



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Prevalencia del Síndrome de Burnout, Factores Psicosociales y
Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería del Servicio
de Emergencia, Guayaquil, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Marmolejo Acosta, Dennis Elizabeth (ORCID: 0000-0003-2708-5449)

ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (ORCID: 0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo de Salud

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Va dirigido a Jehová Dios, quien ha sido mi fortaleza y guía durante todo el trayecto del posgrado, a mi querida y amada familia quienes me han apoyado incondicionalmente, a la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y tutor por brindarme su apoyo en la formación como profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Jehová mi Dios por ayudarme a seguir adelante cumpliendo mis metas dándome sabiduría para tomar buenas decisiones, a mi familia por su apoyo incondicional, a la Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, a los docentes y tutor por su guía, orientación, por contribuir en mi formación académica.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y Operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	25
3.6 Métodos de análisis de dato	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV.RESULTADOS	28
V.DISCUSIÓN	36
VI.CONCLUSIONES	42
VII.RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Areas totales de profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia población de estudio.....	20
Tabla 2. Valoración de resultados sobre el Síndrome de Burnout	22
Tabla 3. Distribución de frecuencia variable 1 Síndrome de Burnout y sus dimensiones.	28
Tabla 4. Distribución de frecuencia variable 2 Factores Psicosociales y sus dimensiones.	29
Tabla 5. Distribución de frecuencia variable dependiente desempeño laboral y sus dimensiones.	30
Tabla 6. Distribución de frecuencia de Factores Sociodemográficos.....	31
Tabla 7. Correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Factores Psicosociales en relación a la variable Desempeño laboral.....	32
Tabla 8. Correlación entre variable independiente Síndrome de Burnout y sus dimensiones.	33
Tabla 9. Correlación entre variable independiente Factores psicosociales y sus dimensiones.	34
Tabla 10. Correlación entre variable independiente Factores psicosociales y sus dimensiones.....	35
Tabla 11. Matriz de consistencia	59
Tabla 12. Tabla de operacionalización de variables.....	61
Tabla 13. Estadísticas de fiabilidad	85
Tabla 14. Base de datos de prueba piloto	85
Tabla 15. Prueba de normalidad	90

Resumen

La presente investigación titulada Prevalencia del Síndrome de Burnout, Factores psicosociales y desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Guayaquil, 2021. Este estudio tiene como fin determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout, factores psicosociales y desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia.

Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, aplicada, nivel causal, diseño no experimental de corte transversal, fue prospectivo y analítica. La población estuvo conformada por 72 licenciados en enfermería, 61 enfermeros fue la muestra de este estudio y el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, se utilizó 3 cuestionarios para identificar el síndrome de Burnout, conocer factores psicosociales y evaluar el desempeño laboral en personal de enfermería.

Resultados: existe un nivel alto de síndrome de Burnout, factores psicosociales afectando en un nivel medio al desempeño laboral. Conclusiones: entre Síndrome de Burnout y los Factores Psicosociales, según R de Pearson es de -0.040 indica que existe una correlación negativa, es decir que las dos variables están asociadas en sentido inverso, Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral según R de Pearson es de 0.008 no existe una relación lineal entre las variables y por último factores psicosociales y desempeño laboral valor de 0.099 no existe relación lineal entre las variables.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Factores psicosociales, desempeño laboral.

Abstract

The present investigation titled Prevalence of Burnout Syndrome, Psychosocial Factors and Work Performance in Nursing Professionals of the Emergency Service, Guayaquil, 2021. The purpose of this study is to determine the prevalence of Burnout Syndrome, psychosocial factors, and job performance in emergency service nursing professionals.

A quantitative approach methodology was used, applied, causal level, non-experimental cross-sectional design, it was prospective and analytical. The population consisted of 72 nursing graduates, 61 nurses were the sample of this study and the sampling was simple random probabilistic, 3 questionnaires were used to identify the Burnout syndrome, know psychosocial factors and evaluate the work performance of nursing personnel.

Results: there is a high level of Burnout syndrome, psychosocial factors affecting work performance at a medium level. Conclusions: between Burnout Syndrome and Psychosocial Factors, according to Pearson's R is -0.040 indicates that there is a negative correlation, that is, the two variables are associated in the opposite direction, Burnout Syndrome and Work Performance according to Pearson's R is 0.008 there is no linear relationship between the variables and finally psychosocial factors and job performance value of 0.099 there is no linear relationship between the variables.

Keywords: Burnout syndrome, psychosocial factors, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout traducido al español significa “degaste emocional o estar quemado”, según el psicólogo clínico se refiere como estrés crónico siendo un aspecto psicosocial, como sensación de fracaso y baja realización personal, por primera vez estudió esas reacciones en voluntarios que trabajaban en ciertos hospitales de beneficencia (Freudenberger, 1974).

En este contexto, la realidad problemática se enfoca en exigencias de la vida cotidiana o al ambiente donde se desenvuelven los profesionales de enfermería, quienes experimentan niveles altos de estrés al estar siempre en contacto directo con las personas, expuestos a la presión de sus lugares de trabajo, exceso de carga laboral, malas condiciones laborales y poco descanso.

Este síndrome suele aparecer en personas cuya profesión exige mucha dedicación y vocación en la atención directa a pacientes, consecuencia de aquello se evidencia un aumento en absentismo laboral, falta de energías, sentimientos de frustración, impaciencia, dificultad para concentrarse, cefalea, insomnio, baja motivación, bajo autoestima, bajo rendimiento laboral, etc.

La OMS cataloga al Síndrome de Burnout como un trastorno mental y será reconocido en (CIE-11) que significa clasificación internacional de Enfermedades, asociado al empleo o desempleo de las personas, aquello entrará en vigor para el 2022.

La OMS (2004), indica que una de las profesiones más estresante debido a la responsabilidad por el cuidado directo a personas y atención humanizada son los profesionales de enfermería debido a factores estresantes que se desencadenan en su entorno físico y laboral.

Ramírez (2017), indica en su estudio realizado en Ecuador que el 30% de los profesionales sanitarios están afectados por la sintomatología de dicho síndrome, mencionando lo siguiente “es necesario y oportuno intervenir con estrategias específicas para ayudar a los profesionales en su rendimiento laboral”.

En los últimos años se evidencian situaciones muy preocupantes de enfermeras (os) afectados por dicho síndrome considerándose como un problema grave a nivel

nacional e internacional, afectando así al sector público de la salud debido a factores psicosociales que influyen en el desempeño laboral de dicho personal, situación que compromete la salud y calidad del servicio que prestan en diferentes instituciones.

Resulta de suma importancia estudiar las condiciones de trabajo que repercute en consecuencias negativas para las instituciones u organizaciones, debido a la falta de comunicación, ausentismos frecuentes, agotamiento, abandono de tareas, así mismo en la calidad de servicio; ya que paulatinamente se verá afectado la salud del personal dando como resultado deterioro a nivel emocional, cognitivo, físico y conductual.

Diferentes estudios demuestran que la prevalencia de dicho síndrome varía por el lugar de trabajo, áreas, actividades, afecta en el desempeño del trabajador dando como consecuencia el desgaste emocional, fatiga, estrés excesivo, falta de sueño o frustración. También se considera un problema para las instituciones debido a estos factores afecta la calidad de vida de las enfermeras y rendimiento en el entorno laboral, perjudicando en la calidad y productividad de los servicios que prestan directamente a los pacientes.

Por lo tanto, se formuló la siguiente pregunta de investigación para este estudio:

¿Cuáles son las causas que determinan la prevalencia del síndrome de Burnout, factores psicosociales y desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia?

Esta investigación se justifica en la siguiente manera; el síndrome de Burnout se deriva de las altas exigencias laborales a las que son sometidos los profesionales entre ellos, enfermería. El Ministerio de Salud Pública del Ecuador realizó un estudio e impulsó un plan para identificar el nivel de estrés que afecta a quienes trabajan en sector público, dando como resultado que el 20% de los servidores públicos que trabajaron en 3 hospitales padecen de esta enfermedad.

El servicio de emergencia es un área donde acuden gran cantidad de pacientes que requieren una atención especializada y compleja, e incluso muchos se debaten entre la vida y muerte, esto requiere que todo el personal sanitario se encuentre altamente capacitados y coordinados. Por lo tanto, esto demuestra quienes laboran

en las áreas de emergencias, debido a una mayor complejidad en sus funciones son más propensos en sufrir las consecuencias de esta enfermedad.

Los profesionales de enfermería se comprometen mucho en su trabajo, están expuestos a agotarse física y mentalmente, esto afecta en su desenvolvimiento o desempeño. Por lo tanto, son más vulnerables a padecer de síndrome y sufrir consecuencias.

En instituciones de salud ubicados en Guayaquil existen pocos estudios sobre la incidencia de prevalencia de este síndrome en profesionales de enfermería, no se aplican estrictamente estrategias para combatir la sintomatología que podría afectar dicho síndrome en el desempeño de sus funciones laborales correspondientes.

Por todo lo anterior expuesto, es importante realizar este trabajo de investigación para determinar la prevalencia de este síndrome en enfermeros, así mismo, los factores psicosociales que influyen en el desempeño laboral, con el fin de ayudarles a reconocer esta problemática.

Este estudio aporta con la información obtenida a quienes han padecido de este síndrome, de tal manera sea de conocimiento público para los superiores del departamento de enfermería como una herramienta de apoyo, abordando soluciones para así evitar la incidencia a esta problemática de estudio y ayudar a los profesionales de enfermería.

Las 3 variables a estudiar en esa investigación son: Síndrome de Burnout, factores psicosociales y desempeño laboral, cada uno con su instrumento de medición para la recolección de información y obtener los resultados, aportará información valiosa a los entes administrativos y por último estarán orientadas a mejorar la calidad y bienestar del personal de enfermería.

En esta investigación como objetivo general se pretende:

Determinar la prevalencia del síndrome de Burnout, factores psicosociales y desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Guayaquil, 2021.

Los objetivos específicos son:

1. Identificar la presencia del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería por medio del cuestionario de Maslach (MBI-HSS).
2. Conocer los factores psicosociales mediante un instrumento de factores de riesgo psicosocial.
3. Evaluar el nivel de desempeño laboral por medio de un instrumento para dicha evaluación.

La hipótesis General de investigación es:

Si la prevalencia del síndrome de Burnout y los factores psicosociales influyen directamente al desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia.

Así mismo, se plantea las hipótesis específicas que tenemos a continuación:

1. Los enfermeros(as) que laboran en el servicio de emergencia son más propensos a padecer síndrome de Burnout.
2. Si los factores psicosociales intralaborales influyen en la salud y desempeño del personal.
3. El nivel de desempeño laboral se da en la mayoría de los trabajadores.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos de investigación citados a continuación corresponden a estudios anteriores y son resultados de una búsqueda apropiada e intensa que de una u otra manera propician una información adecuada y asertiva ya que comparten diversos criterios en relación a este estudio y sus teorías que permiten resolver esta problemática planteada.

Dentro de los antecedentes a nivel internacional en relación al tema de investigación tenemos:

Gutiérrez (2018), en la tesis que realizó en Lima-Perú, su objetivo fue determinar la relación entre el desempeño laboral y (SB) de las enfermeras; para ello aplicó y diseñó la metodología no experimental y transversal se realizó una encuesta a 160 enfermeras, concluyendo que existió una relación negativa entre desempeño laboral y cansancio emocional.

A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte o da soporte en la similitud entre el (SB) y el desempeño o rendimiento profesional, la relación que existe entre dos variables es significativamente alta.

Rivas (2018), en su investigación en México, en un hospital materno infantil, como objetivo fue la determinación si las variables establecen diferencias en este síndrome sobre los enfermeros de dicho hospital materno infantil, para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo correlacional, y no experimental, concluyendo que las condiciones laborales pueden ocasionar situaciones estresantes que con el tiempo puede generar (SB).

A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte significativo a este trabajo enfatizando que los enfermeros, son más propensos a padecer de estrés crónico por diferentes factores que se desencadenan dentro del ámbito laboral, sociodemográfico, etc.

En otro trabajo de investigación, realizado en México, su objetivo fue la asociación entre factores psicológicos, laborales y demográficos en cuidados paliativos, para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo observacional transversal se realizó un estudio a 185 enfermeras de cuidados paliativos, llegando a la conclusión que el 70

tuvieron rendimiento muy bajo en sus labores profesionales, 69 obtuvieron un alto agotamiento emocional y 65 con alta despolarización. (Rizo, et ál.,2018).

A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte o da soporte en que el agotamiento del personal de enfermería afecta circunstancialmente en su rendimiento no académico sino profesional afectando en la calidad y productividad de sus servicios.

Carlos (2018), en su tesis de investigación realizado en la ciudad de Lambayeque-Perú, su objetivo fue determinar el nivel de relación entre satisfacción laboral y (SB) en enfermería, para ello aplicó y diseñó una metodología cuantitativa, de corte transversal y correlacional a 50 profesionales de enfermería de manera voluntaria accedieron a responder la encuesta, concluyendo que presentan 68% nivel medio y 66% muy satisfecho.

Referente a lo anterior expuesto, se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte es importante realizar estudio obteniendo resultados mediante un cuestionario. Así mismo la satisfacción laboral que sienta el trabajador se puede evidenciar en su productividad, sentirse motivado con su trabajo y entorno, eso contribuirá al crecimiento de la institución donde se labora.

Finalmente, De la Cruz (2019), en la tesis que realizó en un Hospital de Perú, cuyo objetivo fue establecer el nivel del (SB) en personal de enfermería del área de emergencia, para ello aplicó y diseñó una metodología fue censal y se realizó el estudio a 40 enfermeras, utilizó el instrumento de un cuestionario cuyos resultados fueron que en un 90% del personal se encontró con alto nivel de estrés, llegando a la conclusión que están más expuestos.

A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte que el personal de salud siempre estará expuesto a la sintomatología de dicho síndrome debido a la complejidad en la atención directa a pacientes.

Dentro de los antecedentes a nivel nacional tenemos:

Russo (2017), en su trabajo de tesis realizado en Quito-Ecuador, cuyo objetivo fue conocer la prevalencia de dicho síndrome en las auxiliares de enfermería con diferente modalidad de contrato en el año 2017, cuya muestra de estudio fue a 166 auxiliares de enfermería de dicho hospital, para ello aplico y diseño metodología de

encuesta bajo los criterios de la instrumentación de Maslach Burnout Inventory, cuyos resultados fue que no se evidencian (SB) en auxiliares de enfermería, en su mayoría tenían otras responsabilidades como familiar más importante en que enfocarse.

A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte o da soporte en que no se debe descartar que podrían padecer dicho síndrome en un futuro personal de enfermería y que existe factores laborales como individuales causantes del síndrome.

Llencas (2018), en su trabajo de investigación de tesis en Cuenca- Ecuador, cuyo objetivo fue determinar prevalencia del (SB) en personal médico de emergencias, para ello aplicó y diseñó la metodología de Estudio descriptivo, observacional, correlacional de corte transversal a 64 médicos. Cuya conclusión fue la asociación con edad más joven, sexo masculino y laborar en un solo empleo.

A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte o da soporte en que no todos quienes laboran en el sector salud pueden sufrir de los síntomas de agotamiento emocional o estrés crónico en el trabajo, indicadores como el sexo masculino y joven no se ven muy afectados en sufrir síndrome de Burnout.

Al respecto, Plaza (2018), en su tesis realizado en Cuenca- Ecuador, cuyo objetivo fue determinar factores de riesgos que causan el síndrome; para ello aplicó y diseñó la metodología Correlacional - Causal. Se obtuvo como resultados y concluyendo que se evidencian que efectivamente el personal de la salud se encuentra expuestos a factores que les ocasiona un estrés crónico.

A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte a este estudio en que los factores de riesgo contribuyen al aumento de estrés en condiciones laborales exigentes bajo presión que sufren los profesionales de enfermería objeto de estudio en esta investigación.

Arroyo (2018), en la tesis que realizó en Ecuador, tuvo como objetivo determinar la existencia de signos y síntomas de síndrome de Burnout en personal de enfermería; para ello aplicó y diseñó una metodología transversal y prospectivo. El personal de enfermería de manera voluntaria y anónima colaboraron en el estudio y respondieron la respectiva encuesta, Concluyendo entre los síntomas más

frecuentes que detectó fueron sentimientos de agotamiento, baja autoestima, dolor de cabeza, dificultad para concentrarse, etc.

A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte a este estudio en que los factores de riesgo desencadenantes al estrés es la sobrecarga laboral y no recibir apoyo de la organización para evitar que el personal sufra de agotamiento emocional extremo. Esto es producto de una serie de signos y síntomas como trastornos de sueño, cansancio, falta de energía, etc.

Finalmente, Guillen (2019), en su tesis realizado en Ecuador, cuyo objetivo fue determinar el rendimiento laboral y síndrome de Burnout en enfermeras(os); para ello aplicó y diseñó una metodología en la que se realizó un estudio cuantitativo descriptivo y corte transversal se realizó el estudio a 27 enfermeras, concluyendo en la existencia baja productividad de los profesionales de enfermería por efectos negativos.

Partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte o da soporte en que el área de emergencias se requiere total concentración y que el personal de salud entre ellos de enfermería estén totalmente comprometidos en su trabajo, las jornadas de trabajo del personal de enfermería son muy agotadores debido al incremento flujo de pacientes que acuden a las áreas de emergencias y la poca disponibilidad de personal para cubrir las subáreas, escasas de personal, sobrecarga laboral desencadenando un alto nivel de estrés laboral.

En esta parte de la investigación se hace referencia a los componentes teóricos, los cuales permitirán a los investigadores fundamentar su proceso de conocimiento en relación a la problemática de estudio.

En la teoría sociocognitiva del Yo, se centra por las variables del (autoconcepto, autoconfianza, autoeficacia), esto influye en como las personas perciben y hacen en su trabajo, condicionan en las cogniciones en la forma de ver la realidad modificando sus efectos y consecuencias (Gil-Monte & Peiró,1999). Entre ellas se destaca en nuestro estudio por su aporte o sustentación a este trabajo son:

Por otra parte, Harrison (1983), en su modelo de Competencia Social de se centra para explicar la autoeficacia argumentando que la competencia y eficacia son causantes del síndrome de Burnout.

Este modelo hace referencia que la mayoría de las personas en este caso los profesionales que trabajan en servicios de asistencia o prestan sus servicios para ayudar a otras personas motivación positiva en ayudar a los demás, pero ya en el entorno físico laboral se encontrarán con una serie de obstáculos como disfunción del rol, sobrecarga laboral, falta de recursos tanto humano como físico, dificultad en las relaciones interpersonales y conflictos internos.

Según Harrison, menciona que para alcanzar una alta motivación se requiere de algunos factores ayudaría a la obtención buenos resultados; Por el contrario, cuando hay unas series de obstáculos o factores de barrera, disminuye su autoeficacia siendo más vulnerables a padecer síndrome de Burnout.

El Modelo de Pines (1993), refiere que el síndrome de Burnout surge cuando la persona busca con exigencias perspectivas en el trabajo y puede fracasar en el desarrollo de sus actividades puede afectar en la motivación. Muchas personas han dado mayor importancia a la realización de tareas laborales que ayudan a otras personas.

El síndrome se lo conoce como una enfermedad o trastorno mental que contribuye al agotamiento mental, así como emocional. Aquello es resultado de una gran desilusión que se ve afectada el periodo de adaptación de las personas. Un profesional con una motivación ineficaz puede experimentar mucha depresión, estrés, etc.

Finalmente, el Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993), destaca para aumentar la eficacia en el desenvolvimiento o rendimiento de la persona, es necesario alcanzar las metas. Pero, el no cumplimiento de esos objetivos culminan en fracaso total; también existe relaciones entre el desenvolvimiento bajo de tareas, baja autoestima, la insatisfacción laboral, la motivación, y la implicación laboral.

La persona que refleja sentimientos positivos aumenta la motivación y satisfacción laboral. Estos sentimientos llevan a que la persona se implique demasiado en el trabajo, aumente su autoestima y alcance sus objetivos.

Si el sujeto experimenta sentimientos de fracaso, aumenta su desinterés en la realización de las actividades laborales y termina abandonando su lugar de trabajo, son más propensos a padecer de síndrome de Burnout.

En la teoría de Intercambio Social encontramos diferentes modelos que aportan información valiosa a esta investigación y refuerza a las variables de estudio, los modelos que aportan a este estudio de investigación son:

Según Buunk y Schaufeli (1993), en su modelo de comparación social explica sobre la aparición del (SB) en profesionales de enfermería. Se menciona dos tipos que desencadenan al (SB): 1) personas que se brinda directamente asistencia médica, y la comparación entre compañeros de trabajo.

En este modelo, existe tres variables causado por el estrés que están relacionadas en los procesos de intercambio social: 1) La incertidumbre, 2) La percepción de equidad y 3) La falta de control.

Se concluye que los enfermeros(as) en situaciones de estrés por temor a ser criticados o burlas de sus compañeros se les dificultad acudir o buscar ayuda, ocasionando conflictos entre sí o bajo rendimiento.

Este modelo aporta a esta investigación resaltando que la profesión de enfermería es una carrera que requiere vocación, humanismo, amor al prójimo, conocimientos científicos, quienes ejercen su profesión adquieren una gran responsabilidad en el cuidado de sus pacientes que genera bastante incertidumbre y las expectativas suelen ser frustradas por no lograr con sus objetivos planteados.

En la Teoría Organizacional, se explica acerca del rol y sus funciones, la estructura, apoyo, cultura y clima organizacional. Relacionando los factores desencadenantes del síndrome de Burnout El modelo que aporta con su información a este estudio de investigación es:

Según, Golembiewski (1986), menciona disminuyen el grado de compromiso en la realización de sus actividades de forma responsable ante la situación que conlleva padecer de estrés laboral. Ante la aparición del (SB) en los trabajadores provocando ineficiencia en el control de la situación en la que se encuentra, debido a la sobrecarga laboral y disfunción. También irritabilidad y una disminución de la confianza en sí mismo, baja autoestima, baja realización personal, afrontamiento inadecuado ante circunstancias de la vida diaria y laboral.

Según la teoría organizacional, los estresores desencadenantes pueden ser ocasionados por factores personales y factores de riesgos laborales; además indica

que los factores laborales son los que proporcionan un estrés crónico en el enfermero y los factores personales son los que ayudan a evitar el estrés disminuyendo la tendencia a (SB).

Este modelo da mucha aportación indicando el estrés suele darse por exceso de carga laboral genera sentimientos de fatiga y bajo desempeño laboral, ocasionado por factores desencadenantes del (SB).

En la teoría demanda / control- apoyo social, explica lo que sucede entre las actividades de las tareas, como se organiza en el trabajo, demanda tipo psicológico y capacidad del trabajador al tomar decisiones sobre su forma de trabajar (Karasek,1979).

El modelo Karasek hace referencia mientras exista mayor demanda o carga laboral y menor control en la toma de decisiones de su trabajo, es indicador de un alto nivel de probabilidad que el trabajador decaiga en su salud debido a factores estresores o tensión psicología, ya que el nivel de demanda o carga en el trabajo se debe al nivel en que se encuentra la institución, por otro lado, el nivel de control se debe a la estructuración del sistema autoritario.

Modelo de desbalance-esfuerzo-recompensa, Según este modelo, la estabilidad laboral, los cambios que se dan en el trabajo, la falta de perspectivas e interacción de mucho esfuerzo, produce una situación muy compleja y riesgoso para la salud (Siegrist, et ál., 2009).

Por otro lado, bajo el enfoque de las teorías del desempeño laboral tenemos los siguientes:

Según la Teoría de la Equidad, refleja el estado mental de las personas basado en juicios subjetivos. Para que exista una buena comunicación con las autoridades y el personal se cumpla elementos importantes como es ser imparcial y brindar un buen trato favoreciendo un excelente ambiente laboral sin menospreciar o discriminar a los trabajadores.

Esta teoría brinda aportes refiriéndose en este sentido como influye las condiciones laborales, sobrecarga laboral, falta de comunicación, afectando en el desempeño laboral en profesionales de enfermería.

Según (Campbell, 1993), en su Teoría de Desempeño Laboral, señala que “el desempeño laboral es la acción y no los resultados de la misma”, incluye algunos componentes para medir el desempeño, que son: rendimiento de la tarea, comunicación verbal, disciplina personal, facilitar el trabajo en equipo, supervisión, liderazgo, administración, etc.

El autor resalta que el desempeño laboral es producto de acciones que influyen en la forma de pensar y sentir de una persona, también describe los componentes que debe tener una persona para un buen desempeño.

Earley & Shalley (1991), en su “Teoría de la Motivación – Cognitiva”. Explica como las competencias profesionales suelen ser importantes en ámbito laboral, y como éstas se transforman en comportamientos que son evidencias en los empleados para el logro de sus metas, habilidades interpersonales que se determina directamente en los resultados de la organización.

De acuerdo a lo anterior expuesto indica que las competencias influyen en el desempeño laboral, se considera como fortaleza más importante en la búsqueda de objetivos planteados, desarrollando su potencial en su rendimiento y conducta.

Bajo los conceptos a analizar en este estudio de investigación tenemos:

Según, Freudenberger (1974), explicó que el (SB) se define al estado mental y físico de aquellos voluntarios que sacrificaron su propia salud para ayudar a los demás en un hospital, no recibieron reconocimiento por su ardua labor en New York. Sin embargo, cabe mencionar después de algunos años de labor, manifestaron diferentes conductas como: fatiga, irritación, agotamiento emocional, mala actitud hacia los pacientes, etc.

A continuación, se mencionan algunas causas que puede ocasionar dicho síndrome:

- Incapacidad de tomar decisiones que perjudica en su trabajo podría orientar a un agotamiento extremo: como su horario y carga laboral.
- Pocas expectativas positivas que la persona tiene sobre su trabajo o como ven los demás.
- Relación interpersonal disfuncional en el trabajo.

- Valores en que el empleador toma sus decisiones que puede afectar a su grupo de trabajo.
- Cuando el trabajo no cumple las expectativas del trabajador eso puede generar estrés.
- Sobrecarga laboral, estar siempre concentrados en el trabajo y trabajar bajo presión también puede generar estrés.
- Aislamiento social e interpersonal del trabajador puede causar estrés.
- Mala distribución del tiempo, dar más tiempo al trabajo y poco a su familia y asuntos personales puede provocar agotamiento emocional.

Referente al concepto de “estar quemado” no solo trataba de estrés laboral; sino también refiere al trabajo que realiza la persona, la manera de afrontar una situación, la excesiva implicación en el trabajo, genera ciertas actitudes que afectaría en la desatención a los usuarios, pero lo más importante en la atención de uno mismo (Mingote, 1998).

Para Maslach & Jackson (1981), hace referencia sobre una manifestación exagerada al estrés en el lugar de trabajo, y lo relacionan como un síndrome tridimensional que analizando las siguientes categorías: por cansancio emocional, despersonalización, y dificultad para la realización personal.

Se identifican 3 componentes:

- Agotamiento emocional: se refiere a asumir conflictos laborales y responsabilidades tipo emocional o cognitivo. por ejemplo, fatiga.
- Despersonalización: reflejan actitudes negativas, sentimientos de impotencia y frustración. También actitudes insensibles hacia otras personas.
- Realización personal: significa evaluación de forma negativa hacia sí mismo y como es su relación con los demás.

Según, Burke (1987), resalta en su definición al síndrome de Burnout como un desajuste del estrés laboral, que intenta adaptarse a situaciones estresores o de presión en el trabajo, caracterizado por el desgaste emocional, culpabilidad, no

tener la capacidad de tomar decisiones, profesionalismo ineficiente, frialdad, cinismo y distanciamiento (Ramos & Buendía, 2001).

Estos conceptos sobre el síndrome de Burnout dan como resultado hay mayor prevalencia en que los trabajadores en especial de salud tienden a padecer este síndrome, y esto se ve reflejado en el bajo rendimiento y poca organización de manera ineficiente, rotaciones laborales de acuerdo a horarios mal organizados, abandono del puesto de trabajo y absentismo en el trabajo.

Peiró (1993), menciona que los factores psicosociales en el trabajo en la que está inmerso el profesional de enfermería, se inclinan más por el clima laboral y organizacional, es fuente de presión diaria y permanente, esto se lo considera factores de riesgos consecuencia de tensión y de estrés laboral.

Según, (Sánchez, et ál., 2016), hace referencia cuando una persona tiene mayor nivel de estrés, origina un desbalance en el desarrollo laboral, personal y profesional. Como consecuencias de los factores psicosociales en los trabajadores, se produce un desgaste en el proceso salud-enfermedad, aumentando el riesgo en la salud pública y del personal.

Por su parte Faria (1995), considera al desempeño laboral como el resultado entre el trabajador y la institución dependerá siempre del comportamiento de los trabajadores en sus actividades.

Ante lo anterior expuesto, es importante que las instituciones faciliten un ambiente laboral que infunda confianza en sus trabajadores, así mismo contribuyan con sus métodos de evaluación en el fortalecimiento de las habilidades y capacidades de los profesionales, esto influya en sus acciones y en el logro de sus objetivos.

Por lo tanto, Bittel (2000), menciona que “el desempeño es influenciado en gran parte por la visión que tiene el trabajador sobre el trabajo, su manera de pensar y su entusiasmo en progresar profesionalmente”. Por lo tanto, el desempeño es un componente fundamental para que una organización siga funcionando, aplicando la estrategia de la evaluación de desempeño en todo su equipo de trabajo, determinando si la persona realiza bien su trabajo o no.

Es importante mencionar para medir el éxito de una institución depende que la persona demuestre un alto nivel en la realización de sus funciones, siendo un elemento fundamental en este trabajo de investigación.

Según, Palaci (2005), menciona que el desempeño laboral es el resultado que se espera obtener de la organización por distintos eventos que un individuo lleva a cabo. Estas conductas, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Según, Robbins (2004), determina para activar el buen desenvolvimiento y mejorar el (DL) se debe aplicar de manera correcta y apropiada, es la fijación de metas, porque enfoca a los esfuerzos y sacrificios que realiza una persona para afrontar metas difíciles.

Ante lo anterior expuesto, Chiavenato (2004) en su definición sobre el desempeño lo relaciona a la conducta del evaluado con la búsqueda de sus metas planteadas. Por lo tanto, para lograr los objetivos deseados se requiere de una estrategia individual.

Para Farber (2000), describe al desempeño como el cumplimiento de las actividades en poco tiempo se dificulta obtener mejores resultados y con escasos recursos que resulta para muchos trabajadores imposible realizarlas a la brevedad y con calidad. Reflejando que los ambientes de trabajos actuales no son favorables para el desempeño de los trabajadores.

La epistemología de la problemática investigada muestra que la revisión de la literatura científica sobre el síndrome de Burnout, tanto en Ecuador como en otros países, se deduce, aunque existe un gran volumen de estudios empíricos sobre dicha problemática, existen pocos estudios considerando modelos teóricos y metodológicos.

Así mismo, este es un problema real de amplio espectro, con gran trascendencia social y universal, que impacta de forma negativa al sector salud y convirtiéndose en un problema de salud pública a nivel nacional que requiere de una pronta atención y solución. Ya que los retos que plantea la sociedad del conocimiento científico sobre esta problemática se deben profundizar y estudiar.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: es aplicada porque requiere variables numéricas que permita expresar los resultados obtenidos analizando de manera expresables una cantidad del problema de investigación. (Hernández, et ál. 2014). Así mismo, va a enfocarse en la aplicación de los conocimientos obtenidos facilitando la búsqueda y consolidación de lo anterior expuesto, así mismo fortaleciendo a una investigación científica.

Diseño de investigación: No experimental se aplicó este diseño porque las variables de estudio no fueron manipuladas liberalmente, se analizó de manera correcta los acontecimientos de fenómeno.

Según su profundidad será explicativo - causalidad porque se analiza la relación causa-efecto de un problema específico o una situación, siendo la prevalencia, los factores psicosociales y su desempeño laboral en profesionales, explicando las causas que originan el síndrome.

Según Hernández, Es de corte transversal o también llamado de prevalencia porque los datos se analizarán de un solo periodo, es decir, se obtendrá de una sola recopilación de datos, con gran rapidez, en un solo momento y con un diseño causal porque analiza causa y efecto entre las variables. (2003, p 270).

Según, Martin (1995), Es un estudio de cohorte prospectivo porque diseña y comienza a realizarse en el presente tiempo, por ejemplo, este estudio se iniciará desde enero hasta el mes julio del presente año, por lo tanto, los datos se recogerán dependiendo del avance de la investigación mirando hacia el futuro.

Según, Hurtado (1998), Es una Investigación analítica porque se evaluará una relación causal y un efecto, permitirá al investigador no solo interpretar la recopilación de datos, sino realizar análisis descriptivos e inferencial.

Este estudio contaría con un diseño que permita hacer un seguimiento desde la aparición de los factores causantes hasta que concluya con la aparición de un efecto.

3.2 Variables y Operacionalización

Según la hipótesis tenemos 2 variables independientes cuantitativas que son: Prevalencia del síndrome de Burnout y factores psicosociales; por último 1 variable dependiente cuantitativa el desempeño laboral. Ver matriz de consistencia en Anexo 1.

Variable independiente 1: Síndrome de Burnout.

Definición conceptual: Según Burke (1987), resalta en su definición al síndrome de Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral, caracterizado por el desgaste emocional, culpabilidad, desorientación en la toma de decisiones, falta de profesionalismo, frialdad, cinismo y distanciamiento.

Definición operacionalización: La recopilación de datos se obtiene por medio del cuestionario (MBI-HSS) elaborada por Gil-Monte (1994). El (MBI) está dirigido para los profesionales de los servicios humanos, es decir, quienes ejercen profesiones que dirigen su cuidado y atención a terceras personas en salud, corresponde al cuestionario de Maslach Burnout Inventory. (Maslach, et ál,1996).

Indicadores:

1. Dimensión 1 Cansancio emocional: agotamiento, fatiga, Cansancio extremo y sobrecarga laboral.
2. Dimensión 2 Despersonalización: Poca sensibilidad, angustia y técnicas para resolver problemas.
3. Dimensión 3 Baja realización personal: Baja autoestima, problemas de Comunicación y relaciones interpersonales ineficaz.

Escala de medición: Nominal porque las variables pueden ordenarse y denotan un orden o jerarquía, la variable tiene valores de 0 a 6, dando como resultados bajo, medio y alto según la sumatoria de los ítems.

Variable independiente 2: Factores psicosociales.

Definición conceptual: De acuerdo con Peiró (1993), los factores psicosociales en el trabajo en la que está inmerso el profesional de enfermería, se inclinan más por el clima laboral y organizacional, es fuente de presión diaria y permanente, esto se lo considera factores de riesgos consecuencia de tensión y de estrés laboral.

Definición operacionalización: se aplica cuestionario para la evaluación de los factores psicosociales por el Ministerio de la protección social, la pontificia universidad javeriana y el subcentro de seguridad social y riesgos profesionales, está diseñado para ser aplicado a los trabajadores, consta de 114 preguntas con sus respectivos puntajes.

Indicadores:

1. Dimensión 1 Demandas de trabajo: ambiente físico-laboral, jornada de trabajo.
2. Dimensión 2 Control sobre el trabajo: iniciativa, autonomía, uso y desarrollo de habilidades, participación y manejo del cambio, claridad del rol y capacitación.
3. Dimensión 3 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: liderazgo, retroalimentación del desempeño, trabajo en equipo y apoyo social.
4. Dimensión 4 Recompensa: compensación económica sobre el trabajo, compensación psicológica, posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

Escala de medición: Nominal porque las variables pueden ordenarse y denotan un orden o jerarquía, la variable tiene valores de muy bajo a muy alto, dando resultados niveles de riesgos de situación adecuada a muy elevado.

Variable dependiente 3: desempeño laboral.

Definición conceptual: Por su parte, Faria (1995), considera al desempeño laboral como el resultado de un proceso de mediación o regulación entre el trabajador y la institución dependerá siempre del comportamiento de los trabajadores frente a las actividades que realizan en el ámbito laboral.

Definición operacionalización: El desempeño se evalúa de acuerdo al comportamiento o conducta del evaluado por medio de un cuestionario se obtendrá los resultados, está compuesto de 28 ítems y fue construido por 4 dimensiones: Cada ítem tiene cuatro opciones de respuesta, estructurado bajo la escala Likert: Nunca (0), A veces (1), Frecuentemente (2), Siempre (3).

Indicadores:

1. Dimensión 1 Motivación: Conocimientos de guías, Conocimiento de normas de bioseguridad. Ítems 1,2,3,4,5,6,7.

2. Dimensión 2 Responsabilidad: puntualidad, responsabilidad y disciplina. Ítems 8,9,10,11,12,13,14,15.
3. Dimensión 3 Liderazgo y trabajo en equipo: solución de problemas, liderazgo, buena Comunicación y trabajo en equipo, Ítems 16,17,18,19,20,21,22,23.
4. Dimensión 4 Formación y desarrollo personal: capacitación, Ítems 24,25,26,27,28.

Escala de medición: Ordinal porque las variables pueden ordenarse y denotan un orden o jerarquía, la variable tiene valores de 1 a 3, de nunca a siempre, estructurado bajo escala de Likert, con un puntaje mínimo de 0 a máximo de 84 puntos. Ver matriz de operacionalización de variables en Anexo 2.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: De acuerdo con Hernández, et ál., (2006), manifestaron en su definición como un conjunto de personas, que permitan realizar los respectivos análisis a partir de la recolección de datos obtenidos. Para este trabajo se selecciona a 72 personas que ejercen su profesión como enfermeros profesionales en las distintas áreas de emergencia.

Criterios de inclusión

- Enfermeros que ejercen su profesión en emergencia y están vinculados a dicha institución pública.
- Trabajadores que en su antigüedad laboral tenga más de un año.

Criterios de exclusión

- Personas que laboran en servicio de seguridad, administrativos, personal de limpieza y médicos.
- Aquellos profesionales que no quisieron participar en este estudio.

Tabla 1

Áreas totales de profesionales de enfermería que laboran en servicio de emergencia población de estudio.

Área	N	%
Choque	12	16,6%
Triaje	5	6,94%
Cirugía menor	5	6,94%
Consultorio de Ginecología	5	6,94%
Estabilización de pediatría	5	6,94%
Hidratación	10	13,8%
Vigilancia Critica	10	13,8%
Observación 1	10	13,8%
Observación 2	10	13,8%
Total	72	100%

Nota. Elaboración propia.

Muestra: se lo define como un una porción o parte de la población a estudiar con características seleccionadas y de inclusión (Sampieri, 2001). Según la muestra para este estudio tenemos lo siguiente: total de 61 profesionales de enfermería se escogió a 4 licenciados que laboran en cada subárea.

Muestreo: Se define muestreo como “procedimiento en el que se conoce la confiabilidad y veracidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”. (Arias ,2006).

Se realiza la aplicación de muestreo probabilístico aleatorio simple porque dicho procedimiento consiste en que cada miembro de la población tiene una probabilidad igual e independiente de ser seleccionados para el estudio; en donde las características de la muestra deberán ser muy parecidas a las de la población.

Para seleccionar la muestra, es necesario utilizar la técnica estadística para dar soporte o aporte a esta investigación. A continuación, tenemos una fórmula para población finita. Ver fórmula en Anexo 3.

n: Tamaño de muestra, se va calcular en este estudio.

N: Tamaño de la población tenemos 72 profesionales de enfermería.

d: Error máximo admisible, considero el 5% mayor error porque el tamaño de muestra será pequeño.

p: Probabilidad de éxito, es de 0.50 o 50%.

Z: Coeficiente de confianza es de 1.960 para un nivel de confianza del 95%.

q: Probabilidad de fracaso, es de 0.50 o 50%.

Unidad de análisis:

Se obtuvo como resultados según la fórmula de muestreo 61 profesionales de enfermería se escogió a 4 licenciados que laboran en cada área dicho servicio que lo conforman las áreas de 4 de triaje, 6 de choque, 4 de cirugía menor, 9 de hidratación adulta, 6 de vigilancia crítica, 12 de observación 1 y 2, estabilización pediátrica 2 personas y ginecológica 2 personas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Referente a la técnica y recolección de datos tenemos lo siguiente:

Cuestionario de (MBI-HSS): La recopilación de datos se obtiene por medio del cuestionario (MBI-HSS) elaborada por Gil-Monte (1994). El (MBI) está dirigido para los profesionales de los servicios humanos, es decir, quienes ejercen profesiones

que dirigen su cuidado y atención a terceras personas en salud, corresponde al cuestionario de Maslach Burnout Inventory. (Maslach, et ál,1996).

Este cuestionario está conformado por 22 ítems que mide el nivel de estrés crónico dividido en 3 subescalas del (SB):

- 1) Cansancio emocional: mide vivencia de estar cansado emocionalmente por las exigencias extremas del trabajo, contiene 9 ítems y puntuación es de 54.
- 2) Despersonalización: mide el grado en que cada persona reconoce sus aptitudes, actitudes de poca empatía, cinismo y distanciamiento social, está conformada por 5 ítems y su puntuación es de 30.
- 3) Realización personal: Evalúa los sentimientos de autoeficacia y el logro del cumplimiento de sus metas en el ámbito laboral. Se compone de 8 ítems. Logrando la obtención de 48. Ver evidencia en Anexo 4.

Tabla 2

Valoración de resultados sobre el Síndrome de Burnout

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30
Realización personal	De 0 a 33	De 34 a 39	De 40 a 56

Nota. Cuadro de subescalas y puntaje en cuestionario de Maslach (MBI-HSS).

Método de evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A:

Este cuestionario consta de cuatro grandes grupos de factores psicosociales se consideran como dominios que son: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y por último recompensas.

El instrumento fue aprobado y diseñado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del este instrumento forma parte de las Baterías de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores. Ministerio de la Protección Social, junto con la Pontificia Universidad Javeriana (2010).

Para la obtención de dicho puntaje se obtiene sumando todos los datos numéricos que se obtiene mediante la recopilación de la información de cada dominio y sus indicadores, luego se evaluara de acuerdo al nivel que riesgos psicosociales que estarían pasando los trabajadores va desde Riesgo Muy bajo, Riesgo Bajo, Riesgo Medio, Riesgo Alto y Riesgo muy alto. Ver evidencia en Anexo 5.

Test de evaluación del desempeño laboral: Este cuestionario es creado y validado por Rodriguez M. y Ramirez D. (2015), está compuesto de 28 ítems y fue construido por 4 dimensiones: Cada ítem tiene cuatro opciones de respuesta, estructurado bajo la escala Likert: Nunca (0), A veces (1), Frecuentemente (2), Siempre (3).

La evaluación de los resultados se podrá obtener por medio de un puntaje que va desde mínimo de cero (0) o máximo de 84 puntos, dividido de acuerdo a los niveles de evaluación del desempeño que son: Desempeño laboral bajo: 0 -28 puntos Desempeño laboral medio: 29-56 puntos Desempeño laboral alto: 57-84 puntos. Ver evidencia en Anexo 6.

Validez de instrumentos: Según Landeau (2007), indica que la validez como el grado en el que el instrumento proporciona datos que reflejan realmente los aspectos a estudiar.

Certificado de validez: La validez del MBI es un instrumento de gran debate científico a nivel internacional y determina la veracidad del instrumento. (Olivares, 2009).

En un estudio titulado “Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos”, Se investigó la fiabilidad del MBI y su estructura factorial. Finalizando que la consistencia de las dimensiones del inventario fue aceptable, de acuerdo a los resultados obtenidos, dicho cuestionario se lo consideró válido y fiable en la versión adaptada al español. Ver evidencias en los Anexos 7,8 y 9.

La validez del instrumento para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo se aplica al método forma A intralaboral, tiene validez externa con la Escala General de Satisfacción y el Cuestionario de Salud General, es aplicable para este estudio en la recolección de datos sobre factores de riesgos

laborales ocasionando dicho síndrome en trabajadores de la salud. Ver en Anexo 10.

La validez del documento para la evaluación del desempeño según los resultados obtenidos tenemos lo siguiente, el modelo de evaluación del desempeño y del seguimiento. Ver evidencia en los Anexos 11 y 12.

Ficha técnica de instrumentos:

Se elaboraron las fichas técnicas de los instrumentos para medir la validez de las variables, según el formato de la Universidad César Vallejo. Ver evidencia en Anexo 13.

Confiabilidad de los instrumentos:

- **Análisis de confiabilidad para datos dicotómicos/ datos politómicos**

Se utilizó el índice de Alpha de Cronbach (α), para la medición de las variables, indicando fiabilidad en todas las escalas según las dimensiones e indicadores, llegando obtener 8 significa es aceptable en el estudio.

- **Resultados de la confiabilidad**

Para la confiabilidad del cuestionario (MBI-HSS) se obtiene como resultado el 27.6% de la muestra presenta niveles altos o muy altos de agotamiento. un valor de 0.54. Solo el 4.6%. El alfa de Cronbach alcanza su valor máximo en esta escala.

Ven evidencia en Anexo 14.

Para validar el cuestionario que identifican los factores psicosociales de riesgos tiene una Confiabilidad: Alpha de Cronbach: 0.697 – 0.865 y está validado. Ver evidencia en Anexo 15.

Para validar el instrumento cuestionario desempeño laboral tenemos lo siguiente: según los resultados, Feldman (2010), encontró que la correlación entre desempeño y antigüedad es de 8. Por lo tanto, coincide la relación entre edad y desempeño. Ven evidencia en Anexo 16.

- **Base de datos de la prueba piloto**

Para la base de datos de la prueba piloto se llevó a cabo a 10 profesionales de enfermería, mediante la aplicación de la encuesta vía online, en google forms, y

posteriormente mediante el software Jamovi, se obtuvieron los resultados que constatan la confiabilidad al momento de aplicarlos del 100 %.

Para la recolección de los datos se llevara a cabo mediante una encuesta online a todos los profesionales de enfermería que laboran en primera línea del servicio de emergencia, se inició el día 25 de Mayo hasta el 18 de Junio del 2021, finalmente se recolectó los datos de 61 personas para el presente estudio. Ver evidencias en Anexos 17 y 18.

3.5. Procedimientos

Modo de recolección de información, la manipulación o control de variables:

El presente estudio de investigación es cuantitativo, se realizó una selección aleatoria simple, a cada participante de manera voluntaria, responderán a las preguntas cerradas, se pondrá en práctica la aplicación de los cuestionarios correspondientes para la evaluación del (SB), factores psicosociales o de riesgo y desempeño laboral en profesionales de enfermería.

Para determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en dicho cuestionario tendrá 22 preguntas con sus intervalos de valoración y puntuación, que corresponde de 0 nunca hasta 6 siempre y todos los días, para obtener los resultados se debe sumar todos los ítems, después comparar con los datos de la tabla de la escala de síndrome de Burnout.

Así mismo, se hará con todas las variables del presente estudio obteniendo datos por medio de la aplicación de los instrumentos para cada variable.

Los resultados obtenidos se reflejarán mediante escalas gráficas y un análisis de cada variable a estudiar, en forma anónima y voluntaria cada participante responderá, antes explicando la veracidad de los resultados obtenidos, firmar dicho consentimiento informado.

Coordinaciones institucionales requeridas para la realización de la investigación:

Este trabajo de investigación cuantitativa se realizó en la ciudad de Guayaquil en Ecuador, se coordinó con las líderes de enfermería del área de emergencia de un hospital público, para solicitar la autorización y aplicación de encuestas al personal

de enfermería que trabajan en emergencia. Se avanzó en un 100 % en la recolección de datos. Ver evidencia en Anexo 19.

3.5 Métodos de análisis de datos

Método de procesamiento de datos:

Análisis descriptivos: durante el procesamiento de datos se describió y se realizó un breve resumen de la información obtenida, identificando la relación y comparación de las variables, diferenciando una variable con otra y por último se pronosticó los futuros resultados.

Se utilizó el programa gratuito llamado Jamovi que es una hoja de cálculo avanzada que permitió realizar cálculos estadísticos muy complicados y complejos de una manera sencilla y eficiente, incluso facilitó con los datos para una mejor comprensión e interpretación de los datos obtenidos.

Así mismo permitió explorar los datos con el fin de identificar las distintas características mediante el análisis y la interpretación de los datos por medio de gráficos y tablas empleando una estadística descriptiva donde se detallan las frecuencias, porcentajes, media, mediana, moda y desviación estándar de cada conjunto de datos insertados o agrupados.

En tablas de frecuencias permitió mostrar las diferentes variables y sus dimensiones, en orden numérica. Jamovi presentó las siguientes variables según su origen:

- Continuos: se refiere a variables numéricas continuas.
- Ordinal: se refiere a variables numéricas en categorías.
- Nominal: se considera a variables categóricas nominales y a veces ordinales.
- ID: se refiere a variables con el número de identificación de una persona que nunca se van a utilizar en ningún análisis estadístico.

Análisis inferencial: permitió la comprensión sobre los métodos y procedimientos para deducir y hacer inferencias de la población de estudio mediante la muestra de estudio fue de 61 personas. Así mismo el análisis inferencial permitió observar una muestra de datos y extraer las respectivas conclusiones aplicando al conjunto de inferencias.

Este análisis, conllevó cierto margen de error. Por lo tanto, es un indicador aplicar prueba de correlación, prueba de normalidad para resolver los contrastes de hipótesis tanto general como específicos, si existe relación entre las variables, es importante aplicar análisis paramétricas y no paramétricas de los resultados obtenidos en esta investigación científica.

3.6 Aspectos éticos

Según criterios nacionales que garantizan la calidad de esta investigación, en Ecuador según el código de ética del 2019, el artículo 5 del capítulo segundo menciona principios que aporta a este estudio lo siguiente: Confidencialidad, privacidad y protección de la información, menciona que los datos, proyectos de investigación, información personal deben ser resguardados convenientemente garantizando la confidencialidad.

Existen tres principios fundamentales en la que se basa la ética de la investigación en que se basa este estudio: Respeto por las personas, beneficencia y justicia.

Durante el desarrollo de este trabajo se respetarán los principios de declaración de Helsinki, se cumplirá los principios legales sobre la confidencialidad de la información obtenida, por lo tanto, se dispone de un formulario de consentimiento informado lo cual los participantes podrán responder de manera voluntaria y anónima, los datos obtenidos se analizarán de forma confidencial. Ver evidencia de consentimiento informado en Anexo 22.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivos

Se presentan los resultados obtenidos de las variables estudiadas y sus respectivas dimensiones cuyos resultados estadísticos se presentan en las siguientes tablas:

La tabla 3, de acuerdo a los datos obtenidos según en la variable independiente Síndrome de Burnout y sus respectivas dimensiones, del personal del servicio de emergencia, se obtuvo como resultados 52.5 % presentaron alto nivel de síndrome de Burnout, nivel bajo de 9.8%, nivel medio de 37.7 %.

Con respecto a las dimensiones según el agotamiento emocional presentaron nivel alto de 44.3%, Medio de 23.0% y 32.8% bajo nivel. En despersonalización presentaron un nivel alto de 34.4%, Medio de 39.3% y 26.2% bajo nivel. Mientras que en realización personal en los hallazgos presentaron un alto nivel de 29.5%, Medio de 16.4% y 54.1% bajo nivel, esto indica que el personal tiende a evaluarse así mismo de manera negativa y no pueden soportar trabajar bajo presión.

Tabla 3

Distribución de frecuencia variable independiente Síndrome de Burnout y sus dimensiones.

Niveles	V1. Síndrome de Burnout		D1. Agotamiento emocional		D2. Despersonalización		D3. Realización Personal	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Alto	32	52,5	27	44,3	21	34,4	18	29,5
Bajo	6	9,8	20	32,8	16	26,2	33	54,1
Medio	23	37,7	14	23,0	24	39,3	10	16,4
Total	61	100	61	100	61	100	61	100

Nota. Resultados según los datos de las encuestas.

La tabla 4, se detalla los hallazgos según la variable independiente Factores Psicosociales y sus respectivas dimensiones, se obtuvo los resultados de la variable Factores Psicosociales, la muestra de estudio de esta investigación presentaron riesgo alto 82%, riesgo bajo 1.6%, riesgo medio 3.3% y riesgo muy alto de 13.1%. Por otra parte, en demandas de trabajo presentaron riesgo alto 41.0 %, riesgo bajo 4.9 %, riesgo medio 45.9 % y riesgo muy alto de 8.2 %.

Los datos de la distribución de frecuencia de la dimensión control sobre el trabajo presentaron alto riesgo 21.3 %, riesgo medio 78.7 % y riesgo muy alto de 0 %. Así mismo, en la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo presentaron riesgo alto 4.9%, riesgo bajo 65.6%, riesgo medio 27.9% y riesgo muy alto de 1.6% y por último en la de dimensión recompensa son: riesgo alto 41.0%, riesgo bajo 1.6%, riesgo medio 96.7% y riesgo muy alto de 1.6%.

Tabla 4

Distribución de frecuencia variable independiente Factores Psicosociales y sus dimensiones.

Niveles	Factores Psicosociales		D1. Demandas de trabajo		D2. Control sobre el trabajo		D3. Liderazgo y relaciones sociales		D4. Recompensa	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Riesgo Alto	50	82	25	41.0	13	21.3	3	4.9	0	0
Riesgo muy alto	8	13.1	5	8.2	0	0	0	0	1	1.6
Riesgo Bajo	1	1.6	3	4.9	0	0	40	65.6	1	1.6
Riesgo muy bajo	0	0	0	0	0	0	1	1.6	0	0
Riesgo Medio	2	3.3	28	45.9	48	78.7	17	27.9	59	96.7
Total	61	100	61	100	61	100	61	100	61	100

Nota. Resultados según los datos de las encuestas.

La tabla 5, se detalla los hallazgos según la variable dependiente desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, se obtuvo como resultados los datos de la muestra de estudio de esta investigación presentaron un nivel alto de 14.8 %, nivel medio de 44.3 % y por último 40.9 % bajo nivel.

Por otra parte, según la dimensión de motivación presentaron un nivel alto de 24.6 %, nivel medio de 60.7 % y 14.8 % bajo nivel. Según la dimensión de responsabilidad presentaron un nivel alto de 62.3 %, nivel medio de 29.5 % y 8.2 % bajo nivel.

Así mismo, en la dimensión liderazgo y trabajo en equipo presentaron un nivel alto de 36.1 %, nivel medio de 59.0 % y 4.9 % bajo nivel. y por último en la de dimensión formación y desarrollo personal presentaron nivel riesgo alto 41.0%, riesgo bajo 1.6%, riesgo medio 96.7% y riesgo muy alto de 1.6%.

Tabla 5

Distribución de frecuencia variable dependiente desempeño laboral y sus dimensiones.

Niveles	Desempeño Laboral		D1. Motivación		D2. Responsabilidad		D3. Liderazgo y trabajo en equipo		D4. Formación y desarrollo personal	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Alto	9	14.8	15	24.6	38	62.3	22	36.1	16	26.2
Bajo	25	40.9	9	14.8	5	8.2	3	4.9	21	34.4
Medio	27	44.3	37	60.7	18	29.5	36	59.0	24	39.3
Total	61	100	61	100	61	100	61	100	61	100

Nota. Resultados según los datos de las encuestas.

En la tabla 6, se presentó los hallazgos sobre los factores sociodemográficos de los profesionales que participaron en este estudio de investigación. Se pudo observar las edades con mayores porcentajes fueron entre 26-35 años con un 36.1 %, tiempo de trabajo de 1 a 3 años con un 42.6 % y por último área de triaje tuvo mayor participación con un 27.9 %

Tabla 6

Distribución de frecuencia de Factores Sociodemográficos.

Factores Sociodemográficos	Frecuencia	% Total	% Acumulado
Edad	61	100%	100%
20-25 años	6	9.8 %	9.8 %
26-35 años	22	36.1 %	45.9 %
36 a 45 años	17	27.9 %	73.8 %
46 a 60 años	6	26.2 %	100.0 %
Sexo	61	100%	100%
Femenino	35	57.4 %	57.4 %
Masculino	26	42.6 %	100.0 %
Tiempo de trabajo	61	100%	100%
1 a 3 años	26	42.6 %	42.6 %
Menos de 1 año	14	23.0 %	65.6 %
Más de 3 años	21	34.4 %	100.0 %
Área de trabajo	61	100%	100%
Choque	5	8.2 %	8.2 %
Cirugía Menor	5	8.2 %	16.4 %
Ginecología	6	9.8 %	26.2 %
Hidratación	7	11.5 %	37.7 %
Observación 1	7	11.5 %	49.2 %
Observación 2	4	6.6 %	55.7 %
Pediatría	6	9.8 %	65.6 %
Triaje	17	27.9 %	93.4 %
Vigilancia Critica	4	6.6 %	100.0 %

Nota. Resultados según los datos de las encuestas.

4.2 Análisis Inferencial

Prueba de hipótesis general

Según la prueba Kolmogorov-Smirnov se aplicó para contrastar la hipótesis de normalidad o prueba de normalidad en la población de estudio en la cual se concluyó no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). Ver evidencia en anexo 25.

En la tabla 7, para la prueba de hipótesis se aplicaron los criterios de las pruebas no paramétricas. Las categorías ordenadas se analizaron mediante la prueba de Spearman. En la correlación entre las variables independientes Síndrome de Burnout y Factores Psicosociales, según R de Pearson es -0.040 indica que existe una correlación negativa, es decir que las variables están asociadas en sentido inverso., síndrome de Burnout y desempeño laboral valor de R de Pearson es 0.008 no existe relación lineal entre las variables, factores psicosociales y desempeño laboral valor de 0.099 no existe relación lineal entre las variables.

Tabla 7

Correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Factores Psicosociales en relación a la variable Desempeño laboral.

		Síndrome de Burnout	Factores Psicosociales	Desempeño laboral
Síndrome de Burnout	R de Pearson	—	-0.040	0.008
	Valor P	—	0.758	0.950
	Rho de Spearman	—	-0.146	-0.079
	Valor P	—	0.262	0.546
Factores Psicosociales	R de Pearson	-0.040	—	
	Valor P	0.758	—	
	Rho de Spearman	-0.146	—	
	Valor P	0.262	—	

Desempeño laboral	R de Pearson	0.008	0.099	—
	Valor P	0.950	0.447	—
	Rho de Spearman	-0.079	0.028	—
	Valor P	0.546	0.830	—

Note. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Prueba de hipótesis específica 1

En la tabla 8, se pudo observar la contrastación de la hipótesis mencionada en la correlación de Spearman para un análisis no paramétrica de la correlación de varias variables, en relación a las dimensiones del síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal obteniendo un coeficiente rho p de 1,000*, -,089*, -0,886*, respectivamente; a lo cual se pudo afirmar que existió una fuerte correlación positiva grande y perfecta entre el agotamiento emocional y el síndrome, en relación a las otras dimensiones presentaron correlación negativa baja, también se pudo observar que el p valor en todas las dimensiones es de ,000 lo cual rechazó hipótesis nula.

Tabla 8

Correlación entre variable independiente Síndrome de Burnout y sus dimensiones.

Variables de control		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal	
V1. Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Correlación	1,000	-,089	-,886
		Significación (bilateral)	.	,500	,000
		gl	0	58	58
	Despersonalización	Correlación	-,089	1,000	-,383
		Significación (bilateral)	,500	.	,003
		gl	58	0	58
	Realización personal	Correlación	-,886	-,383	1,000
		Significación (bilateral)	,000	,003	.
		gl	58	58	0

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Prueba de hipótesis específica 2

En la tabla 9, se pudo observar la contrastación de la hipótesis mencionada en la correlación de Rho de Spearman en relación a las dimensiones del de los factores psicosociales: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y recompensa obteniendo un coeficiente rho p de 1,000*, -,474*, -168,-*511, respectivamente; a lo cual se pudo afirmar que existió una fuerte correlación positiva grande y perfecta entre la dimensión demandas de trabajo y factores psicosociales, las demás dimensiones presentaron correlación negativa alta, también se pudo observar que el p valor en todas las dimensiones es de ,000 lo cual rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9

Correlación entre variable independiente Factores psicosociales y sus dimensiones.

Variables de control		Demandas de trabajo	Liderazgo	Recompensa	Control sobre el trabajo	
V2. Factores psicosociales	Demandas de trabajo	Correlación	1,000	-,474	-,168	-,511
		Significación (bilateral)	.	,000	,200	,000
		gl	0	58	58	58
	Liderazgo	Correlación	-,474	1,000	-,336	-,161
		Significación (bilateral)	,000	.	,009	,218
		gl	58	0	58	58
	Recompensa	Correlación	-,168	-,336	1,000	-,327
		Significación (bilateral)	,200	,009	.	,011
		gl	58	58	0	58
	Control sobre el trabajo	Correlación	-,511	-,161	-,327	1,000
		Significación (bilateral)	,000	,218	,011	.
		gl	58	58	58	0

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Prueba de hipótesis específica 3

En la tabla 10, se pudo observar la contrastación de la hipótesis mencionada en la correlación de Rho de Spearman en relación a las dimensiones de la variable desempeño laboral: motivación, responsabilidad, liderazgo en equipo y formación, obteniendo un coeficiente rho p de 858**, 954**, 941**, 922**, 909** respectivamente; a lo cual se pudo afirmar que existió una fuerte correlación positiva entre las 5 dimensiones estudiadas y la calidad de servicio, así mismo se pudo observar que el p valor en todas las dimensiones es de ,000 lo cual rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10

Correlación entre variable dependiente Desempeño laboral y sus dimensiones.

Variables de control		Motivación1	Responsabilidad1	Liderazgo equipo1	Formación1	
V3. Desempeño Laboral	Motivación	Correlación	1,000	-,443	-,627	,031
		Significación (bilateral)	.	,000	,000	,814
		gl	0	58	58	58
	Responsabilidad	Correlación	-,443	1,000	-,180	-,707
		Significación (bilateral)	,000	.	,168	,000
		gl	58	0	58	58
	Liderazgo en equipo	Correlación	-,627	-,180	1,000	,003
		Significación (bilateral)	,000	,168	.	,980
		gl	58	58	0	58
	Formación	Correlación	,031	-,707	,003	1,000
		Significación (bilateral)	,814	,000	,980	.
		gl	58	58	58	0

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo general Determinar la prevalencia del síndrome de Burnout, factores psicosociales y desempeño laboral en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, Guayaquil, 2021. Se identificó la existencia o no del dicho síndrome en profesionales de enfermería del área de emergencia, así mismo, se pretendió conocer cuáles son los factores psicosociales que más ha afectado al grupo estudiado, como estos influyo en el desempeño laboral, se evaluó por medio de un cuestionario los niveles de desempeño que presentaron los enfermeros (as). A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio de investigación:

De los estudios obtenidos de esta investigación, se puede interpretar que la exigencia de la vida cotidiana y eventos estresores que se presentan en el ámbito laboral son desencadenantes para la aparición del síndrome de Burnout, al parecer el nivel de síndrome de Burnout que padecen la muestra estudiada es alto según los resultados, era de esperarse debido a las labores que realizan en el servicio de emergencia siendo un área compleja, siendo la profesión de enfermería una de las carreras que más lo padece debido a las actividades de ayudar a otras personas.

En los últimos años se evidencian situaciones muy preocupantes de enfermeras (os) afectados por dicho síndrome considerándose como un problema grave a nivel nacional, la profesión de enfermería se considera una de las profesiones que tienden a padecer de estrés crónico o estar quemado como también se lo conoce. Por lo tanto, es evidente que presenten un nivel moderado o medio la presencia de dicho síndrome por su ardua labor y estar siempre pendientes de sus pacientes.

Por otro lado, de estos datos se puede concluir que la prevalencia del dicho síndrome de debe por la incidencia del agotamiento emocional que presenta la muestra de estudio puesto que es evidente indica un nivel alto de 44.3%, no sólo se debe por excesos laborales, sino también por asumir conflictos y responsabilidades personales. La falta de recursos emocionales y capacidad suficiente para afrontar el día a día los problemas interfiriendo en la salud mental de los trabajadores de la salud.

En la dimensión de despersonalización se ve afectado la capacidad de desenvolverse esto puede interferir en las relaciones interpersonales, trabajo y en la realización de las actividades diarias, el 39.3% de los encuestados presentan un nivel medio o moderado, se deduce que los estados de estrés, sentimientos de estar aislados y sentirse emocionalmente desconectados de la realidad pueden desencadenar episodios como dificultad para concentrarse, ansiedad, sensación de desesperanza y problemas en las relaciones interpersonales con los demás.

Así mismo al momento del estudio se observa una baja realización personal el 54.1% de los encuestados se sienten así, esto se puede interpretar que los profesionales de enfermería se sienten inconforme con las labores que realizan, tienden a evaluarse a sí mismos de manera negativa, una sensación de ineficacia profesional, esto se evidencia en los servicios de la salud que prestan en a los establecimientos de salud.

De los datos obtenidos, se puede concluir entre los factores psicosociales más sobresaliente en este estudio son las demandas de trabajo en un nivel alto como el ambiente físico-laboral y jornadas de trabajo.

Se requiere de una atención oportuna y rápida en todas las instituciones de salud pública basándose en estos resultados, es importante tomar acciones y buena planificación estratégicas para mejorar las condiciones de trabajo, en todas las fases de la vida del trabajador, esto acciones repercutirán no solamente en la salud de estos, pero también en el trabajo, ya que esta medida beneficiaria a que se evidencie un número bajo de ausencias temporales y permanentes en el trabajo.

Así mismo, de los datos obtenidos se puede evidenciar que los factores psicosociales influyen en un nivel moderado en el desempeño laboral de la muestra estudiada, es común que el cumplimiento de horas extras, lo que puede ser responsable de la sobrecarga en el personal sanitario, ya que éstas son realizadas en los días y turnos de 24 horas.

Evaluar el desempeño laboral se debe considerar un componente esencial y fundamental dentro de las empresas, permite detectar debilidades que ayudaran a implementar nuevas estrategias para motivar al personal a realizar su trabajo de manera eficiente permitiendo el desarrollo personal y profesional, reconocer a todos

los trabajadores por su ardua labor y dedicación al brindar un buen servicio a los demás.

A continuación, se discutirá con mayores detalles aquellos aspectos divergentes y convergentes encontrados de acuerdo a la revisión de investigaciones con resultados similares o distintos, de literaturas científicas y teorías que sustenten los datos hallados en este estudio. Así mismo se discutirá fortalezas y debilidades de la metodología utilizada, y por último se dará más detalles sobre las relevancias encontradas en este estudio.

Con respecto al nivel del síndrome de Burnout, los resultados muestran que la mayoría del personal encuestado presentaron como resultados 52.5 % alto nivel de síndrome de Burnout, nivel bajo de 9.8%, nivel medio de 37.7 %. lo cual permite llegar a la conclusión que los profesionales de enfermería son más propensos y vulnerables a padecer este síndrome afectando en todos los ámbitos de su vida tanto personal como profesional.

Así se sostiene en la comparación con otros estudios epidemiológicos realizados al personal de enfermería, en un estudio titulado "Nivel del síndrome de burnout en el profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2017". Obtuvo como resultados que el 46.6% (28) de los profesionales de enfermería tuvieron un nivel medio del síndrome de burnout, mientras que el 26.7% (16) presentaron un nivel alto y bajo de dicho síndrome (Rodríguez, 2017).

En cambio, según Estrada (2019), indicó en su investigación que su población estudiada presentó alta prevalencia de síndrome de Burnout en la se encontraba en un nivel medio con un 57.5%, 16.65% nivel alto y bajo; también en otros estudios se contrastan de una prevalencia del 31.81%, y en otros hallazgos en relación a la prevalencia del síndrome de burnout se midió 27%.

En otros estudios científicos e investigativos estudiaron este síndrome un 24%, se deduce que no todos los centros hospitalarios presentan cifras incrementadas en relación a la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería. (San Juan y Cols, 2014; Rodriguez y Cols, 2014).

Así mismo, el análisis de los resultados se puede deducir que el desgaste emocional en el personal de enfermería es alto, dando como resultados en un

44.3%, es decir se sienten extremadamente agotados por las demandas laborales, esto no es un buen indicador debido a que el personal de enfermería son los responsables de brindar cuidados directos a los pacientes.

En comparación con otros estudios tenemos 55% de los profesionales de enfermería mostraron un nivel alto de cansancio emocional, mientras que el 23.3% presentaron un nivel bajo y el restante el 21.7% presentaron un nivel medio. (Rodríguez, 2017).

Otros de los hallazgos en este estudio es que despersonalización en un nivel medio 39.3%, en comparación con otros estudios tenemos profesionales de enfermería presentaron 75 % (45) nivel alto de despersonalización se deduce que tienden a tener actitudes de frialdad, cinismo falta de empatía hacia los demás. Por lo tanto, el 15% (9) presentaron un nivel medio, es decir tienen estas actitudes con mayor frecuencia, por último, el 10% (6) nivel bajo. (Rodríguez, 2017; Maticorena, et al., 2014.; Sánchez, 2015).

Según la tercera dimensión de este estudio se obtiene que una baja realización personal el 54.1% de los encuestados se sienten así, esto se puede interpretar que los profesionales de enfermería se sienten inconforme con las labores que realizan en el ámbito laboral, 29.5% nivel alto presentaron otro grupo esto indica una alerta a detectar de manera oportuna estos problemas y solucionarlo a tiempo y 16.4% presentaron nivel medio.

De acuerdo a Rodríguez (2017), en su estudio mencionó quienes presentaron un nivel bajo de realización personal fueron el 78.3% de los profesionales de enfermería, haciendo referencia el sentir incompatibilidad con su trabajo, mientras que un 13.3% presentaron un nivel medio, es decir disfrutaban sus actividades laborales, finalmente el 8.4%.

El reconocimiento de la existencia sobre los factores de riesgo psicosocial en todos los ambientes laborales es de suma importancia tomar medidas precautelares a la hora de prevención como de tratamiento y aprender a resolver conflictos o situaciones no beneficiosas que ocurren dentro del ambiente de trabajo interfiriendo la realización de sus respectivas actividades en base a la función que ejerza cada personal.

Se concluye que se conoce los factores psicosociales que enfrentan en el trabajo los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, donde existe Riesgo Alto de 82% esto influye en el desempeño laboral del personal, Riesgo Bajo 1.6%, Riesgo Medio 3.3% y Riesgo Muy Alto de 13.1%.

Según (Rodríguez, et al., 2014), en su conclusión de su estudio define a los factores psicosociales como un fenómeno multifactorial que puede llegar afectar o perjudicar la salud física y mental de los trabajadores influyendo de manera negativa al desempeño. Es necesario mejorar las reformas sobre las condiciones de trabajo que lidian todo el personal, esto incluye largas jornadas laborales y múltiples responsabilidades académicas y personales que los exponen a niveles de riesgo psicosocial alto.

La identificación oportuna y rápida de los riesgos psicosociales podría repercutir de manera positiva el desempeño laboral de los profesionales, se comprueban las siguientes situaciones derivadas de las dimensiones estudiadas, estos resultados permitieron dar respuesta a la problemática investigada. Dando cumplimiento al objetivo de analizar los factores de riesgo psicosociales que influyen en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, se comprueba que la demanda de trabajo es uno de los principales puntos a analizar.

En la comparación de otros estudios se evidenció prevalencias de 43,3% y de 29,7% de reducción de la capacidad laboral y de alta exigencia en el trabajo (alta demanda psicológica y bajo control), respectivamente. (Rodríguez, et al. 2014).

Por otro lado, esta investigación corrobora que existe una relación poco significativa entre Síndrome de Burnout y los Factores Psicosociales, según R de Pearson es de -0.040 indica que las dos variables están asociadas en sentido inverso. Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral según R de Pearson es de 0.008 indica que existe una correlación negativa, es decir que las dos variables están asociadas en sentido inverso demuestran los profesionales de enfermería en dicha área de emergencia.

De acuerdo, Aquino (2016), se pudo observar la contrastación de la hipótesis mencionada en la correlación de Rho de Spearman en relación a las dimensiones del de los factores psicosociales: demandas de trabajo, control sobre el trabajo,

liderazgo y recompensa obteniendo un coeficiente rho p de 1,000*, -,474*, -168,-*511, respectivamente; a lo cual se pudo afirmar que existió una fuerte correlación positiva grande y perfecta entre la dimensión demandas de trabajo y factores psicosociales, las demás dimensiones presentaron correlación negativa alta, también se pudo observar que el p valor en todas las dimensiones es de ,000 lo cual rechaza la hipótesis nula.

Modelo de desbalance-esfuerzo-recompensa, Según este modelo, la estabilidad laboral, los cambios que se dan en el trabajo, la falta de perspectivas e interacción de mucho esfuerzo, produce una situación muy compleja y riesgoso para la salud (Siegrist, et ál., 2009).

Entre las fortalezas de la metodología que se utilizó en este estudio de investigación facilita la combinación de los hallazgos obtenidos en relación con la información que se obtiene de la literatura revisada sobre resultados similares o en contra. Así mismo permite un estudio más amplio, con mayor objetividad y precisión en los resultados.

Otra fortaleza de este método cuantitativo es que está diseñada para brindar estándares en forma resumida de los datos recopilados apoyando y sustentando el problema del fenómeno de estudio a investigar. También resalta en la importancia de la aplicación correcta de los procedimientos que se debe realizar para asegurar la validez y confiabilidad de los instrumentos a ejecutarse durante el proceso de investigación y a los resultados.

Así mismo se encontró que la metodología de investigación que se utilizó en la investigación se puede recopilar toda la información mediante encuesta o instrumentos aplicados en el estudio, de esa mena facilita en la interpretación, brindar un análisis de los resultados obtenidos y comparar los resultados con otros estudios de diferentes autores que hayan aplicado la misma metodología, y obtuvieron resultados similares o no.

Es necesario señalar que los resultados de esta investigación no deben ser adjudicados a la población en general que se continúe realizando investigaciones científicas sobre esta realidad problemática que permita identificar los factores que desencadenan dicho síndrome y afecta al desempeño o rendimiento laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera: se concluye según los profesionales de enfermería presentan nivel alto de Síndrome de Burnout con una prevalencia de 52.5%, esto se puede considerar una alerta para evitar al aumento de este porcentaje no ser una amenaza para el bienestar de los enfermeros (as), es importante considerar en futuras investigaciones profundizar estudios al personal de enfermería que laboran en áreas críticas y complejas.

Segunda: Se concluye de acuerdo a los datos obtenidos según en la variable independiente Síndrome de Burnout y sus respectivas dimensiones, de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia, se obtuvo como resultados 52.5 % presentaron nivel alto de síndrome de Burnout, nivel bajo de 9.8%, nivel medio de 37.7 %. Esto indica que los profesionales de enfermería presentan una prevalencia de dicho síndrome nivel medio de 52.5%, resulta muy preocupante estos hallazgos.

Tercera: Se concluye que se conoce los factores psicosociales que enfrentan en el trabajo los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, donde existe Riesgo Alto de 82% esto influye en el desempeño laboral del personal, Riesgo Bajo 1.6%, Riesgo Medio 3.3% y Riesgo Muy Alto de 13.1%.

Cuarta: Se demuestra que en los resultados obtenidos según los niveles del Desempeño laboral presentan los profesionales de enfermería un nivel alto de 55.7 %, Medio de 44.3 % y 0 % bajo nivel, según sus dimensiones se destaca que en demandas de trabajo existe un Riesgo Medio del 45.9 %, control sobre el trabajo existe Riesgo Medio 78.7 %, Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo tenemos Riesgo Bajo 65.6%, Recompensa existe un Riesgo Medio 96.7%.

Quinta: para la prueba de hipótesis se aplicaron los criterios de las pruebas no paramétricas. Las categorías ordenadas se analizaron mediante la prueba de Spearman. En la correlación entre las variables independientes Síndrome de Burnout y Factores Psicosociales, según R de Pearson es -0.040 indica que existe una correlación negativa, es decir que las variables están asociadas en sentido inverso., síndrome de Burnout y desempeño laboral valor de R de Pearson es 0.008 no existe relación lineal entre las variables, factores psicosociales y desempeño laboral valor de 0.099 no existe relación lineal entre las variables.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución ampliar las líneas de investigación impulsando al personal a enfocarse en la docencia e investigación sobre temas de salud muy importantes que afectarían en su rendimiento, así como los factores psicosociales influyen en el desempeño laboral de los profesionales que laboran en los servicios de emergencias de los hospitales públicos a nivel nacional para identificar de manera oportuna y evaluar sus niveles de riesgos que afectarían en el bienestar profesional y rendimiento laboral.
2. Se recomienda a la Jefatura de enfermería como subcoordinadora y coordinador, así mismo a los supervisores promover programas de reforzamiento en trabajo en equipo, motivar en la realización de sus actividades de manera óptima, ejercicios de pausa activa para los trabajadores, socialización de manera ordenada mediante cronogramas para la participación de todos de manera obligatoria se comprometan todos en asistir y beneficiarse.
3. Se recomienda al departamento de salud ocupacional de las instituciones aplicar de forma periódica los instrumentos de Maslach Burnout Inventory en las áreas más complejas para identificar el síndrome de Burnout, llevar seguimientos sobre riesgos psicosociales intralaborales y evaluar el desempeño en el personal asistencial.
4. Se sugiere a los líderes del servicio de emergencia prestar más atención en la gestión y logística del trabajo en equipo, brindar asistencia y explicar claramente los cambios que se presentan en el trabajo, reconocer y premiar la ardua labor que realiza su personal a cargo, de esa manera la prevalencia dicho síndrome y los factores psicosociales no tendrían mucha influencia que afectaría al rendimiento laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia.
5. Se recomienda al personal profesional de enfermería así mismo a los auxiliares, en el compromiso de llevar a cabo las normativas y protocolos internas de la institución, cumplan con el compromiso laboral, demuestren sus habilidades, conocimientos y destrezas durante la realización de sus actividades, trabajar en equipo junto a sus líderes para prevenir el estrés excesivo.

REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. [Página principal en Internet] [Citado 20 Julio 2018]. [aprox. 2 pantallas]. Disponible en: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>
- Álvarez Reza, S., Alberto Flores-Olivares, L., Fernández-López, M., Elena Durán-Oyarzabal, C., Maricela Hernández-Granillo, P., y Tapia-Ortega, E. (2021). Síndrome de depresión y Burnout en personal de salud durante la contingencia sanitaria Covid-19. *Salud Pública de México*, 63 (2), 162.
- Arroyo, J.R (2018). Detectar la existencia de síndrome de burnout en médicos y enfermeras de área de emergencias del hospital de tercer nivel “eugenio espejo”. [tesis de maestría, universidad internacional del Ecuador]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2809/1/T-UIDE 1996.pdf>
- Baena LR, Campos EO, Urquiza JLG, Fuente GRC, Solana EIF, Fuente GAC. A multicentre study of burnout prevalence and related psychological variables in medical area hospital nurses. *J Clin Med* [Internet]. 2019 [cited 2019 Sept 12];8(1):92. Available from: <https://doi.org/10.3390/jcm8010092>
- Blanca-Gutiérrez, J.J., & Arias-Herrera, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Enfermería universitaria*, 15(1), 30-44. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903>
- Busis NA, Shanafelt TD, Keran CM, Levin KH, Schwarz HB, Molano JR, et al. Burnout, career satisfaction, and well-being among US neurologists in 2016. *American Academy of Neurology*. 2016; 88: 797-08.
- Carlos, M.E (2018). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque-Perú. [tesis de maestría, universidad internacional del Ecuador]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22102>
- Consuelo Gonzáles, C. R. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16088>

- De la Cruz, H (2018). El síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios de emergencias del Hospital Nacional Dos de Mayo, periodo 2018.
- Da Silva-Neto RM, Rodrigues-Benjamim CJ, de Madeiros-Carvalho PM, Rolim-Neto ML. (2020), Psychological effects caused by the COVID-19 pandemic in health professionals: A systematic review with meta-analysis. *Prog Neuropsychopharmacol Biol Psychiatry.*; 104:110062. <https://doi.org/10.1016/j.pnpbp.2020.110062>
- Dwyer, P.A., Hunter Revell, S.M., Sethares, K.A., Ayotte, B.J. (2019) The influence of psychological capital, authentic leadership in preceptors, and structural empowerment on new graduate nurse burnout and turnover intent *Applied Nursing Research*, 48, pp. 37-44. Cited 7 times. <http://www2.us.elsevierhealth.com/scripts/om.dll/serve?action=searchDB7searchDBfor=home&id=apnr> doi: 10.1016/j.apnr.2019.04.005
- Durán Rodríguez, R., Gamez Toirac, Y., Toirac Sánchez, K., Toirac Fuentes, J., & Toirac Terrero, D. (2021). Síndrome de burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente. *medisan*, 25(2), 278-291. Recuperado de <http://www.medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/2854>
- España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2002) NTP-732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M. y Valcárcel, P. (1993): Estrés de rol y autoconfianza como variables antecedentes en el síndrome de burnout en profesionales de Enfermería. En L. Munduate y M. Barón (Comp.), *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Vida Laboral* (pp. 231- 241). Madrid: Eudema.
- Gil-Monte, P. R. (1994). El síndrome de Burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería. Tesis doctoral, Facultad de psicología, Universidad de La Laguna, Tenerife, España.

- Gil-Monte, P.R. & Peiró J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Psicología*,15(2), 261-268.
- Guillen, M.A, Castro. J.S(2019) síndrome de Burnout y rendimiento laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital DR. Verdi-Cevallos de Portoviejo. [tesis de maestría, universidad estatal de Milagro-Ecuador]. Repositorio institucional <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5030>
- Gutiérrez, karina pamelamartinic, ramos, flávia regina souza, & dalmolin, grazielle DE lima. (2020). Síndrome de burnout en profesionales de enfermería de la ciudad de punta arenas, chile. *Texto & contexto - enfermagem*, 29(SPE), E20190273. Epub november 13, 2020. <https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2019-0273>
- Gutiérrez, G.R (2018). Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja [tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34706/Gutiérrez_VGR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hederich-Martínez, C., & Caballero-Domínguez, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15 <http://dx.doi.org/10.21615/cesp.9.1.1>
- Hernández-Hernández, A. H., Miranda-Lara, V. R., Ramírez-González, M. J., Latorre-Cervantes, S., & Ruvalcaba-Ledezma, J. C. (2018). Factores que predisponen a Síndrome de Burnout en personal de enfermería en primer nivel de atención. *Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*, 7(13), 113-118. <https://doi.org/10.29057/icsa.v7i13.3476>
- Leiter, M. P. Y Maslach, C. (1988): "The Impact Of Interpersonal Environment On Burnout And Organizational Commitment", *Journal Of Occupational Behavior*, Vol. 9, Pp. 297- 308.

- López, L., Martín, M., Fuentes, G., García, G., Ortega, T., Cortés, P., García, P. (2000): "El Síndrome De Burnout En El Personal Sanitario", Instrumentos De Medida. Medicina Paliativa, Vol.7, N° 3, Pp. 94-100
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach Burnout Inventory: Manual (3rd ed.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach C. Comprendiendo el burnout. Cienc Trab [Internet]. 2009 [cited 2019 Mar 15];11(32):37-4. Available from: https://www.researchgate.net/profile/christina_maslach/publication/41126168_comprendiendo_el_burnout/links/00b495282b3a4b088a000000.pdf#page=21
- Mendoza Jiménez, M. (2018). Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, 2017. <http://repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/14397>
- Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana (2010). Batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosocial. Manual general de la batería de instrumentos. Bogotá: Ministerio de la Protección Social República de Colombia. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Nasurdin, A. M., Tan Cheng Ling, & Khan, S. N. (2018). Linking Social Support, Work Engagement and Job Performance in Nursing. International Journal of Business & Society, 19 (2), 363–386. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=131671927&lang=es&site=eds-l>
- Olivares-Faúndez, Víctor e, Mena-Miranda, Luis, Jélvez-Wilker, Carolina, & Macía-Sepúlveda, Felipe. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. Universitas Psychologica, 13(1), 145-159. Retrieved May 16, 2021, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165792672014000100013&lng=en&tlng=es.

- Organización Internacional del Trabajo. Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. 2017. [internet]. [Consultado: 18 de junio de 2018]. Disponible en: http://www.ilo.org/actrav/info/international-journal-labour-research/WCMS_553931/lang--es/index.htm
- Özer, Ö., Uğurluoğlu, Ö., Sungur, C. and Çiraklı, Ü. (2019). The relationship between authentic leadership, performance and intention to leave the nursing job. *Hospital Topics*, 97 (3), 73–79. <https://doi.org/10.1080/00185868.2019.1614893>
- Pan American Health Organization. World Health Organization [Internet]. CID: burnout é um fenômeno ocupacional. 2019 [cited 2019 Aug 25]. Available from: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=5949:cid-burnout-e-um-fenomeno-ocupacional&Itemid=875
- Peckham C. MedScape. [Internet]. 2017 [citado 17 de mayo del 2018]. Disponible en: <https://www.medscape.com/features/slideshow/lifestyle/2017/overview>.
- Pimentel Córdova, L. M. (2016). Liderazgo y Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Centro Médico Naval, Callao, 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7398>
- Plaza, C. H (2018). Síndrome de Burnout y otros riesgos psicosociales en médicos residentes, enfermeras y auxiliares de enfermería de la Clínica Santa Ana [tesis de maestría, universidad estatal de Cuenca- Ecuador]. Repositorio institucional <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/289>
- Quispe Gutiérrez, H. D. (2018). Frecuencia Del Síndrome De Burnout En El Personal De Enfermería De La Red De Salud Tacna, En El Año 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37565>
- Ramírez, M.R (2017). Prevalencia del síndrome de Burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. Volumen 4, numero 1. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v4.1053>.
- Rhineberger-Dunn, G., Mack, K.Y. (2019) Impact of Workplace Factors on Role-Related Stressors and Job Stress Among Community Corrections Staff *Criminal Justice Policy Review*, 30 (8), pp. 1204-1228. Cited 6 times.

<http://www.sagepub.com/journalsProdDesc.nav?prodId=Journal201357> doi:
10.1177/0887403418787227

Rojas, O.C (2019). Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018 [tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo de Perú]. Repositorio institucional
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas_ROC.pdf?sequence=1

Ruiz Cazorla A, Hijano Muñoz JM, Muñoz Salido A. Burnout: Expresión del estrés laboral en el personal sanitario. Rev Paraninfo Digital. 2014; 20. [Consultado 18 mayo 2016].

R Core Team (2021). R: A Language and environment for statistical computing. (Version 4.0) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from MRAN snapshot 2021-04-01).

Russo, M. Guerrero, P.G (2018). Síndrome de Burnout en auxiliares de enfermería en un Hospital de la ciudad de Quito, en el año 2017. [tesis de maestría, universidad internacional SEK- Ecuador]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2894>

Salgado, Jesús F., & Cabal, Ángel L. (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. Recuperado en 10 de mayo de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S157659622011000200001&lng=es&tlng=es.

Salazar Raymond, María Belén, Icaza Guevara, María de Fátima, & Alejo Machado, Oscar José. (2018). La importancia de la ética en la investigación. Revista Universidad y Sociedad, 10(1), 305-311. Epub 02 de marzo de 2018. Recuperado en 16 de mayo de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es.

- Sarmiento, G.V, (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horizonte Médico* (Lima), 19(1), 67-72. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>.
- Tarcan GY, Tarcan M, et al. (2016), An analysis of relationship between burnout and job satisfaction among emergency health professionals. *Total, Quality Management & Business Excellence*; 28(12):1339-56. [tesis de maestría, universidad estatal de Milagro- Ecuador]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4213>
- Torre M, Popper MCS, Bergesio A. Burnout prevalence in intensive care nurses in argentina. *Enfermería intensive* [Internet]. 2019 [cited 2019 Sept 12];30(3):108-15. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2018.04.005>
- Urrunaga Linares, L. A. (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. <http://repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/14472>
- Vargas-Cruz, L. D., Niño-Cardozo, C. L., & Acosta-Maldonado, J. Y. (2017). Estrategias que modulan el síndrome de Burnout en enfermeros (as): una revisión bibliográfica. *Revista Ciencia Y Cuidado*, 14(1), 111–131. <https://doi.org/10.22463/17949831.810>
- Vidotti, Viviane, Martins, Júlia Trevisan, Galdino, Maria José Quina, Ribeiro, Renata Perfeito, & Robazzi, Maria Lucia do Carmo Cruz. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. Epub 21 de octubre de 2019. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>

Anexo 1. Matriz de consistencia

ANEXOS

Tabla 11

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Tipo de Investigación:
Los profesionales de enfermería, quienes experimentan niveles altos de estrés al estar siempre en contacto directo con las personas, expuestos a la presión de sus lugares de trabajo, exceso de carga laboral, malas condiciones laborales y poco descanso.	Determinar la prevalencia del síndrome de Burnout, factores psicosociales y desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Guayaquil, 2021.	Si la prevalencia del Síndrome de Burnout y factores psicosociales influyen directamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia.	1. Síndrome de Burnout. 2. Factores Psicosociales. 3. Desempeño laboral.	Estudio cuantitativo, no experimental, corte transversal descriptivo y analítico (correlacional), y una investigación explicativa-casual.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Población: El conjunto de personas que se considerará para este estudio lo conforman 72 profesionales de enfermería.
a) Las condiciones de trabajo repercuten de manera negativa para las instituciones u organizaciones.	a) Identificar el síndrome de Burnout por medio del cuestionario de Maslach (MBI-HSS) en profesionales de enfermería.	a) Los profesionales que laboran en el servicio de emergencia son más propensos a padecer Síndrome de Burnout.	Variable 1 Síndrome de Burnout Dimensión 1 Cansancio emocional. Dimensión 2 Despersonalización. Dimensión 3 Baja realización personal.	Muestra: La población fue seleccionada mediante la técnica

<p>b) Afecta en el desempeño laboral del trabajador ocasionando el desgaste emocional, fatiga, estrés excesivo, falta de sueño o frustración.</p>	<p>b) Conocer los factores psicosociales mediante un instrumento de factores de riesgo psicosocial.</p>	<p>b) Los factores psicosociales intralaborales influyen en el desempeño laboral.</p>	<p>Variable 2 Factores Psicosociales Dimensión 1 Demandas de trabajo. Dimensión 2 Control sobre el trabajo. Dimensión 3 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Dimensión 4 Recompensa.</p>	<p>de muestreo probabilístico aleatorio simple, se aplicó una fórmula se obtuvo como resultados 61 personas muestra de estudio. Técnicas de recolección de datos: aplicación de encuestas en línea con herramientas virtuales Google Forms. Se aplicó 3 Cuestionarios para recolección de información.</p>
<p>c) Se considera un problema de salud Pública a nivel nacional e internacional por factores psicosociales.</p>	<p>c) Evaluar el nivel de desempeño laboral por medio de un instrumento para dicha evaluación.</p>	<p>c) El nivel bajo de desempeño laboral presentan la mayoría de los profesionales.</p>	<p>Variable 3 Desempeño laboral Dimensión 1 Motivación. Dimensión 2 Responsabilidad. Dimensión 3 Liderazgo y trabajo en equipo. Dimensión 4 Formación y desarrollo personal.</p>	

Nota. Elaboración propia.

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Tabla 12

Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente Síndrome de Burnout	Según Burke (1987), resalta en su definición al (SB) como un proceso de adaptación del estrés laboral, caracterizado por el desgaste emocional, culpabilidad, desorientación en la toma de decisiones, falta de profesionalismo, frialdad, cinismo y distanciamiento.	La recopilación de datos se obtiene por medio del cuestionario (MBI-HSS) elaborada por Gil-Monte (1994). El (MBI) está dirigido para los profesionales de los servicios humanos, es decir, quienes ejercen profesiones que dirigen su cuidado y atención a terceras personas en salud, corresponde al	1 Cansancio emocional. 2 Factores Psicosociales. 3 Desempeño laboral.	Agotamiento Fatiga Sobrecarga laboral Poca sensibilidad Baja autoestima	Escala Nominal porque las variables pueden ordenarse y denotan un orden o jerarquía, la variable tiene valores de 0 a 6, dando como resultados bajo, medio y alto según la sumatoria de los ítems.

cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

Variable Independiente Factores Psicosociales	<p>De acuerdo con Peiró (1993), los factores psicosociales en el trabajo en la que está inmerso el profesional de enfermería, se inclinan más por el clima laboral y organizacional, es fuente de presión diaria y permanente, esto se lo considera factores de riesgos consecuencia de tensión y de estrés laboral.</p>	<p>Se aplica cuestionario para la evaluación de los factores psicosociales por el Ministerio de la protección social, la pontificia universidad javeriana y el subcentro de seguridad social y riesgos profesionales, está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel, consta de 114 preguntas con sus respectivos puntajes.</p>	<p>Demandas de trabajo</p>	<p>Ambiente físico-laboral, jornada de trabajo.</p>	<p>Escala Nominal porque las variables pueden ordenarse y denotan un orden o jerarquía, la variable tiene valores de muy bajo a muy alto, dando resultados niveles de riesgos de situación adecuada a muy elevado.</p>
			<p>Control sobre el trabajo</p>	<p>Iniciativa, autonomía, uso y desarrollo de habilidades, participación y manejo del cambio, claridad del rol y capacitación.</p>	
			<p>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</p>	<p>Liderazgo, retroalimentación del desempeño, trabajo en equipo y apoyo social.</p>	
			<p>Recompensa</p>	<p>Compensación económica sobre el trabajo,</p>	

				compensación psicológica, posibilidades de promoción y	
Variable dependiente: Desempeño laboral	Por su parte, Faria (1995), considera al desempeño laboral como el resultado de un proceso de mediación o regulación entre el trabajador y la institución dependerá siempre del comportamiento de los trabajadores frente a las actividades que realizan en el ámbito laboral.	El desempeño se evalúa de acuerdo al comportamiento o conducta del evaluado por medio de un cuestionario se obtendrá los resultados, está compuesto de 28 ítems y fue construido por 4 dimensiones: Cada ítem tiene cuatro opciones de respuesta, estructurado bajo la escala Likert: Nunca (0), A veces (1), Frecuentemente (2), Siempre (3).	Motivación Responsabilidad Liderazgo y trabajo en equipo Formación y desarrollo personal	Conocimientos de guías, Conocimiento de normas de bioseguridad Puntualidad, responsabilidad y disciplina. Liderazgo, trabajo en equipo, solución de problemas y buena Comunicación Capacitación.	Ordinal porque las variables pueden ordenarse y denotan un orden o jerarquía, la variable tiene valores de 1 a 3, de nunca a siempre, estructurado bajo escala de Likert, con un puntaje mínimo de 0 a máximo de 84 puntos.

Nota. Elaboración propia.

Anexo 3. Fórmula para la determinación del tamaño de la muestra en esta investigación.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA FINITA					
PARÁMETRO	VALOR				
N	72				
Z	1,960				
P	50%				
Q	50%			69,1488	
e	5%			1,1379	
				n =	61

Nota. Elaboración propia.

Anexo 4. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – Human Services Suvery (MBI-HSS).

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – ES) INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - ES)

Edad: _____ Sexo/género: _____
Área de trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____


INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días


	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	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 alumnos.							
5. Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.							
6. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.							
8. Me siento agotado por el trabajo.							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10. Creo que me comporto de manera 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 alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.							
16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.							
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.							
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22. Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

Fuente:<http://estadisticando.blogspot.com/2016/04/escala-maslach-burnout-inventory-mbi.html>

Anexo 5. Instrumento para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o a amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Fuente:

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17897/1/2020_factores_riesgo_psicosocial.pdf

Anexo 6. Formato de cuestionario para la evaluación del desempeño laboral.

Cuestionario Percepción del Desempeño Laboral

Estimado colaborador: A continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

3) Siempre 2) Frecuentemente 1) A Veces 0) Nunca

N	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.				
2	Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				
9	Puede trabajar de forma independiente.				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definido.				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.				
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	La institución promueve el desarrollo personal.				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

Interpretación:

- Siempre: 3 puntos
- Frecuentemente: 2 puntos
- A veces: 1 punto
- Nunca: 0 puntos

Desempeño laboral	Puntaje
Bajo	0 a 28
Promedio	29 a 56
Alto	57 a 84

Fuente:http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n.pdf

Anexo 7. Validez de cuestionario Maslach Burnout Inventory

Evidencia de validación de instrumento que mide el estrés crónico en los profesionales de enfermería.



COPYRIGHT © 2015. ALL RIGHT RESERVED

PDF file: maslach burnout inventory manual third edition

Page: 1

Maslach Burnout Inventory

Third Edition

*Christina Maslach, University of California at Berkeley
Susan E. Jackson, New York University
Michael P. Leiter, Acadia University*

■ Instrument names

Maslach Burnout Inventory*
MBI
MBI—Human Services Survey (MBI-HSS)
MBI—Educators Survey (MBI-ES)
MBI—General Survey (MBI-GS)

■ Developers

Christina Maslach, Ph.D., Department of Psychology,
University of California at Berkeley
Susan E. Jackson, Ph.D., Department of Management, New
York University

■ Contact Information

Consulting Psychologists Press, 3803 E. Bayshore Road,
P.O. Box 10096, Palo Alto, CA 94303
Telephone: (800) 624-1765, fax: (415) 969-8608

Description and History of the Instrument

Staff members in human services and educational institutions are often required to spend considerable time in intense

*The MBI is a copyrighted measure, and may not be reproduced by any means without written permission of Consulting Psychologists Press.

Fuente: https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual

Anexo 8. Evidencia de validación del cuestionario (MBI-HSS) para medir el síndrome de Burnout en profesionales de la salud en Chile.

Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos*

Factorial Validity of Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) in Chilean Professionals

Recibido: julio 14 de 2012 | Revisado: marzo 20 de 2013 | Aceptado: abril 20 de 2013

VICTOR E. OLIVARES-FAÚNDEZ**

LUIS MENA-MIRANDA

CAROLINA JÉLVEZ-WILKE

FELIPE MACÍA-SEPÚLVEDA

Universidad de Santiago de Chile, Chile

RESUMEN

Este estudio explora la validez factorial de una adaptación al castellano del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de 957 profesionales de servicios chilenos de diferentes unidades laborales. Se investigó la fiabilidad del MBI y su estructura factorial. Tanto los análisis factoriales exploratorios como los confirmatorios indican que el modelo original de tres factores del MBI muestra un buen ajuste a los datos, al igual que el valor del error de aproximación cuadrático medio (RMSEA, por sus siglas en inglés), aunque los ítems 12, 13, 14, 20 y 21 presentaron un comportamiento inadecuado en la matriz factorial resultante, por lo que se eliminaron. La consistencia interna de las dimensiones del inventario fue aceptable, aunque Despersonalización fue relativamente baja. A la luz de los resultados obtenidos, el cuestionario se puede considerar válido y fiable en la versión adaptada al español.

Palabras clave autores

Burnout, análisis factorial confirmatorio, estrés laboral, Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS).

Palabras clave descriptores

Psicometría, validación, investigación cuantitativa.

ABSTRACT

The present study tested the factorial validity of an adjustment to the Spanish language of the Maslach Burnout Inventory in a sample of 957 professionals of Chilean services of different labour units. The reliability and factor structure of the MBI were investigated. Exploratory and confirmatory factors analysis indicated that the original three-factor model of the MBI fit well with both the data and the Root Mean Standard Error of Aproximation (RMSEA) value, although the items 12, 13, 14, 20 and 21 presented an inadequate behavior in the original factorial resultant, so they were eliminated. The internal consistency of the dimensions of the inventory was acceptable, although the Depersonalization subscale was relatively low. So far, the results obtained show that the questionnaire appears to be valid and reliable in the version adapted to the Spanish language.

Keywords authors

Burnout, analysis factorial, job stress, Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS).

Keywords plus

Psychometry, Validation, Quantitative Research.

doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.vfmb

Para citar este artículo: Olivares-Faúndez, V. E., Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilke, C., & Macía-Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159. doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.vfmb

* Artículo de investigación.

** Escuela de Psicología, Universidad de Santiago de Chile (USACH), Avenida Ecuador # 3650, 3er Piso, Santiago de Chile. E-mail: victor.olivares.f@usach.cl

Anexo 9. Evidencia de validación del cuestionario (MBI-HSS) para medir el síndrome de Burnout en profesionales de la salud en Chile.

TABLA I
Análisis factorial MBI-HSS y porcentajes de varianza explicada

Ítem	Factor I	Factor II	Factor III
3. Cansado por las mañanas	0.798		
1. Emocionalmente agotado	0.786		
2. Fin de jornada agotado	0.719		
8. Quemado	0.707		
6. Tensión	0.504		
16. Estrés	0.453		
18. Animado		0.679	
17. Atmósfera relajada		0.67	
9. Influyó positivamente		0.572	
7. Enfrentamiento		0.545	
4. Entiendo personas		0.532	
19. Valor trabajo		0.513	
10. Comportamiento insensible			0.641
11. Endurecimiento emocional			0.61
5. Personas como objetos			0.608
15. Atención personas			0.521
22. Culpa por problemas			0.484
Porcentaje varianza	26.8	11.3	4.3
Varianza total (%)		42.4	

Fuente: elaboración propia.

Fuente:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000100013

Anexo 10. Evidencia de validación del instrumento para la evaluación e identificación de los factores de riesgos psicosociales.



[Horizonte Médico \(Lima\)](#)

versión impresa ISSN 1727-558X

Horiz. Med. vol.18 no.1 Lima ene./mar. 2018

<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n1.09>

ARTÍCULO ORIGINAL

Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Validation of the battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk factors

Verónica Albarrán^{1,a} ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-4978-4577>, **Valeria Geldres^{1,b}** ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-1772-0982>, **Patricia**

Servicios Personalizados

Revista

- SciELO Analytics
- Google Scholar H5M5 (2017)

Artículo

- Español (pdf)
- Artículo en XML
- Referencias del artículo
- Como citar este artículo
- SciELO Analytics
- Traducción automática
- Enviar artículo por email

Indicadores

Links relacionados

Fuente:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000100009

Anexo 11. Evidencia de validez del cuestionario para evaluar el desempeño laboral del personal.

Modelo de Evaluación del Desempeño Basado en Competencias
Performance Evaluation Model Based on Competencies

*Andrés Manjarrés**
*Ricardo Castell***
*Carmenza Luna****

RESUMEN

El objetivo de este artículo es dar a conocer la importancia de la evaluación del desempeño, en este caso basado en competencias. Los autores diseñaron una evaluación que incluye las competencias más comunes relacionadas con determinado tipo de empleados; se aplicó lógica difusa para analizar los resultados. Se realizó una investigación del estado del arte; luego, se propuso una metodología que incluye varios métodos existentes y se analizaron los resultados, con el fin de identificar las oportunidades de mejoras de los empleados dentro de una organización.

Palabras clave: Desempeño, Evaluación, Competencias, Lógica difusa.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to reveal the importance of a performance evaluation, in this case based on competencies. The authors designed an evaluation that includes the most common competencies related to certain type of employees; fuzzy logic was applied to analyze the results. There was a research on the state of the art; then, a methodology that includes several existing methods was proposed and results were analyzed in order to identify employee's improvement opportunities inside an organization.

Key words: Performance, Evaluation, Competitions, Fuzzy logic.

Fuente: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/ingeniare/article/view/598>

Anexo 12. Evidencia de validez del cuestionario para evaluar el desempeño laboral del personal.

Tabla 11. Cargas Factoriales del Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) y Estadísticos de Ajuste del Modelo de un Factor General del Desempeño y dos Factores de Primer Orden

Variable	Factor 1	Factor 2	Factor General
DT	.94		
DC	.93		
DO	.92		
OI		.45	
DP		.49	
FO		.33	
Factor 1			.44
Factor 2			.75

Estadísticos de Bondad de Ajuste	
$\chi^2 =$	21.10 ($p = .0036$)
GFI=	0.99
RMR=	0.014
NFI=	0.98
CFI=	0.99
SRMR	0.014

Fuente: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231322142001.pdf>

Anexo 13. Evidencia de las fichas técnicas para la medición de las variables del presente estudio de investigación.

FICHA TÉCNICA
Maslach Burnout Inventory

Nombre: Maslach Burnout Inventory (Spanish Version)

Autor: S. Maslach y C. Jackson

Objetivo: Evaluar presencia de Síndrome de Burnout

Adaptación: Se aplicó la adaptación a Lima por Aldave (2015) como parte de su investigación sobre el Síndrome de Burnout y factores de riesgo en médicos Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

Tipo de ítems: Likert de siete opciones

Tiempo: Aproximadamente entre 10 a 15 minutos

Aplicación: Individual o colectiva

Ámbito: Clínica y laboral

Validez: 0.90

Confiabilidad: Se obtuvieron alfas de Cronbach de .82 para toda la escala, mientras que por dimensiones, para Agotamiento Emocional el alfa fue de .80, en Despersonalización de .80 y en Falta de Realización de .85.

FICHA TÉCNICA
Cuestionario de Factores de riesgo

Nombre: Cuestionario Factores de riesgo

Autor: M. Aldave (2015)

Objetivo: Evaluar los factores de riesgo laborales

Adaptación: Se aplicó la adaptación a Lima por Aldave (2015) como parte de su investigación sobre el Síndrome de Burnout y factores de riesgo en médicos Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

Tipo de ítems: Respuesta corta y selección múltiple

Tiempo: Aproximadamente entre 10 a 15 minutos

Aplicación: Individual o colectiva

Ámbito: Clínica y laboral

Validez: 0.90

Confiabilidad: 0.80 de coeficiente de alfa de Cronbach

Fuente: <https://es.scribd.com/document/381437783/Ficha-Tecnica>

Anexo 14. Evidencia de confiabilidad del cuestionario (MBI-HSS) para medir el síndrome de Burnout en profesionales de la salud en Chile.

TABLA 4

Odds ratio de los grupos de afrontamiento evitador (3) y aproximador (2) con los restantes grupos en conducta autodestructiva

Grupos según tipologías de afrontamiento	Odds ratio
Grupos 3 y 1	OR= 1.57 (IC 95% = 0.81-3.04)
Grupos 3 y 2	OR= 4.66 (IC 95% = 1.71-12.68) *
Grupos 3 y 4	OR= 2.49 (IC 95% = 1.23-5.03) *
Grupos 1 y 2	OR= 2.96 (IC 95% = 1.20-7.32) *
Grupos 2 y 4	OR= 1.87 (IC 95% = 0.734-4.77)

Grupo 1 = Afrontamiento Amplio. Grupo 2 = Afrontamiento Aproximador. Grupo 3 = Afrontamiento Evitador. Grupo 4 = Afrontamiento Reducido. * OR significativos

Fuente: elaboración propia.

Fuente:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000100013

Anexo 15. Evidencia de confiabilidad de estandarización de una batería para la evaluación de factores de riesgos psicosociales en trabajadores colombianos.

Tabla 4.

Escala	Rango	Mín	Máx	Media	Desv. tip.	Alfa de Cronbach
Factores psicosociales laborales						
Indicadores de riesgo						
Tensión laboral ^a	3	0	3	0.83	0.247	*
Desequilibrio esfuerzo recompensa ^b	3	0	4	0.91	0.288	*
Inseguridad laboral ^a	12	4	16	6.34	1.754	0.517
Demanda global ^c	169	52	221	121	19.482	0.889
Demandas psicológicas del trabajo ^a	36	12	48	28.58	6.58	0.74
Demandas físicas ^c	12	4	16	8.14	2.503	0.785
Esfuerzo extrínseco ^b	15	5	20	12.78	2.641	0.725
Exigencias de responsabilidad del cargo ^c	15	5	20	13.86	2.673	0.765
Demandas emocionales ^c	20	5	25	13.33	3.987	0.705
Demanda medioambiental ^c	24	6	30	11.32	3.83	0.652
Jornada de trabajo ^c	24	6	30	13.58	4.498	0.725
Control global ^c	96	36	132	103.24	13.814	0.854
Participación y manejo del cambio ^c	16	4	20	14.63	3.73	0.872
Capacitación ^c	8	2	10	7.82	2.001	0.886
Claridad de rol ^c	9	3	12	10.43	1.524	0.812
Control JCQ ^a	72	24	96	71.15	10.681	0.777
Uso de habilidades ^a	36	12	48	37.82	5.317	0.701
Toma de decisiones ^a	36	12	48	33.33	6.953	0.693
Apoyo social global ^c	36	11	47	36.53	5.767	0.874
Retroalimentación del desempeño ^c	12	3	15	11.78	2.563	0.798
Apoyo social JCQ ^a	24	8	32	24.75	3.906	0.861
Apoyo del jefe o supervisor ^a	12	4	16	12.08	2.401	0.841

Descriptivos y confiabilidad de las escalas

Fuente:

<https://www.redalyc.org/journal/798/79847072010/html/>

Anexo 16. Evidencia de confiabilidad del cuestionario para evaluar el desempeño laboral en el personal.

Tabla 5. Competencias Seleccionadas para los Puestos de Trabajo de los Grupos B y C y Consistencia Interna (Coeficiente Alfa de Cronbach) de las Selecciones

Dimensiones de Tarea (Fiabilidad. *Coeficiente Alfa = .89*)

1. Capacidad de aprendizaje
2. Minuciosidad y responsabilidad
3. Esfuerzo y perseverancia
4. Conocimientos técnicos
5. Productividad (cantidad y calidad del trabajo)

Dimensiones Contextuales (Fiabilidad. *Coeficiente Alfa = .76*)

6. Orientación a objetivos y resultados
7. Iniciativa
8. Compromiso con la organización
9. Colaboración y cooperación con compañeros
10. Compartir y transmitir conocimiento

Dimensiones Organizacionales (Fiabilidad. *Coeficiente Alfa = .72*)

11. Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral
 12. Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo
 13. Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales
 14. Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo
 15. Ritmo voluntario eficiente del trabajo
-

Fuente: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231322142001.pdf>

Anexo 17. Cálculo de índice de Alfa de Cronbach como prueba de confiabilidad.

Tabla 13

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,228	22

Nota. Elaboración propia con base de datos de prueba piloto, en el paquete estadístico IMB – SPSS.

Anexo 18. Elaboración con base de datos de prueba piloto, en el paquete estadístico IMB - SPSS

Tabla 14

Base de datos de prueba piloto

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Nota. Elaboración propia con base de datos de prueba piloto, en el paquete estadístico IMB - SPSS

Anexo 19. Evidencia autorización para realizar el trabajo de tesis y recolección de datos.



Ministerio de Salud Pública

Guayaquil, 18 de junio del 2021

Lda. Dennis Elizabeth Marmolejo Acosta

Asunto: Aceptación de aplicación de proyecto de tesis

Referencia: Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación.

ACEPTACIÓN A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente:

Le saludo y al mismo tiempo en respuesta oportuna a su requerimiento solicitado el 10 de junio del presente año. Por lo tanto, se le brinda facilidades para su realización de proyecto de tesis titulado "Prevalencia del síndrome de Burnout, factores psicosociales y desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Guayaquil, 2021".

La información proporcionada por los profesionales de enfermería, se mantendrá de manera anónima y confidencial, también se utilizará únicamente con fines académicos.

En espera a la atención que brinde a la presente.

Atentamente,

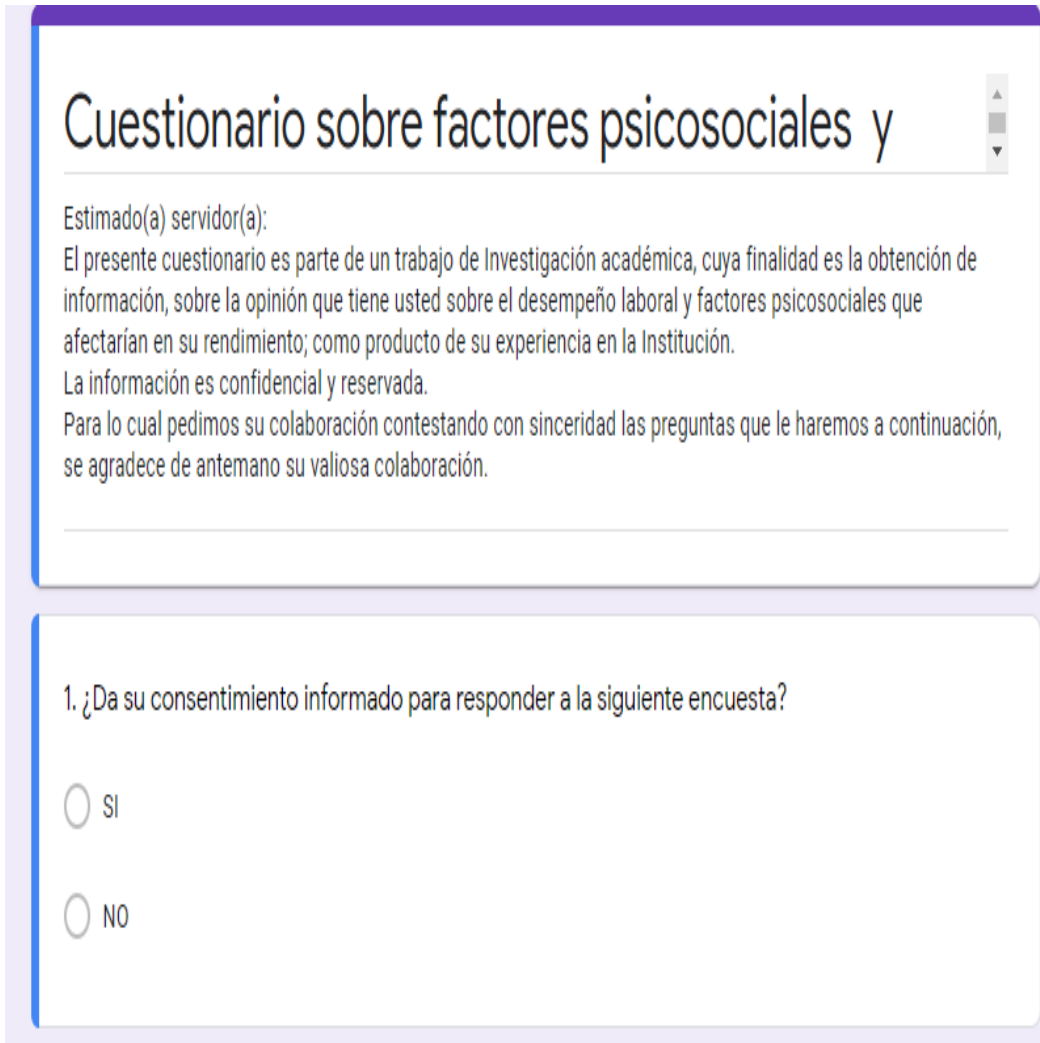


Olga Glenda Moreira Vinuesa

CI 0924300734

Subcoordinadora de enfermería

Anexo 22. Evidencias de un modelo de consentimiento informado de acuerdo a las circunstancias del trabajo de investigación, se realiza por medio de Google Forms.



Cuestionario sobre factores psicosociales y

Estimado(a) servidor(a):

El presente cuestionario es parte de un trabajo de Investigación académica, cuya finalidad es la obtención de información, sobre la opinión que tiene usted sobre el desempeño laboral y factores psicosociales que afectarían en su rendimiento; como producto de su experiencia en la Institución.

La información es confidencial y reservada.

Para lo cual pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación, se agradece de antemano su valiosa colaboración.

1. ¿Da su consentimiento informado para responder a la siguiente encuesta?

SI

NO

Fuente:

https://docs.google.com/forms/d/1nyKIRBpiim3GduOdUwAAZERphHr8mCunNcZ45i3CVGo/edit#response=ACYDBNgFhKjS2a1KjDRuBfQvs0PxXLe2LiNXkvG1GbkUtrG__b1heLLn-s7HlozIA

Anexo 23. Declaratoria de Originalidad del Autor.



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DENNIS ELIZABETH MARMOLEJO ACOSTA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores titulada: "PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT, FACTORES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, GUAYAQUIL, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DENNIS ELIZABETH MARMOLEJO ACOSTA DNI: 1720411865 ORCID: 0000-0003-2708-5449	Firmado digitalmente por : DMARMOLEJO el 14-07-2021 22:09:43

Código documento Trilce: TRI - 0130904



Anexo 24. Autorización de Publicación en Repositorio Institucional.



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, MARMOLEJO ACOSTA DENNIS ELIZABETH identificado con DNI N° 1720411865, (respectivamente) estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Autorización de Publicación en Repositorio Institucional: "PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT, FACTORES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, GUAYAQUIL, 2021".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....
.....

LIMA 14 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
MARMOLEJO ACOSTA DENNIS ELIZABETH DNI: 1720411865 ORCID: 0000-0003-2708-5449	Firmado digitalmente por : DMARMOLEJO el 14-07-2021 22:09:29

Código documento Trilce: TRI - 0130903

Anexo 25. Prueba de Normalidad.

Tabla 15

Prueba de normalidad de las variables Síndrome de Burnout, factores psicosociales y desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, Guayaquil, 2021.

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,124	61	,021
Factores Psicosociales	,121	61	,028
Desempeño Laboral	,102	61	,181

Nota. Resultados según los datos de las encuestas.