaje de 76.86%, seguido por riesgo de padecer SB con el 19% y ausencia del SB con el 4.14% en las enfermeras del Hospital Regional de Huacho.

**Segundo:** Se concluye que las enfermeras del Hospital Regional de Huacho expresan la presencia de SB y un desempeño laboral regular, por ende, no se entabla una relación entre el SB y el desempeño laboral del personal de salud.

**Tercero:** También se encontró que, los niveles de desempeño laboral de la muestra estudiada, se encuentran bajo un desempeño laboral bueno con un porcentaje 16.53%, mientras que un 83.47% se encuentra con un desempeño laboral regular.

**Cuarto:** Se encontró que la dimensión realización personal y el desempeño laboral tienen una relación positiva significativa, esto dice que, a mayor realización personal, mejor será el rendimiento laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda a los centros de investigación, aplicar en los próximos estudios el análisis de regresión en una muestra más elevada teniendo en cuenta las mismas variables de este estudio para que haya una literatura más amplia sobre el tema.

**Segundo:** Se recomienda realizar futuras investigaciones sobre el desempeño laboral en las enfermeras del Hospital Regional de Huacho, con el fin de determinar la causante de que las enfermeras presenten un nivel regular del desempeño laboral.

**Tercero:** Se recomienda al personal competente del Hospital Regional de Huacho tomar medidas correspondientes para mejorar los niveles de SB.

**Cuarto:** Se recomienda al personal competente del Hospital Regional de Huacho realizar talleres de relajación y compañerismo, con el fin de recrearse y poder mejorar el estado anímico del personal, disminuyendo niveles de estrés, así también mejorar la conexión y relación entre trabajadores y pacientes, desarrollando más empatía para con ellos.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional. Un enfoque aplicado*. Sexta Edición. Cengage Learning Editores.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1297/1/Aamodt-%20Psicolog%C3%ADa%20organizacional.pdf>
- Abarca, J. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla, Lima 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14338>
- Altamirano, K. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60632>
- Apuy, L. (2013). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, junio-noviembre 2008*. [Tesis de maestría, Universidad Estatal a Distancia]. Repositorio Institucional UNED.  
<https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/1126>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Aruquipa, G., & Saavedra, C. (2019). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, Unidad de Terapia Intensiva Adultos, Neonatal y Cuidados Intermedios Neonatal, Caja de Salud de la Banca Privada, La Paz, Bolivia gestión 2018*. [Tesis doctoral, Universidad Mayor de San Andrés].  
Repositorio Institucional UMSA.

<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/22130>

Aquino, J. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
Repositorio UCV

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15011>

Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista Con-Ciencia*, 2(1), 117-125. ISSN: 2310-0265.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext)

Campbell, J., Gasser, M. y Oswald, F. (1996). The substantive nature of job performance variability. In K.R. Murphy (Ed). *Individual differences and behavior in organizations* (pp. 258-299).

Campo-Arias, A., & Oviedo, H. (2008). Psychometric properties of a scale: internal consistency. *Revista de salud pública*, 10(5), 831-839. doi: 10.1590/s0124-00642008000500015

Canales, M. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de Los Olivos, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64311>

Carrillo, R., Gómez, K., & De lo Monteros, I. (2017). Síndrome de Burnout en la práctica médica. *Medicina Interna de México*, 28(6).

Castillo, A. (2013) *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Victor Larco Herrera*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP.

<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/332>

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11.

Ccoscco De La Cruz, A. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Digital UWIENER.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4829>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta Ed.) McGrawHill.

Chiavenato, I. (2010). *Políticas Administrativas y Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill.

Chung, K., & Salas, M. (2018). *Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia- Hospital Regional Docente e Trujillo 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Digital de UPAO.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/4349>

Consuelo, C. R. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16088>

Díaz, F., & Gómez, I. (2016). Research on burnout from 2000 to 2010 in Latin America. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. ISSN: 2011-748. doi: 10.14482/psdc.33.1.8065

Do Carmo, M., Chaves, M., Marchi, R., Almeida, L., Oliveira, I., & Pedrao, L. (2016). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(1), 52-64.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192010000100009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009)

Espinoza, I. (2016). *Tipos de muestreo*.  
<http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>

Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. Repositorio Institucional USDG.  
<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>



- Estrada, 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 doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38394>
- Faria, M. (1995). *Desarrollo organizacional: Enfoque integral*. Limusa.
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff Burn-Out*. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-166. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Galarza, K., & Salazar, T. (2019). *Estudio de Síndrome Burnout y su incidencia en el Desempeño Laboral*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional UNEMI.
- Gallardo, E., & Calderon, C. (2017). *Metodología de Investigación: manuales autoformativos interactivo*. Repositorio Institucional Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/4278>
- García, K., & Llivisupa, B. (2018). *Síndrome de Burnout y su incidencia en el Desempeño Laboral*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional UNEMI. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4289>
- Gil-Monte, P. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una perspectiva histórica. Quemarse en el trabajo: 11 perspectivas del burnout, 37-72. Egido. [https://www.researchgate.net/publication/263278349\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_burnout\\_una\\_perspectiva\\_historica](https://www.researchgate.net/publication/263278349_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_burnout_una_perspectiva_historica)

- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Síntesis.
- Gutierrez, G., López, M., Moreno, S., Jiménez, F., & Campos, J. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Koontz, H., & O Donnell, C. y. (1983.). *Administración*. McGraw-Hill.
- Loya, K., Valdez, J., Bacardí, M. & Jiménez, A. (2018). El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: revisión sistemática. *JONNPR*, 3(1):40-48. doi: <https://doi.org/10.19230/jonnpr.2060>
- Márquez, I. (2020). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos*. [Tesis magistral, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15060>
- Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Psicología.com*, 17(7). <http://hdl.handle.net/10401/6175>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. doi: <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113. doi: <https://doi.org/10.1002/job.403002020>

- Mayorga, M. (2017). *El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26084>
- McDonald, R. (1999). *Test theory: A unified treatment*. Psychology Press. doi: <https://doi.org/10.4324/9781410601087>
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S., & García-Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci\\_arttext&lng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&lng=pt)
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de los recursos humanos: Un enfoque de estrategia/Human resource mangement*. Delaware: Addison-Wesley Iberoamericana., 79(4), 475–480.
- Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. Recuperado el, 11, 2018.
- Müggenburg, M. & Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4 (1), 35-38. <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Piña, C. (2005). *Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Repositorio Institucional UASLP. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3062/MAE1>

[SBD00501.pdf?sequence=4](#)

Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Diaz de Santos.  
Revelle, W., & Zinbarg, R. (2009). Coefficients alpha, beta, omega, and the glb:

Comments on Sijsma. *Psychometrika*, 74(1), 145-154. doi:

<https://doi.org/10.1007/s11336-008-9102-z>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)

[00152015000100014&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)

Salgado, J., & Cabal, Á. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*,

27(2), 75-91. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000200001)

[59622011000200001](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000200001)

Sánchez, P. & Sierra, V. (2014). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI. *Enfermería Global*, 13(1), 252-266. doi:

<https://doi.org/10.6018/eglobal.13.1.176811>

Sarmiento, S., Prado, M., Rocha, V., Prado, F., Machado, J. & Oliveira, S. (2015). A síndrome de burnout em profissionais da Rede de Atenção Primária à Saúde de Aracaju, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20, 3011-3020. DOI:

<https://doi.org/10.1590/1413-812320152010.19912014>

Torres, M., Castro, S., & Salamanca, A. (2015). Enfermera con síndrome de Burnout. *Revista de enfermería docente*, 104(2), 39-43. <http://www.index->

<f.com/edocente/104pdf/10439.pdf>

World Health Organization. (2000). *The world health report 2000: health systems: improving performance*. World Health Organization.

Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*, 19(4), 41-49. doi: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables Síndrome de burnout

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles	
Es un síndrome que genera agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, Maslach y Jackson (2008).	Las dimensiones correspondientes a esta variable han sido medidas a través de la Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI:HSS), Maslach y Jackson (1981). Adaptado por Aquino (2017).	Agotamiento emocional	Sobrecarga laboral  Vacío emocional  Fatiga	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9	1 =Nunca 2 =Algunas veces al año 3 =Algunas veces al mes 4 =Algunas veces a la semana 5 =Siempre	Alto: 16-45 Medio: 13-15 Bajo: 9-12	Alto Agotamiento emocional Alta despersonalización Baja realización personal <b>Presencia de síndrome de burnout</b>
		Despersonalización	Deshumanización  Sentimiento de culpabilidad	10,11, 12,13, 14	1 =Nunca 2 =Algunas veces al año 3 =Algunas veces al mes 4 =Algunas veces a la semana 5 =Siempre	Alto: 8-25 Medio: 6-7 Bajo: Hasta 5	Otros resultados <b>Riesgo de síndrome de burnout</b>
		Realización personal	Desmotivación  Sentimiento de insatisfacción profesional	15,16, 17,18, 19,20, 21,22	1 =Nunca 2 =Algunas veces al año 3 =Algunas veces al mes 4 =Algunas veces a la semana 5 =Siempre	Alto: 36-40 Medio: 29-35 Bajo: 8-28	Bajo agotamiento emocional Baja despersonalización Alta realización personal <b>Ausencia de síndrome de burnout</b>

--	--	--	--	--	--	--	--

**Matriz de operacionalización de las variables: Desempeño laboral**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
El desempeño laboral es la integración de habilidades físicas y emocionales, que si son controladas y realizadas de manera correcta	Esta variable fue medida por el Cuestionario de Desempeño laboral, Salgado y Cabal (2011) y adaptado por Consuelo (2018)	Desempeño de tareas	Capacidad de toma de decisiones Capacidad de organización y planificación Capacidad de resolución de problemas Conocimientos profesionales y/o técnicos Productividad	1,2,3,4,5,6,7,8,9	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Bueno:33-45 Regular:21-32 Malo: 9-20
		Desempeño contextual	Orientación a objetivos y resultados Iniciativa Compromiso de organización Colaboración y cooperación con los compañeros Compartir y transmitir conocimientos	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19		Bueno: 37-50 Regular: 24-36 Malo:10-23

		Desempeño organizacional	Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral Mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo Ritmo voluntario eficiente del trabajo	20,21, 22,23, 24,25, 26,27, 28		Bueno: 33-45 Regular:21-32 Malo: 9-20
--	--	--------------------------	---	--	--	---



## Anexo 02: Fórmula del cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N \times z^2 \times \sigma^2}{(N - 1)E^2 + (Z^2 \times \sigma^2)}$$

## **Anexo 03: Consentimiento Informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por medio del presente documento, le informamos que usted está siendo invitada a participar realizada por la Bach. Diaz Ramis, Briggit Paola y la Bach. Moy Cordova, Denisse Yuleysi, estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis de la Universidad Cesar Vallejo, sobre “Impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Regional de Huacho.”

Se medirá la variable “Síndrome de burnout” a través del cuestionario “Maslach Burnout Inventory”, y la variable “Desempeño laboral”, el cual se evaluará por medio del “Cuestionario de Desempeño laboral”. Este proceso tendrá una duración de 30 minutos aproximadamente.”

A su vez, expongo que los datos proporcionados serán tratados de manera anónima y tendrán un uso único para fines de estudio.

Desde ya agradecemos su participación

---

Yo ..... con número de DNI: ..... acepto ser partícipe de la investigación “Impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Regional de Huacho” de la Bach. Diaz Ramis Briggit Paola y Bach. Moy Cordova Denisse Yuleysi.

---

Firma de la participante

## **Cuestionario Sociodemográfico**

Estimada profesional de la salud, pido su participación voluntaria en el desarrollo de los cuestionarios que se utilizarán para medir Síndrome de burnout y Desempeño laboral, ya que sin su apoyo no se logrará conseguir los resultados planteados. Le agradecemos por adelantado y no se olvide que sus respuestas son confidenciales y se mantendrán en anonimato.

**Edad:**

**¿Tiene hijos?:**

- Sí
- No

**Estado civil:**

- Soltera
- Casada
- Divorciada
- Otros

Especificar: \_\_\_\_\_

**Tiempo de servicio:**

**Área de servicio:**

- Atención preventiva
- Emergencia
- Hospitalización
- UCI
- Consultorio externo

Especificar: \_\_\_\_\_

**¿Usted labora en otro lugar?**

## Instrumentos

### ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI-HSS)

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados.

0	1	2	3	4	5	6
<b>Nunca</b>	<b>Alguna vez al año o menos</b>	<b>Una vez al mes o menos</b>	<b>Algunas veces al mes</b>	<b>Una vez a la semana</b>	<b>Algunas veces a la semana</b>	<b>Diariamente</b>

N°	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	Me siento “quemado” por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Ud. Toma decisiones acertadas de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio?					
2	¿Ud. Analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión?					
3	¿Realiza usted una planificación de sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?					
4	¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarlas?					
5	¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo en equipo?					
6	¿Ud. maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?					
7	¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?					
8	¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?					
9	¿Realiza Ud. sus actividades laborales en el tiempo estimado?					
10	¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?					
11	¿Se preocupa por la alcanzar sus metas?					
12	¿Promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención?					
13	¿Toma la iniciativa de alguna mejora antes que los demás?					
14	¿Ud. cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan?					
15	¿Ud. se compromete con los reglamentos de su institución?					
16	¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?					
17	¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se lo pida?					
18	¿Sus jefes le mandan a capacitación, para que mejore su desempeño laboral?					
19	¿Busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas?					
20	¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?					
21	¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?					
22	¿Su calidad de atención es igual para todos sus pacientes?					
23	¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?					
24	¿Ud. sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo?					
25	¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?					
26	¿Asiste puntualmente a su centro laboral?					
27	¿Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo?					
28	¿Ud. pone excusas para faltar a su jornada laboral?					

## Anexo 04: Criterio de Jueces de expertos de los instrumentos



### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

#### **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

La Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI:HSS), elaborado por Christina Maslach, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

06 de junio del 2022



Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

La Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Cuestionario para medir Desempeño Laboral, elaborado por Salgado y Cabal, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

06 de junio del 2022



Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

El Mgtr. Víctor Oviedo Aldave, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI:HSS), elaborado por Christina Maslach, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

09, Junio del 2022



---

Mgtr. Víctor Oviedo Aldave



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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

La Mgtr. Víctor Oviedo Aldave, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Cuestionario para medir Desempeño Laboral, elaborado por Salgado y Cabal, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

09, Junio del 2022



---

Mgtr. Víctor Oviedo Aldave

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

La Mgtr Salazar Arias Luz Marina de Maria, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI:HSS), elaborado por Christina Maslach, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

11 de junio del 2022



Mgtr. Salazar Arias Luz Marina de Maria



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



INVESTIGA  
UCV

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

### **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

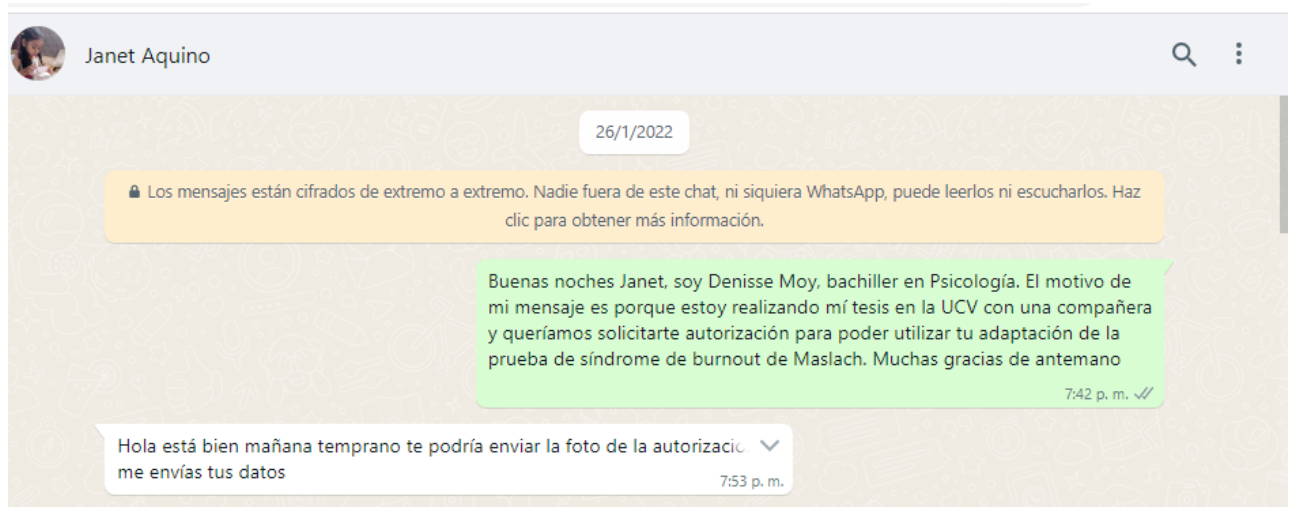
La Mgtr. Salazar Arias Luz Marina de Maria, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Cuestionario para medir Desempeño Laboral, elaborado por Salgado y Cabal, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

11 de junio del 2022

Mgtr. Salazar Arias Luz Marina de Maria

## Anexo 05: Solicitud de autorización de autores para la aplicación de instrumentos



## Anexo 06: Autorización de autores para la aplicación de los instrumentos

Lima, 27 de Enero del 2022

Srtas. Denisse Yuleysi Moy Cordova y Briggit Paola Díaz Ramis

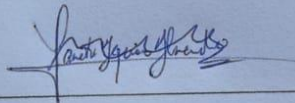
Presente. -

**Asunto:** Autorización para la utilización de los cuestionarios desarrollados en su investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para expresarles un saludo cordial, en la presente les otorgo permiso para la utilización de los instrumentos publicados en la investigación denominada "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016" de mi autoría, con la finalidad de ser utilizados en la investigación denominada "Impacto del Síndrome de burnout en el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Regional de Huacho"

Atentamente,



MG. Janet Norma Aquino Almendre  
DNI N° 40887973

## Anexo 07: Carta de solicitud de autorización para realizar el trabajo de investigación

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA  
APLICAR INSTRUMENTOS DE  
INVESTIGACIÓN

Dr. Oscar Cirilo Garay Vallenas  
DIRECTOR EJECUTIVO  
Hospital Regional de Huacho



Yo, **Denisse Yuleysi Moy Cordova**, identificada con DNI N° 72161158, con domicilio Calle José T. García 237 Dpto 3 - Huacho y **Briggitt Paola Diaz Ramis**, identificada con DNI N° 70484959, con domicilio en Av. Moore G20. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que, en la actualidad nos encontramos realizando una investigación denominada **IMPACTO DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO** para optar el Título de Licenciada en Psicología. Por esta razón, es nuestro interés solicitarle el permiso correspondiente para aplicar la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) y la encuesta de Desempeño Laboral.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Huacho, 19 de Enero de 2022

MOY CORDOVA, DENISSE YULEYSI  
DNI N° 72161158

DIAZ RAMIS, BRIGGIT PAOLA  
DNI N° 70484959

**Anexo 08: Carta de autorización del Hospital Regional de Huacho para realizar trabajo de investigación**



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA

HOSPITAL HUACHO  
HUAURA OYON Y SBS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA  
REG. DGC. N° 03365628  
REG. EXP. N° 02121019

**MEMORANDO N° 0047-2022-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-J.D.E.**

AL : JEFE DE UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN  
MGO. INDIRA BURGA UGARTE  
PRESENTE. -

ASUNTO : OPINIÓN

REFERENCIA : SOLICITUD S/N  
DOC. N° 03343740 / EXP. N° 02121019

FECHA : HUACHO, FEBRERO 01 DEL 2022.

Mediante el presente le saludo cordialmente y a la vez en atención al documento indicado en la referencia, mi Despacho otorga opinión favorable a las Srtas. Denisse Yuleysi Moy Cordova y Briggit Paola Díaz Ramis, para ejecutar su Proyecto de investigación: "IMPACTO DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO", teniendo en cuenta cumplir estrictamente las medidas de Bioseguridad y equipo de protección personal, asimismo la recolección de la información en los servicios se realice de preferencia en el turno de tarde.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
HOSPITAL HUACHO HUAURA OYON Y S.B.S

M(o) EVA J. ROJAS ZAVALTA  
D.O. N° 17000 R.N.E. N° 2844  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

EJZ/epob



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE LIMA  
HOSPITAL HUACHO HUAURA OYON Y SBS

MGO. INDIRA BURGA UGARTE  
JEFE DE UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN