

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal
de enfermería en el Hospital de Rioja

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA

AUTORES

José Edgar Mas Benites

Lenny Yessenia Guevara Díaz

ASESOR

Homero Sánchez Vásquez

Nueva Cajamarca – Perú

2020

O G V C F C V Q U E Q O R N G O G P V C T K Q U'

F c w q f g' h q u' C w q t g u'

C w q t '3''

V	
°	
u	
V	
V \	

C w q t '4''

V	
°	
u	
V	
V \	

C w q t '5''

V	
°	
u	
V	
V \	

C w q t '6''

V	
°	
u	
V	
V \	

F c w q f g' h q u' C u g u t g u'

C u g u t '3''

V	
°	
u	
V	
V \ \	

C u g u t '4''

V	
°	
u	
V	
V \ \	

F c w q u f g r l w t c f q "

R t g u l f g p v g f g r l w t c f q "

V	
°	
u	
V	

U g i w p f q ' b l g o d t q "

V	
°	
u	
V	

V g t e g t ' b l g o d t q "

V	
°	
u	
V	

F c w q u f g ' t e ' Q d t e "

U	
#	\ #) -
#	
@	
u	
h	
k	
V	
8	
V	
#	
#	

, I p i t g u c t ' t e u f c r e d t c u ' e r x g ' q ' v 2 t o l p q u f g r l g p i w e l g ' p e w t c i l * p q ' e q p v t q r e f c u ' r q t ' w p x q e c d w e t k y ' q ' g u e w t q - 0



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

ACTA N° 058-2022

En la ciudad de Rioja, a los veintitrés días del mes de mayo del año dos mil veintidós, siendo las 12:06 horas, los Bachilleres José Edgar Mas Benites y Lenny Yessenia Guevara Díaz sustentan su tesis a través de la plataforma Zoom denominada "UPFTQO G'FG'DWTPQW" ["GN F GUGO RG§ Q'NCDQTCN'F GN'RGTUQP CN'F G'GPHGTO GT' C'GP'GN'J QURKVCN'F G'TKQLC", para obtener el Título Profesional de Licenciados en Enfermería, del Programa de Estudios de Enfermería.

El jurado calificó mediante votación secreta:


- | | |
|---|------------------------------|
| 1.- Prof. Ruth Haydee Mucha Montoya | APROBADO: APROBADO BUENO |
| 2.- Prof. Julia Gladys Velásquez Rosas de Cutimbo | APROBADO: APROBADO MUY BUENO |
| 3.- Prof. Caroline Gabriela Marín Cipriano | APROBADO: APROBADO BUENO |

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 13:19 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

APROBADO: BUENO

Es todo cuanto se tiene que informar.


Prof. Ruth Haydee Mucha Montoya
Presidente


Prof. Julia Gladys Velásquez Rosas de Cutimbo


Prof. Caroline Gabriela Marín Cipriano

Lima, 23 de mayo del 2022

Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal
de Enfermería en el Hospital de Rioja

DEDICATORIA

A Dios, por ser eje y guía en mi día a día.
A mis progenitores, por su inmenso sacrificio y amor absoluto, por sus sabias palabras, que me siguen fortaleciendo como persona. A mis hermanos, por ser mis compañeros de los altos y bajos que se presenta en esta vida. Y, finalmente, a todos aquellos que cooperaron de alguna manera con todo el transcurso de formación profesional.

AGRADECIMIENTO

El mayor agradecimiento a nuestra alma mater, Universidad Católica Sedes Sapientiae, por brindarnos los conocimientos recibidos y a los magistrales por las enseñanzas ofrecidas.

De la misma manera, a nuestros docentes por sus orientaciones en nuestra larga trayectoria universitaria y a nuestros progenitores, amigos y familiares por su incondicional apoyo.

RESUMEN

Objetivo: Se determinó la relación que existe entre el síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Metodología: La investigación presente es de un nivel descriptivo correlacional, con corte transversal, debido a que describirá las características de cada una de las variables, donde se buscará la relación entre ellas, la muestra estuvo conformada por 30 enfermeros que se encuentran laborando en el hospital de Rioja, en donde la técnica aplicada fue la encuesta, a través de dos cuestionarios.

Resultados: Los hallazgos demostraron con la utilización de la prueba de normalidad, que los pruebas estadísticas que se utilizaron fueron los coeficientes no paramétricos de Rho de Spearman y Chi cuadrado, en donde, en primer lugar se evidenció los estadísticos descriptivos, donde el 80% del personal enfermero presentó un alto nivel de síndrome de Burnout, mientras que el 56.7% tuvo un bajo desempeño laboral, por otro lado, se pudo confirmar la relación significativa e inversa entre la dimensión de despersonalización, agotamiento emocional y realización personal con el desempeño laboral, donde se hallaron valores de significancia menor a 0.050 y coeficientes negativos; además, se halló una significancia asintótica entre las variables sociodemográficas de tiempo de servicio y grado de instrucción con las variables de desempeño laboral y el síndrome de Burnout donde la significancia fue menor a la condición establecida.

Conclusiones: Se afirmó la hipótesis alternativa planteada, afirmando que existe relación significativa con el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Rioja, 2020, la cual fue significativa y de forma inversa.

Palabras claves: Síndrome, Burnout, desempeño, labora, enfermeros.

ABSTRAC

Objective: The relationship between the Burnout syndrome and the work performance of the nursing staff at the Hospital de Rioja, 2020 was determined. The characteristics of each of the variables, where the relationship between them will be sought, the sample was made up of 30 nurses who are working in the Rioja hospital, where the applied technique was the survey, through two questionnaires. **Results:** The findings showed with the use of the normality test, that the statistical tests used were the non-parametric coefficients of Spearman's Rho and Chi square, where, in the first place, the descriptive statistics were evidenced, where 80% of the nursing staff presented a high level of Burnout syndrome, while 56.7% had low work performance, on the other hand, the significant and inverse relationship between the dimension of depersonalization, emotional exhaustion and personal fulfillment with work performance could be confirmed, where significance values less than 0.050 and negative coefficients were found; Furthermore, an asymptotic significance was found between the sociodemographic variables of time of service and degree of education with the variables of job performance and the Burnout syndrome where the significance was lower than the established condition. **Conclusions:** The alternative hypothesis proposed was affirmed, stating that there is a significant relationship with the Burnout syndrome and the work performance of the nursing staff of the Hospital de Rioja, 2020, which was significant and inversely.

Keywords: Syndrome, Burnout, performance, work, nurses.

INDICE

Resumen	v
Abstrac	vi
Introducción	ix
Capítulo I: Problema de la investigación	10
1.1. Situación problemática	10
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Justificación de la investigación	11
1.4. Objetivo de la investigación	12
1.4.1. Objetivo General	12
1.4.2. Objetivos Especificos	12
1.5. Hipótesis	12
Capítulo II: Marco teórico	14
2.1. Antecedentes de estudio	14
2.2. Bases Teóricas	15
Capítulo III: Materiales y métodos	19
3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación	19
3.2. Población y muestra	19
3.3. Variables	20
3.4. Plan de recolección de datos	21
3.5. Plan de Análisis e Interpretación de Información	24
3.6. Ventajas y limitaciones	24
3.7. Aspectos Éticos	25
Capitulo IV: Resultados	26
4.1. Resultados estadísticos descriptivos	26
4.2. Resultados estadísticos inferenciales	29
4.3. Contrastación de hipótesis general	32
Capitulo V: Discusiones	33
5.1. Discusión	33
5.2. Conclusiones	37
5.3. Recomendaciones	38
Referencias bibliográficas	39
Anexos	42

Índice de tablas

Tabla 1. Variables sociodemográficas	26
Tabla 2. Nivel de síndrome de Burnout	27
Tabla 3. Nivel por dimensiones del Síndrome de Burnout	27
Tabla 4. Nivel del desempeño laboral	28
Tabla 5. Nivel por dimensiones del desempeño laboral	28
Tabla 6. Relación entre dimensiones de Síndrome de Burnout y desempeño laboral	29
Tabla 7. Relación entre las variables sociodemográficas y el síndrome de Burnout	30
Tabla 8. Relación entre las variables sociodemográficas y el desempeño laboral	31
Tabla 9. Relación entre del síndrome de Burnout y el desempeño laboral	32

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de burnout puede afectar a muchas profesiones, ya sea a contadores, profesores, así como también a los enfermeros, este último al estar en contacto directo con los pacientes, ayudándoles a recuperarse físicamente, formando lasoos afectivos que compromete su estado emocional, se relaciona de una u otra manera con el rendimiento de su trabajo, ya que el paciente llega a ser dependiente de los cuidados de los enfermeros, teniendo una responsabilidad de alto riesgo, donde en muchos casos está en juego la vida del paciente, generando agotamiento emocional. Es así que surge una problemática que involucra a los enfermeros con su desempeño profesional, debido al grado de responsabilidad que tiene con el paciente ⁽¹⁾. Por este motivo la interrogante principal a que se buscó respuesta en la presente investigación es: ¿Existe dependencia en el síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020?, además se respondió a las siguientes interrogantes ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño profesional y el Cansancio emocional en el personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre la Despersonalización y el desempeño profesional del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020? Y por último ¿Cuál es la relación que existe entre la Realización personal y el desempeño profesional del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020? Nuestro objetivo principal de este estudio fue determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020. Los resultados de la presente investigación serán de relevancia para los profesionales de enfermería, dando a conocer la relación entre el síndrome burnout y su desempeño laboral, tomándose medidas que ayudará a mejor el ambiente laboral, reduciendo los niveles de estrés. También, servirá como antecedente para posibles investigaciones futuras, relacionados al tema en cuestión por su valor teórico y utilidad metodológica. Entre las principales limitaciones del estudio fue al establecer una relación entre las variables en estudio, no se determinó la causalidad de nuestra interrogante. Las ventajas que se obtuvo en el presente estudio fue que los resultados llegaron a ser cercanos a la realidad ya que alcanzaremos toda la población y que la diversidad del personal que laboran en el hospital y los pocos estudios realizados en la zona relacionados al tema hacen de la presente investigación fructífera e interesante. Con los resultados obtenidos en la presente investigación sabremos las siguientes hipótesis: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Rioja, 2020 o No existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Rioja, 2020.

En la presente investigación se desarrolló de la siguiente forma: en el primer capítulo, se proyectó la problemática de la investigación; segundo capítulo, se expuso el marco teórico; tercer capítulo desarrolló los materiales y métodos; cuarto capítulo se verifico los resultados y por último el quinto capítulo se desarrolló la discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

Actualmente la competitividad e incertidumbre laboral, así como la necesidad de las personas, “los constantes cambios importantes en la vida y costumbres, establecen un ritmo apresurado, que crea angustia, agotamiento emocional, trastornos en la alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos”⁽¹⁾.

El desempeño laboral, “es el rendimiento y la actuación que mantiene el trabajador al realizar los oficios y trabajos que están a su mando, donde muestra su habilidad”⁽³⁾. “El Síndrome de Burnout, también es popular como síndrome de aniquilamiento, estar quemado, desmoralizado o síndrome de agotamiento emocional, donde agota físicamente y mentalmente al ser humano”⁽²⁾.

El síndrome de Burnout suele aparecer cuando pierden los mecanismos compensatorios de adaptación ante condiciones laborales con un alto grado de estrés. “En la actualidad aqueja a diversas áreas profesionales, sin embargo, no todos los trabajadores son aptos de reconocer que algo les está pasando y así poder buscar apoyo de acuerdo a lo que les esté pasando. Por tal motivo que es necesario examinar los síntomas y las consecuencias de esta enfermedad, al igual que el tratamiento para su cura”⁽⁴⁾.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), “ha realizado la declaración oficial del burnout o síndrome de estar quemado o de desgaste profesional como enfermedad, luego de la validación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), admitida el pasado año y cuya entrada en vigencia se ha sujeto para el próximo 1 de enero de 2022, en la que se considera también el ilegalidad de videojuegos como tumulto adictivo”⁽⁵⁾.

En Perú al 2014 se determinó la relevancia del síndrome de burnout en médicos y en las enfermeras del Perú. “De los 5062 profesionales de salud, 62,3% eran mujeres, 44,0% eran médicos, 46,0% pertenecían al MINSA y 23,1% laboraban en Lima. Se alcanzó una supremacía global del SB de 2,8% (IC95%: 2,19-3,45) aplicando valores predeterminados; 7,9% (IC95%: 6,93-8,95) para puntos de corte como cuartiles; y 12,5% (IC95%:11,29-13,77) usando terciles. La relevancia es mayor en médicos que en enfermeras, independientemente del punto de corte usado (3,7% vs 2,1% en valores predeterminados; 10,2 vs 6,1% con cuartiles, y 16,2 vs 9,5% mediante terciles)”⁽⁶⁾.

Entre unos de los principios desencadenantes del síndrome de Burnout es que poseemos el ambiente físico en el trabajo, el estrés por el desempeño de roles, relaciones interpersonales, laborales y profesionales, nuevas tecnologías y temas organizacionales. Cada persona necesita un nivel moderado de estrés para poder responder como corresponde, no solo ante sus propias necesidades o expectativas sino también frente a las exigencias de su trabajo. El estrés florece cuando las atenciones de trabajo son demandantes y al mismo tiempo la capacidad de control de toma de decisiones es baja, es decir siempre está a la espera de su jefe superior. Este tipo de estrés deriva un desgaste de productividad y un posible ambiente laboral tóxico, siendo el primordial siendo la primera señal e indicador de este, la baja rendición laboral, la falta de participación y el trabajo multidisciplinario del equipo de salud, el importante incremento de: solicitudes de cambio de puestos de trabajo, las faltas continuas al trabajo, y las quejas de los pacientes por un pésimo servicio de atención.⁽⁷⁾

Los profesionales de la salud ya sea doctores, enfermeros y técnicos, casi siempre tienen un contacto directo con los pacientes y por ende tienen que aprender a convivir con los sentimientos de vulnerabilidad afectando sus sentimientos personales, donde ven asiduamente juntados a aprender a convivir con sentimientos de vulnerabilidad y desamparo en relación con el complejo sistema de salud y a establecer límites en su identidad personal y profesional. Un problema al cual cada día más se ven enfrentados los profesionales de la salud es el relacionado con las largas y agotadoras jornadas laborales, lo que trae consigo enfermedades de tipo físico e incluso mental. ⁽⁷⁾

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación del síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020?

1.2.2. Problema específico

¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020?

¿Cuál es el nivel de las dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) del síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020?

¿Cuál es nivel de las dimensiones (desempeño de tareas, desempeño contextual, desempeño organizacional) del desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y el desempeño laboral de personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020?

¿Cuál es la relación entre las variables sociodemográficas y el síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020?

¿Cuál es la relación entre la variable sociodemográfica y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020?

1.3. Justificación de la investigación

El síndrome de Burnout puede generar en el trabajador sensaciones de fracaso y de frustración producto del demandante y exigentes trabajo laboral, a la cual se ven enfrentados los profesionales de la salud ya que ellos se ven expuestos a extensas jornadas de trabajo, que lo afectan directamente y emocionalmente ⁽⁷⁾. Además, brindar una atención intensa y prolongada a personas que se encuentran en situaciones críticas y de necesidad o dependencia, favoreciendo a la aparición de síndromes de desgaste laboral ⁽⁷⁾.

La influencia negativa del agotamiento, cansancio laboral y las altas demandas emocionales pueden manifestarse en el personal de salud como en estados de: frustración, decepción, desinterés por el trabajo, descuidando la atención a las pacientes ⁽⁷⁾.

El trabajo por naturaleza se desarrolla a ser infinito, pero no así la capacidad del ser humano para poder realizar, poder prevenir el estrés que demanda este trabajo, se admite horarios y reservar un tiempo para el ocio de calidad y el descanso en el que se puede reforzar relaciones sociales, como los amigos, la familia⁽⁷⁾. El estrés perturba los hábitos de la salud y se da el sedentarismo, consumo de bebidas alcohólicas, tabaquismo, hábitos alimenticios no saludables y pocas horas de descanso, pueden producir una alta activación fisiológica y ocasionar disfunciones psicósomáticas o psicofisiológicas⁽⁷⁾.

Los resultados de la presente investigación serán de mucha importancia para los profesionales de enfermería, ya que les permitirá conocer la situación de la correlación de síndrome de Burnout y su afectación al desempeño laboral, reduciendo de esta manera los niveles de estrés, mejorando el desempeño laboral⁽⁷⁾.

Así como también, es de utilidad como antecedente para posibles investigaciones futuras, relacionados al tema en cuestión por su valor teórico y utilidad metodológica.

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación del síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

Determinar el nivel del síndrome de Burnout del personal de enfermería del Hospital de Rioja, 2020.

Determinar el nivel de las dimensiones (agotamiento emocional, realización personal, despersonalización) del síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Determinar el nivel de las dimensiones (desempeño de tareas, desempeño organizacional, desempeño contextual) del desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Determinar la relación existente entre las dimensiones de Burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Determinar la relación entre las variables sociodemográficas y el síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Determinar la relación entre las variables sociodemográficas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

1.5. Hipótesis

H₁: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital de Rioja, 2020.

H_0 : No existe relación entre el síndrome de Burnout e el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

En el 2015 en la Universidad de Carabobo, Venezuela se presentó una tesis de pregrado con el título “Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior”, el equipo trabajo con una muestra de 51 personas, que laboraban en la institución pública. La metodología fue descriptiva. Las conclusiones del trabajo de investigación concluyeron que los elementos psicosociales se aciertan en cada uno de los conjuntos de variables, en el primer grupo que se llamó participación, implicación y responsabilidad, identificaron: continuos cambios de personal, supervisión constante del trabajo. En el otro grupo de que se denominó: formación, información y comunicación, los factores psicosociales fueron: poco reconocimiento, adiestramiento, aislamiento y poco entendimiento del cargo. En cuanto al tercer grupo, que se denominó: gestión de tiempo, la fatiga y el arduo trabajo, la falta de compañerismo, cooperación y un clima para afinidad de grupo, la falta de cooperación, el poco compañerismo, la falta de comunicación y clima social apático ⁽⁸⁾.

En el 2015, en Cartagena Colombia, se investigó sobre “Síndrome de Burnout en trabajadores de la empresa prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias”, asimilaron que el estrés y sus consecuencias son casi frecuentes para el personal de salud, y que se ve perjudicada su desempeño laboral. El principal objetivo fue: hallar y evaluar los síntomas del Burnout y sus consecuencias laborales en los médicos que trabajan en la entidad. “La población fue de 112 médicos, la metodología fue analítico transversal, la elaboración de datos manipuló unas preguntas sociodemográficas y el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI), como resultados se logró un 37 % para el grado de agotamiento emocional, un 30 % para la dimensión despersonalización un 33% para la realización personal, el puntaje promedio de burnout obtenido fue 45.6, concluyendo que existe un alto nivel de Burnout en los médicos encuestados” ⁽⁹⁾.

En el 2014 en la Habana – Cuba, se realizó un trabajo de investigación: “Síndrome de desgaste profesional en médicos que atienden el área de urgencias”. El objetivo fue demostrar la presencia del síndrome de Burnout y su relación con del desgaste profesional. La investigación fue descriptiva, de corte transversal. Emplearon el instrumento Maslach Burnout y entre otras variables laborales y sociodemográficas. Los resultados que obtuvieron fue la existencia de un 57% SDP, UN 23% en la dimensión del cansancio emocional, un 63% la dimensión de despersonalización. Concluyeron que los factores causantes que interfieren con el síndrome de Burnout son la forma de trabajar en forma inadecuada y el sueldo es bajo ⁽¹⁰⁾.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el 2017 en la Universidad de Cesar Vallejos – UCV, se hizo una investigación del: “Síndrome de Burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre – diciembre del 2016”. Encontraron que no existe relación de las variables en la hipótesis general al obtener un valor de ($p=0.117>0.05$) y en cuanto a la relación de la hipótesis específica, concluyeron que si existe relación en ¿el cansancio emocional y el desempeño profesional al obtener un valor de ($p=0.037<0.05$) y en la H.E. 2 concluyeron que existe una correspondencia entre el desempeño profesional y la despersonalización con un valor de ($p=0.049<0.05$) ⁽¹¹⁾.

En el 2017 en la Universidad Privada del Norte, realizaron una investigación de el “Síndrome De Burnout y Su Correlación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016”. El problema de investigación inicio en verificar de qué forma afecta el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de salud. “Se validó la hipótesis nula a través de la prueba estadística de Pearson, es decir: El Síndrome Burnout no existe relación de manera indirecta con el Desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de Salud Simón Bolívar, 2016. De la misma manera se comprobó que la correlación entre las dos variables de estudio es positiva moderada con un P valor de 0.490”⁽¹²⁾.

En el 2017 Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, presentaron una investigación sobre: “El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”. Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron: Inventory the Maslach Burnout, y el cuestionario de desempeño laboral docente. El grupo de investigación concluyo que: que existe el síndrome Burnout en el desempeño laboral en en los magistrales de La Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. El 5.6 % de la muestra se evidencia un nivel medio en el síndrome de burnout, y el 94.4 % un nivel alto. El 15.1 % de la muestra también se observa un nivel medio en el agotamiento emocional, y el 84.9 % un nivel alto. El 6.3 % de la muestra presenta un nivel medio en la despersonalización, y el 93.7 % un nivel alto. El 26.2 % de la muestra presenta un nivel medio en la falta de realización personal, y el 73.8 % un nivel alto⁽¹³⁾.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

2.2.1.1. Definición del Síndrome de Burnout

Este síndrome fue conceptualizado por primera vez en el año 1969 al exteriorizar el excepcional comportamiento que mostraban ciertos oficiales de policía de aquella época: agentes de autoridad que demostraban un cuadro de síntomas complejos⁽¹³⁾.

En 1974, Freudenberger lo hizo más popular a dicho síndrome y luego en el 1986, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson lo concretaron como un “síndrome falta de cooperación, cansancio emocional, despersonalización y una menor realización personal que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios”⁽¹⁴⁾.

El síndrome yacería la consecuencia extrema al estrés crónico producido en el contexto laboral y tendría repercusiones de fondo individual, pero también estas consecuencias afectarían a las organizaciones. Desde los años ochenta, los investigadores no han dejado de abocarse por este fenómeno, que es una enfermedad que se relaciona con el rendimiento laboral, pero hasta afines de los noventa, cuando existe cierta conciencia sobre sus causas y consecuencias⁽¹⁴⁾.

2.2.1.2. Tipos de síndrome de Burnout

Según Gillespie (1980) divide el síndrome de burnout de la siguiente manera⁽¹⁵⁾:

- ✓ Burnout activo: La persona conserva una actitud positiva y de exploración posibles resoluciones ante la situación que se origina en su puesto de trabajo. La interpretación que hace es de un problema que le viene de fuera, por parte

de la empresa, sus componentes o el entorno. El trabajador percibe en esta situación tener las herramientas para combatir la situación.

- ✓ Burnout pasivo: es el que más daño causa al individuo, en donde se siente pesimista, afligido o derrotado, donde el estrés es predominante.

Casi siempre el individuo empieza con el burnout activo, donde el estrés es sostenida, aumentando su intensidad, para que luego da pase al burnout pasivo, perjudicando al sujeto emocionalmente y físicamente. ⁽¹⁵⁾

2.2.1.3. Síntomas del síndrome de Burnout

- ✓ Nivel psicosocial

La baja autoestima y la insatisfacción laboral, que aflora en diferentes etapas de nuestra vida y donde el individuo sobrelleva un burnout, es propenso a estar irritable, frustrado. Poniendo en riesgo su situación laboral y sus relaciones interpersonales, estando en una situación prácticamente rutinario y obligatorio ⁽¹⁵⁾.

Este síndrome, da lugar al nerviosismo, inseguridad en nuestro día a día. Iniciando trastornos como la ansiedad y la depresión. El agotamiento emocional puede dar lugar al incremento de conductas de alto riesgo y negativas para la salud (Drogas, alcoholismo, ludopatía, impulsividad, ira, etc.) ⁽¹⁵⁾.

- ✓ Nivel físico

La poca energía, agotamiento y cansancio son unas de las características más notorias en una persona que padece el síndrome de burnout, donde los dolores musculares, de cabeza y de taquicardias son frecuentes, debilitando el sistema inmunológico ⁽¹⁵⁾.

2.2.1.4. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Según Maslach define las dimensiones del síndrome de Burnout como un modelo trifactorial, donde tres elementos intervienen, empíricamente distintos ⁽¹⁶⁾. Este síndrome aflora cuando existe un desequilibrio en las demandas laborales y su vida personal, provocando agotamiento emocional en la persona, dando lugar a la despersonalización el cual se describe a una forma de resistencia que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento, finalizando con la baja realización personal en trabajo como resultado de la ineficacia al enfrentar los diferentes problemas laborales. Las dimensiones son las siguientes ⁽¹⁶⁾:

- ✓ **Cansancio emocional:** el agotamiento es el componente que está representado por el estrés. La misma que siente debilidad y cansancio antes las demandas laborales. Sumándose a ello, la pérdida de energía, un aumento del cansancio frente al trabajo realizado. Esta dimensión se detalla por las constantes quejas que tienen los trabajadores sobre la cantidad de labores pendientes y por la incapacidad para realizarlas adecuadamente.
- ✓ **Despersonalización:** en esta dimensión el individuo es apática, insensible en el trabajo, pasaran de hacer su máximo esfuerzo al mínimo, perjudicando su rendimiento laboral.

La despersonalización se exterioriza como una permuta negativa en las actitudes y respuestas hacia otras personas, principalmente hacia los beneficios del propio trabajo, irritabilidad, rechazo de los mismos y con un distanciamiento emocional.

Asimismo, la despersonalización se expresa como actitud fría hacia los usuarios y compañeros de trabajo.

- ✓ **Realización personal:** en este nivel se autoevalúa el síndrome, se presenta de forma reducida, refiriéndose a un sentido reducido de autoeficacia y logros en el trabajo, lo cual es agravado por una carencia de recursos, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. De tal manera, que los trabajadores tienen una percepción negativa de su entorno e incluso de ellos mismos.

Es el tercer componente, la realización personal es lo más importante, donde al no desarrollarse adecuadamente puede generar sentimientos de incapacidad, baja autoestima, incapacidad, deficiencia en el trabajo, sensación de fracaso; en conclusión, el trabajador de salud puede tener todas las reacciones negativas ante el trabajo, reduciendo así su productividad.

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Concepto de Desempeño Laboral

El empleador desarrolla sus competencias laborales, como: conocimientos, sistemas, habilidades, sentimientos, experiencias, motivaciones, actitudes, valores; lo cual contribuye con el desarrollo de la empresa ⁽¹⁷⁾.

El desempeño laboral, enmarca no solo lo que el trabajador sabe hacer, si no lo que en realidad hace y como lo hace, demostrando en ello la eficiencia y eficacia de su labor, resaltando un mejor servicio para la institución ⁽¹⁷⁾.

2.2.2.2. Buen desempeño laboral

Las organizaciones cada vez son más estrictas y necesitan trabajadores completos, cooperativos y confiables capaces de interactuar y solucionar problemas ⁽¹⁷⁾.

En la siguiente descripción se enumera cinco caracteres importantes que acarrearán a un alto beneficio en la labor a lo largo de una carrera ⁽¹⁸⁾:

- ✓ **Habilidades para aprender:** en cada institución se caracteriza por tener una característica que lo diferencia de la competencia y que cada trabajador tendrá que aprender para tener éxito en su labor, estas habilidades pueden ser de carácter científicos o técnicos que una vez adquiridos son utilizados en la institución.
- ✓ **Aplicación:** Ser un trabajador diligente y asertivo es una característica de la personalidad que en muchas empresas exigen en sus trabajadores, y los trabajadores que cuentan con estas habilidades son más probables de seguir escalando en la empresa según su función.
- ✓ **Habilidades interpersonales:** en las empresas siempre requieren que los trabajadores tengan un buen desenvolvimiento de trabajo en equipo, para ello tienen que ser cooperativos, discretos y diplomáticos.
- ✓ **Adaptabilidad:** las empresas siempre están en constante cambio hacia el mejoramiento de su servicio, para ello requieren que su personal no sea reacio al cambio y pueda adaptarse con rapidez y eficacia.

- ✓ Integridad: las empresas requieren y valoran mucho la fidelidad y confiabilidad de sus trabajadores, ya que cada empresa tiene su propio sistema de trabajo y demandan que esto no sea revelado o divulgado por sus trabajadores.

2.2.2.3. Medición del desempeño laboral

En una organización es recomendable que se realice evaluaciones permanentes a los trabajadores, como mínimo una vez al año, de esta manera se podrán hacer cambio o mejoras en el menor tiempo posible ⁽¹⁹⁾.

El desempeño de las empresas suele estar bajo observación del área de Recursos Humanos, ya que son ellos los encargados de orientar y capacitar a sus trabajadores en cuanto al servicio que brinda la empresa u organización ⁽¹⁹⁾.

También, en otras empresas la evaluación y medición del desempeño laboral está a cargo de los jefes inmediatos, ya que una empresa puede tener diferentes departamentos con servicios específicos a brindar ⁽¹⁹⁾.

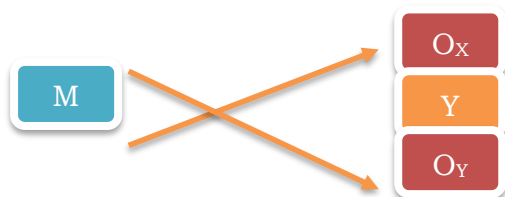
La medición del desempeño laboral se enfoca en que el trabajador se sienta capaz y motivados para realizar sus funciones, logrando así los objetivos y metas planteadas por la empresa ⁽¹⁹⁾.

CAPÍTULO III: MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

Tipo de investigación: La presente investigación fue de un nivel descriptivo correlacional, con corte transversal, debido a que describió las características de cada una de las variables, donde se buscó la relación entre ellas, objeto del presente estudio ⁽²⁰⁾.

Diseño de investigación: en esta investigación tuvo un diseño observacional, es decir no experimental, de corte transversal. El instrumento que se utilizó es el cuestionario. Los participantes, conformado por los enfermeros que laboran en el hospital de Rioja ⁽²⁰⁾.



El esquema representa lo siguiente: M (Muestra); Ox (Síndrome de Burnout en el personal de enfermería); Y (relación entre las variables); Oy (Desempeño laboral del personal de enfermería).

3.2. Población y muestra.

Sampieri afirma que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra ⁽²⁰⁾.

La población se consiguió del departamento de Recursos Humanos del Hospital de Rioja, llegando a una cantidad de 30 enfermeros que se encuentran laborando en el hospital de Rioja, para lo cual se realizó un censo, donde se aplicará a toda la población, dicha población tuvo las siguientes características.

Edad: 22-65

Género: Femenino, Masculino

Estado civil: soltero, casado, viudo, divorciado

Tiempo de Servicio: 1 año a más

Grado de instrucción: Pregrado Posgrado Doctorado

Modalidad de contrato: Locación de servicios Contrato por 1 año Nombrado

En este estudio la muestra será la misma cantidad de la población, para lograr tener datos más exactos.

3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión

- Criterios de inclusión:
 - Enfermeros y enfermeras entre los 28 años a más que laboran en el hospital de Rioja.

- Enfermeros y enfermeras entre los 28 años a más que laboran en el hospital de Rioja, que firmaron el consentimiento informado.
- Criterios de exclusión: enfermeros y enfermeras que laboran en el hospital de Rioja, que no deseen participar en el presente estudio.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual y operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout en el personal de enfermería

a) Definición Conceptual

Es una manera impropia de afrontar el estrés crónico, donde sus características principales son el agotamiento emocional, despersonalización y disminución del desempeño laboral ⁽²¹⁾. (Anexo N°5)

b) Definición operacional

La variable fue medida de la siguiente manera:

Agotamiento Emocional	Alto:37-54 Medio:19-36 Bajo:0-18
Despersonalización	Alto:21 -30 Medio.11 -20 Bajo:0-10
Realización Personal	Alto:33-48 Medio:17-32 Bajo:0-16

c) Características sociodemográficas

La presente variable fue medida socio demográficamente, la información se obtuvo de la encuesta, donde se consiguió las siguientes características (Ver Anexo N° 5):

Edad: 22-65

Género: Femenino, Masculino

Estado civil: soltero, casado, viudo, divorciado

Tiempo de Servicio: 1 año a más

Grado de instrucción: Pregrado Posgrado Doctorado

Modalidad de contrato: Locación de servicios Contrato por 1 año Nombrado

Variable 2: Desempeño laboral del personal de enfermería

a) Definición Conceptual

“El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que manifiesta un empleado durante la realización de su trabajo. Es una valoración individual apoyada en el esfuerzo de cada persona. Que presenta conceptos importantes para lograr una evaluación del desempeño laboral ajustada al tipo de trabajador” ⁽²²⁾. (Anexo N°5)

b) Definición operacional

La variable será medida de la siguiente manera:

Desempeño de Tareas	Bueno: 33-45 Regular:21-33 Malo:9-20
Desempeño Contextual	Bueno:37-50 Regular:24-36 Malo:23-10
Desempeño Organizacional	Bueno:34-45 Regular:21-33 Malo: 9-20

c) Características sociodemográficas

La presente variable fue medida socio demográficamente, la información se obtuvo de la encuesta, donde se consiguió las siguientes características:

- ✓ Tiempo Servicio
- ✓ Grado de instrucción
- ✓ Modalidad de contrato

3.4. Plan de recolección de datos

En la presente investigación los resultados que fueron obtenidos, posteriormente fueron evaluados por el departamento de investigación y el comité de ética de la UCSS - Universidad Católica Sedes Sapientiae. Para ello se efectuó algunos procedimientos por cada variable en estudio.

3.4.1. Técnica

Para poder efectuar la encuesta a los 30 enfermeros, se tramitó el permiso ante el departamento de Recursos Humanos del hospital de Rioja, también se solicitó el Consentimiento Informado.

La encuesta tomó un tiempo máximo de 55 minutos, que se desarrolló básicamente la presentación del equipo investigador, la orientación sobre la encuesta y la entrega de los cuestionarios, que fueron respondidos los ítems marcando la respuesta correcta y también a través de una ficha de recolección de datos.

3.4.2. Instrumento

Los instrumentos aplicados fueron los siguientes:

3.4.2.1. Cuestionario de medición de la variable Síndrome de Burnout

a) Objetivo

Describir los niveles de la variable Síndrome de Burnout en el personal de asistencia en el Hospital de Rioja.

b) Autor

Maslach y Jackson (1986)

c) Estructura

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory Services, es el instrumento a utilizar, la escala estuvo conformada por 03 indicadores:

- Cansancio emocional o agotamiento.
- Despersonalización.
- Realización personal.

d) Distribución de ítems

Instrumento conformado por 22 ítems, que será dividido en los niveles siguientes:

Cansancio emocional o agotamiento: Alto: 37-54, Medio: 19-36, Bajo: 0-18.

Despersonalización: Alto 21-30, Medio: 11-20, Bajo: 0-10

Realización personal: Alto: 33-48, Medio: 17-32, Bajo: 0-16

e) Validez y confiabilidad

El presente instrumento fue sometido a la validez y confiabilidad sobre: el "Síndrome Burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Vega. Octubre – Diciembre en el año 2016. Fue sustentado por López Torres, A. 2017 en la Universidad de Cesar Vallejos" ⁽¹¹⁾.

En cuanto al cuestionario la calificación se realizó a través de una puntuación, según fue de la siguiente manera:

Nunca	:	0
Alguna vez al año	:	1
Una vez al mes	:	2
Algunas veces al mes	:	3
Una vez a la semana	:	4

Algunas veces a la semana : 5

Diariamente : 6

3.4.2.2. Cuestionario sobre el Desempeño Laboral

a) Objetivo

Describir las características del desempeño laboral en el personal de enfermería del hospital de Rioja.

b) Autor

Salgado y cabal (2011) adaptado por Br. Carola Rosa Consuelo Gonzales.

c) Estructura

El cuestionario está referido a determinar la percepción del desempeño laboral en el personal de enfermería del hospital de Rioja.

La escala está conformada por 03 Indicadores:

- Desempeño de tareas.
- Desempeño contextual.
- Desempeño organizacional.

d) Distribución de ítems

El instrumento estuvo conformado por 28 preguntas, dividida en los siguientes niveles:

Desempeño de tareas: Bueno 34-45, Regular 21-33, Malo 9-20.

Desempeño Contextual: Bueno 37-50, Regular 24-36, Malo 10-23.

Desempeño Organizacional: Bueno 34-45, Regular 21-33, Malo 9-20.

e) Validez y confiabilidad

El presente instrumento fue sometido a la validez y confiabilidad en el trabajo de investigación sobre: "Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre - diciembre del 2016. Sustentado por López Torres, A. 2017 en la Universidad de Cesar Vallejos" ⁽¹¹⁾.

La "escala conformada por 28 preguntas, con 05 alternativas de respuesta de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)".

3.5. Plan de Análisis e Interpretación de Información.

En cuanto al procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico más desarrollado por diferentes investigaciones ya que tiene buen soporte para trabajar con cantidades grandes de bases de datos y por interpretación de los resultados, este es el programa IBM SPSS versión 25.

- ✓ Procesamiento estadístico:

Para procesar los datos obtenidos se utilizó la estadística inferencial en donde uso la prueba de chi-cuadrado para comprobar la hipótesis planteada y el coeficiente de spearman, que determino el nivel de correlación existente.

- a) La variable “síndrome de Burnout” y el “desempeño laboral” fue categorizada a través de la escala de Likert, construyendo sus parámetros de medición respectivos:

Síndrome De Burnout		Desempeño Laboral	
Nunca	(0)	Nunca	(1)
Alguna vez al año o menos	(1)	Casi nunca	(2)
Una vez al mes o menos	(2)	A veces	(3)
Algunas veces al mes	(3)	Casi siempre	(4)
Una vez a la semana	(4)	Siempre	(5)
Algunas veces a la semana	(5)		
Diariamente	(6)		

Como se trabajó con variable categóricas se optó por utilizar el chi-cuadrado, ya que como se observa en la tabla anterior ambas variables manejan dentro de sus opciones escalas ordinales.

- b) Por otro lado, para algunos datos obtenidos se utilizó la estadística descriptiva ya que los resultados fueron presentaron en tablas y gráficos construidas según estándares establecidos para la investigación.
- c) El procesamiento de los datos se realizará en forma electrónica por medio el Software SPSS versión 25.

3.6. Ventajas y limitaciones

3.6.1. Ventajas

- Se obtuvieron resultados cercanos a la realidad ya que alcanzaremos toda la población.
- Es la diversidad del personal que laboran en el hospital y pocos estudios realizados en la zona relacionados al tema.

3.6.2. Limitaciones

- La principal limitación de la investigación, se fundamenta en cuanto a que la aplicación de los instrumentos, misma que se realizó durante el inicio de la pandemia de la COVID 19, razón por la cual el número de la población y muestra es reducido. Asimismo, debido a la situación sanitaria se evidenciaban falencias en cuanto a la utilización de equipos de protección personal (EPP), así como falencias administrativas y económicas para dotar al personal de los mecanismos de bioseguridad necesarios. Por otro lado, el estudio estableció una relación entre las variables del estudio, más no permitió determinar la causalidad.

3.7. Aspectos Éticos

3.7.1. Proceso del consentimiento informado.

Como parte de la investigación existió un proceso de consentimiento informado mediante la declaración de aceptación en el estudio, en donde el instrumento aplicado no atentará contra la ética y la moral de las personas. Para ello, Enfermero, después de ser informado sobre la finalidad de los cuestionarios, tendrá el derecho elegir libremente si desea participar en la investigación.

3.7.2. Confidencialidad de la información obtenida:

La información que se obtuvo fue manejada con reserva. Los datos recolectados a través de cuestionarios, solo fueron utilizados para fines de investigación y quienes tuvieron acceso serán los investigadores y el asesor.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados estadísticos descriptivos

Tabla 1. *Variables sociodemográficas*

	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
20 a 30 años	13	43,3
31 a 39 años	11	36,7
40 años a más	6	20,0
Género		
Femenino	18	60,0
Masculino	12	40,0
Estado civil		
Soltero	20	66,7
Casado	10	33,3
Tiempo de servicio		
1 a 5 años	19	63,3
6 a 9 años	3	10,0
10 años a más	8	26,7
Grado de instrucción		
Pregrado	24	80,0
Posgrado	6	20,0
Modalidad de contrato		
Locación de servicios	10	33,3
Contrato por 1 año	9	30,0
Nombrado	11	36,7

Fuente: Cuestionario

En tabla 1 se observan las variables sociodemográficas según los encuestados, dentro de ellas se consideró la variable edad que es politómica ordinal (20 a 30 años, 31 a 39 años y 40 a más); la variable género de tipo dicotómica (femenino, masculino), estado civil que fue politómica ordinal (soltero, casado, viudo, divorciado), tiempo de servicio (1 a 5 años, 6 a 9 años, 10 a más), el grado de instrucción (pregrado, posgrado, doctorado) y contrato (locación de servicios, contrato por 1 año y nombrado).

Objetivo específico 01: Determinar el nivel del síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Resultados sobre la variable: Síndrome de Burnout

Tabla 2. *Nivel de síndrome de Burnout*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6,7
Medio	4	13,3
Alto	24	80,0

Fuente: Cuestionario

Interpretación

De la totalidad de 30 enfermeros encuestados, se pudo verificar que el 80% (24) tiene un alto nivel de estrés (síndrome de Burnout), en contraste al 6.67% (2) de enfermeros que evidencia un nivel bajo del síndrome de Burnout. Se puede concluir que los resultados evidencian que la mayoría de enfermeros presentan un alto nivel de síndrome de Burnout, mientras que solo un número reducido poseen un bajo nivel de este síndrome.

Objetivo específico 02: Determinar el nivel de las dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) del síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Tabla 3. *Nivel por dimensiones del Síndrome de Burnout*

	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6.7%	2	6.7%	2	6.7%
Medio	6	20.0%	16	53.3%	5	16.7%
Alto	22	73.3%	12	40.0%	23	76.7%

Fuente: Cuestionario

Interpretación

Como se observa en la tabla anterior, del total de 30 enfermeros encuestados, se pudo verificar que en los niveles de las tres dimensiones que componen la variable síndrome de Burnout tuvieron, la dimensión agotamiento según el 73.3% (22) tiene nivel alto y 6.7% (2) nivel bajo; mientras la dimensión despersonalización según el 53.3% (16) tiene nivel medio y 6.7% (2) nivel bajo; finalmente la dimensión realización personal según 76.6% (23) tiene nivel alto y 6.7% (2) nivel bajo. Se puede concluir que la mayoría de enfermeros presentan un alto nivel de agotamiento emocional y realización personal, pero en despersonalización presentan un nivel medio.

Objetivo específico 03: Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Resultados sobre la variable desempeño laboral

Tabla 4. Nivel del desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	56,7
Medio	11	36,7
Alto	2	6,7

Fuente: Cuestionario

Interpretación

De la totalidad de 30 enfermeros encuestados, se pudo verificar que 56.87% (17) tiene bajo nivel de desempeño laboral y solo 6.67% (2) de enfermeros tiene nivel alto de desempeño laboral. Se puede concluir que los resultados evidencian que la mayoría de enfermeros presentan un bajo nivel de desempeño laboral, mientras que solo un número reducido poseen un alto nivel de desempeño laboral.

Objetivo específico 04: Determinar el nivel de las dimensiones (desempeño de tareas, desempeño contextual, desempeño organizacional) del desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Tabla 5. Nivel por dimensiones del desempeño laboral

	Desempeño de tareas		Desempeño contextual		Desempeño organizacional	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	53.3%	17	56.7%	17	56.7%
Medio	12	40.0%	10	33.3%	11	36.7%
Alto	2	6.7%	3	10.0%	2	6.7%

Fuente: Instrumento

Interpretación

Como se observa en la tabla anterior, de la totalidad de 30 enfermeros encuestados, se pudo verificar que en los niveles de las tres dimensiones que componen la variable desempeño laboral, la dimensión desempeño de tareas según 53.3% (16) tiene un nivel bajo y 6.7% (2) nivel alto; mientras la dimensión desempeño contextual según 56.7% (17) tiene un nivel bajo y 10% (3) nivel alto; finalmente la dimensión desempeño organizacional según 56.7% (17) tiene un nivel bajo y 6.7% (2) nivel bajo. Se puede concluir que los resultados evidencian que la mayoría de enfermeros presentan un bajo nivel en las dimensiones desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño organizacional.

4.2. Resultados estadísticos inferenciales

Objetivo específico 05: Determinar la relación que existe entre las dimensiones de Burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Tabla 6. Relación entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y desempeño laboral

		Cansancio emocional				Despersonalización				Realización personal				Significación asintótica (bilateral)
		Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total	
Desempeño Laboral	Recuento	0	3	14	17	0	9	8	17	0	2	15	17	,000
	Bajo % del total	0,0%	10,0%	46,7%	56,7%	0,0%	30,0%	26,7%	56,7%	0,0%	6,7%	50,0%	56,7%	
	Medio Recuento	0	3	8	11	0	7	4	11	0	3	8	11	
	Medio % del total	0,0%	10,0%	26,7%	36,7%	0,0%	23,3%	13,3%	36,7%	0,0%	10,0%	26,7%	36,7%	
	Alto Recuento	2	0	0	2	2	0	0	2	2	0	0	2	
	Alto % del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	
Total	Recuento	2	6	22	30	2	16	12	30	2	5	23	30	
Total	% del total	6,7%	20,0%	73,3%	100,0%	6,7%	53,3%	40,0%	100,0%	6,7%	16,7%	76,7%	100,0%	

Fuente: Instrumentos

Interpretación:

En la tabla 6, se evidenció que existe relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral ($p=0.000$) y las dimensiones cansancio emocional (73.3%), despersonalización (53.3%) y realización personal (76.7%) respectivamente, ya que dichos resultados son menores al valor de p (0.05). Por lo cual, se acepta que existe correlación entre las dimensiones que forman parte de la variable Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, aceptándose las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Rioja, 2020; Existe relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Rioja, 2020; Existe relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Rioja, 2020.

Objetivo específico 06: Determinar la relación entre las variables sociodemográficas y el síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Tabla 7. Relación entre las variables sociodemográficas y el síndrome de Burnout

	Síndrome de Burnout			p - valor
	Bajo	Medio	Alto	
Edad				0.387
20 a 30 años	2 (6.7)	2 (6.7)	9 (30.0)	
31 a 39 años	0 (0)	2 (6.7)	9 (30.0)	
40 años a más	0 (0)	0 (0)	6 (20.0)	
Género				0.164
Femenino	0 (0)	2 (6.7)	16 (53.3)	
Masculino	2 (6.7)	2 (6.7)	8 (26.7)	
Estado civil				0.296
Soltero	1 (3.3)	4 (13.3)	15 (50.0)	
Casado	1 (3.3)	0 (0)	9 (30.0)	
Tiempo servicio				0.362
1 a 5 años	2 (6.7)	4 (13.3)	13 (43.3)	
6 a 9 años	0 (0)	0 (0)	3 (10.0)	
10 años a más	0 (0)	0 (0)	8 (26.7)	
Grado instrucción				0.751
Pregrado	2 (6.7)	3 (10)	19 (63.3)	
Posgrado	0 (0)	1 (3.3)	5 (16.7)	
Modalidad de Contrato				0.053
Locación servicios	2 (6.7)	3 (10.0)	5 (16.7)	
Contrato por 1 año	0 (0)	1 (3.3)	8 (26.7)	
Nombrado	0 (0)	0 (0)	11 (36.7)	

Fuente: Cuestionario

Interpretación:

En la tabla 7 se evidenció que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas edad, género, estado civil, tiempo de servicio, grado de instrucción y modalidad de contrato y la variable Síndrome de Burnout, ya que dichos valores son mayores a 0.05.

Objetivo específico 07: Determinar la relación entre las variables sociodemográficas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Tabla 8. Relación entre las variables sociodemográficas y el desempeño laboral

	Desempeño laboral			p - valor
	Bajo	Medio	Alto	
Edad				0.538
20 a 30 años	7 (23.3)	4 (13.3)	2 (6.7)	
31 a 39 años	6 (20)	5 (16.7)	0 (0)	
40 años a más	4 (13.3)	2 (6.7)	0 (0)	
Género				0.153
Femenino	10 (33.3)	8 (26.7)	0 (0)	
Masculino	7 (23.3)	3 (10.0)	2 (6.7)	
Estado civil				0.813
Soltero	12 (40.0)	7 (23.3)	1 (3.3)	
Casado	5 (16.7)	4 (13.3)	1 (3.3)	
Tiempo servicio				0.504
1 a 5 años	12 (40.0)	5 (16.7)	2 (6.7)	
6 a 9 años	1 (3.3)	2 (6.7)	0 (0)	
10 años a más	4 (13.3)	4 (13.3)	0 (0)	
Grado instrucción				0.721
Pregrado	13 (43.3)	9 (30.0)	2 (6.7)	
Posgrado	4 (13.3)	2 (6.7)	0 (0)	
Contrato				0.157
Locación servicios	5 (16.7)	3 (10.0)	2 (6.7)	
Contrato por 1 año	7 (23.3)	2 (6.7)	0 (0)	
Nombrado	5 (16.7)	6 (20.0)	0 (0)	

Fuente: Cuestionario

Interpretación:

En la tabla 8 se evidenció que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas edad, género, estado civil, tiempo de servicio, grado de instrucción y modalidad de contrato, ya que el valor de p en cada una de ellas supera a 0.05.

4.3. Contrastación de hipótesis general

Determinar la relación del síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.

Tabla 9. *Relación entre del síndrome de Burnout y el desempeño laboral*

			Síndrome de Burnout				Significación asintótica (bilateral)
			Bajo	Medio	Alto	Total	
Desempeño Laboral	Bajo	Recuento	0	16	1	17	,000
		% del total	0,0%	53,3%	3,3%	56,7%	
	Medio	Recuento	2	8	1	11	
		% del total	6,7%	26,7%	3,3%	36,7%	
	Alto	Recuento	2	0	0	2	
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	
Total	Recuento	4	24	2	30		
	% del total	13,3%	80,0%	6,7%	100,0%		

Fuente: Cuestionario

Interpretación

En la tabla 9, se pudo visualizar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral ($p=0.000$). Donde el 93.4% presentaron un bajo desempeño laboral y un nivel alto de síndrome de burnout. Por lo tanto, se afirmó la hipótesis del estudio la cual indica que: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Rioja, 2020; rechazándose la hipótesis nula.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión

En lo que respecta al nivel de síndrome de Burnout se evidenció que el personal de enfermería presenta altos niveles como se visualiza en la tabla 2 de resultados, mientras que, por otro lado, sólo un número reducido presenta un nivel bajo de dicho síndrome. En relación a los resultados obtenidos, se puede referenciar lo planteado por Maslach y Jackson (1986), quienes describen al síndrome como la falta de cooperación, cansancio emocional, despersonalización y una menor realización personal que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes o usuarios, generado como consecuencia al estrés crónico producido en el contexto laboral y tiene repercusiones individuales, que afectan a las organizaciones ⁽¹⁴⁾; casi siempre el individuo empieza con el burnout activo, donde el estrés, aumenta su intensidad, para posteriormente dar pase al burnout pasivo, perjudicando al sujeto emocional y físicamente ⁽¹⁵⁾.

Dichos resultados son similares a los de Avendaño C. ⁽¹³⁾ quien pudo encontrar que presentan niveles altos de síndrome de Burnout en ellos. Por otro lado, los resultados de nuestra investigación son totalmente opuestos a los de Colón et. al ⁽⁸⁾ en donde los niveles encontrados en relación al síndrome de Burnout son sumamente bajos e indiferentes analizándose factores tanto físicos, psicológicos y sociales en la población encuestado, asimismo, López A. ⁽¹¹⁾ encontró también que la mayor parte de su muestra respecto al síndrome de Burnout se encuentra en un nivel bajo y un mínimo porcentaje está en un nivel alto. En ese sentido se coincide con lo manifestado por la ECURED ⁽¹⁶⁾ quien hace hincapié que en la mayoría de los casos los niveles de dicho síndrome estudiado se deben a que existen problemas existentes en la parte psicosocial relacionados con la insatisfacción laboral y a nivel físico el cansancio que pueda presentar una persona.

En cuanto al nivel de cada una de las dimensiones que engloba el Síndrome de Burnout, evidenciados en la tabla 3, determinaron que la despersonalización presenta un nivel medio, sin embargo, tanto el agotamiento emocional como la realización personal presentan niveles altos dentro del hospital de Rioja. Dichos hallazgos son adversos a los encontrados en la investigación de Colón H. et al ⁽⁸⁾ donde se evidenció que la mayoría de su población encuestada no presenta agotamiento emocional y un bajo nivel de realización personal dentro de su lugar de trabajo. Sin embargo, existen resultados similares como los encontrados por Alfonso J. et al. ⁽¹⁰⁾ cuyos resultados de su estudio realizado reflejaron que de los médicos encuestados presenta un nivel alto de cansancio emocional y otra parte de la muestra presenta despersonalización, además en la totalidad de ellos existe un bajo nivel de realización personal. Por otro lado, son con los resultados de Avendaño C. ⁽¹³⁾ con los cuales existe cierta similitud puesto que en sus resultados se evidencia la existencia de altos niveles de agotamiento emocional y en lo que respecta a la falta de realización personal la mayor parte se encuentran en un nivel alto. Desde dicha perspectiva se concuerda con lo que el autor Maslach, C. ⁽¹⁶⁾ manifiesta, que muchas veces el presentar agotamiento emocional conlleva a que se presente dentro de la persona una sensación un tanto vaga que hace pensar que somos capaz de dar más y esto muchas veces se debe a que en las organizaciones existe gran cantidad de quejas hacia los trabajadores por el incumplimiento de ciertas labores; mientras que por otro lado, si un colaborador siente que la empresa no le permite crecer personalmente y percibe que no valoran todo lo que realiza conlleva a seguir manteniéndose en su zona de confort y terminan por mantener una actitud un tanto conformista.

El nivel de desempeño laboral encontrado en el personal de enfermería fue bajo en la gran mayoría del personal encuestado, y como se observa en la tabla 4 del capítulo de resultados. En relación a los resultados obtenidos, se puede referenciar que el desempeño laboral, encuadra no solamente lo que el trabajador sabe hacer, si no lo que en realidad hace y como lo hace, demostrando en ello la eficiencia y eficacia de su labor, resaltando un mejor servicio para la institución; por tanto, el empleador desarrolla sus competencias laborales, como: conocimientos, sistemas, habilidades, sentimientos, experiencias, motivaciones, actitudes, valores; contribuyendo al desarrollo organizacional ⁽¹⁷⁾; siendo recomendable que las organizaciones realicen evaluaciones permanentes a los trabajadores, como mínimo una vez al año, de esta manera se podrán hacer cambio o mejoras en el menor tiempo posible ⁽¹⁹⁾.

En ese sentido son totalmente opuestos a los encontrados por Avendaño C. ⁽¹³⁾ quien en su estudio pudo encontrar que el desempeño laboral en los docentes se encuentra en niveles superiores y en otra parte dicho desempeño resulta ser regular. Del mismo modo se asemejan con los de Vásquez H. ⁽¹²⁾ en donde los hallazgos determinan la existencia de un equilibrio entre los niveles eficiente y deficiente de desempeño laboral. Por ende, se coincide con ECURED ⁽¹⁷⁾ quien afirma que hoy en día es importante que exista un buen desempeño laboral dentro de toda organización, ya que en ellas se buscan reclutar colaboradores que resulten ser productivos que contribuyan al logro de metas establecidas por la empresa en la cual labores.

El nivel de las dimensiones (desempeño contextual, desempeño de tareas, desempeño organizacional) del desempeño laboral del personal de enfermería, mostrados en la tabla 5, evidencian que la mayoría de enfermeros presentan un bajo nivel en el desempeño de tareas, contextual y organizacional.

Estos resultados guardan relación con los López A, en el 2017, quien en sus resultados determinan que, existe un alto porcentaje del nivel muy eficiente y eficiente, en contraste a un mediano porcentaje de nivel deficiente en relación al conocimiento; asimismo, se evidencia un alto porcentaje del nivel muy eficiente y eficiente, en contraste a un mediano porcentaje de nivel deficiente en relación al trabajo en equipo; del mismo modo, se evidencia un alto porcentaje del nivel muy eficiente y eficiente, en contraste a un mediano porcentaje de nivel deficiente en relación a la responsabilidad ⁽¹¹⁾; y con los de Vásquez H, en el 2017, quien obtuvo en sus resultados que, un alto porcentaje de participantes la mayor parte cumplen horarios de trabajo preliminarmente instituidos y en algunas oportunidades realiza horas extras; más de la mitad de encuestados algunas veces considera mantener relaciones adecuadas con su equipo de trabajo, la tercera parte considera que casi nunca resalta el beneficio del grupo individualmente, en contraste a la cuarta parte que casi siempre muestra identidad con su grupo de trabajo, la tercera parte la mayor parte comparte conocimientos y experiencias con nuevos integrantes de su área de trabajo ⁽¹²⁾.

La relación que existe entre las dimensiones de Burnout y el desempeño laboral, evidenciados en la tabla 6, en donde se encontró que las significancias bilaterales cumplieron con la condición, por lo cual, se acepta que existe correlación entre las dimensiones que forman parte de la variable Síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

Donde los enfermeros con nivel alto agotamiento emocional y realización personal junto con el nivel medio de despersonalización, demuestran que existe un desgaste profesional elevado en el personal, está vinculado con el bajo desempeño identificado dentro de la organización, porque el personal no pueda brindar su máximo de conocimientos y capacidad en el momento de realizar sus funciones.

El resultado encontrado en la presente investigación, tuvo cierta similitud con lo hallado por Castillo I, Orozco J, Alvis L, en el 2015, quien en sus hallazgos obtuvo un porcentaje medio para la escala de agotamiento emocional, dimensión despersonalización, realización personal, siendo el puntaje promedio de burnout obtenido menor a la mitad del porcentaje total de encuestados, concluyéndose existe un alto nivel de burnout en los médicos encuestados ⁽⁹⁾. Debido a que en ambos se evidencian un nivel alto de agotamiento profesional alto, con lo cual está afectando su rendimiento y performance en el centro de trabajo.

Los hallazgos de la relación entre las variables sociodemográficas y el síndrome de Burnout, mostrados en la tabla 7, mediante la prueba estadística correspondiente, determinan que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas edad, género, estado civil, tiempo de servicio, grado de instrucción y modalidad de contrato y la variable Síndrome de Burnout.

Los enfermeros con un alto nivel de síndrome de Burnout fueron los que tuvieron un tiempo de servicio más bajo y un grado de instrucción inferior, mejor dicho, que los enfermeros que cuentan con menos años dentro del hospital y que tienen el grado de instrucción más bajo que es pregrado, son los que presentan niveles más alto de síndrome de Burnout, es decir, que hay desgaste como profesional dentro de la entidad.

Este resultado, concuerda con lo hallado por Alfonso J, Sandoval E, Prado R, Carbonell C, en 2014, quien halló dos factores sociodemográficos que se conciernen a este tipo de síndrome que son en el perfil como se trabaja en el lugar siendo inconvenientes y pago de sueldo poco, que no recompensa con la labor realizada, donde la existencia del síndrome desgaste profesional en un porcentaje mayor a la mitad de encuestados, y que sus dimensiones se encuentran afectadas y no evidencian relación significativa con las variables sociodemográficas antes mencionadas ⁽¹⁰⁾. Se evidencia el parecido del estudio con la investigación, siendo obvio que algunos factores sociodemográficos afectan también el síndrome de Burnout.

Las evidencias asociadas a la relación entre las variables sociodemográficas y el desempeño laboral, mostradas en la tabla 8, mediante la prueba estadística correspondiente, demuestran que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas edad, género, estado civil, tiempo de servicio, grado de instrucción y modalidad de contrato y la variable desempeño laboral.

El personal enfermero con bajo nivel de desempeño laboral fueron también los que tuvieron un tiempo de servicio más bajo y un grado de instrucción inferior, es decir, que los enfermeros que cuentan con menos años dentro del hospital y que tienen el grado de instrucción más bajo que es pregrado, son los que presentan niveles más bajo de desempeño al momento de realizar sus funciones.

Este resultado encontrado en el estudio, concuerda con lo evidenciado por Colón J, Hernández O, Torres L, en el 2015, quién en sus resultados, algunos factores psicosociales, originados por falta de comunicación efectiva entre colaboradores y área administrativa, limitando el desempeño y satisfacción laboral de colaboradores generando estrés ⁽⁸⁾. Este estudio, se sustenta de forma particular porque también los factores, ya sean sociodemográficos o psicosociales afectan el desempeño de cualquier empleado, especialmente en los profesionales de la salud.

Por último, los resultados vinculados a la correlación del síndrome de Burnout y desempeño laboral, mostrados en la tabla 9, mediante la prueba estadística correspondiente comprueba relación propia entre la variable síndrome de Burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital, objeto de estudio.

El nivel alcanzado por el síndrome de burnout es alto, en la mayoría del personal, ocasionado principalmente por agotamiento emocional y realización personal, está vinculado con el bajo nivel en el desempeño y rendimiento obtenido por enfermeros, al momento de realizar sus funciones y tareas dentro del hospital, se dice inversa, porque al haber un alto nivel de síndrome de Burnout hay un bajo desempeño, pero de mejorar el nivel bajo de síndrome podría haber un alto rendimiento laboral.

“Este hallazgo, se relaciona con los de Avendaño C, en 2017, quien concluyó que existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios” ⁽¹³⁾. Pero discrepa con López A. que, en 2017, en su estudio “confirmó existe relación entre Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería” ⁽¹¹⁾; asimismo con Vásquez H, en 2017, quien “encontró que el Síndrome Burnout no se relaciona indirectamente con el desempeño laboral en el Centro de Salud Simón Bolívar” ⁽¹²⁾. Estos hallazgos tienen relevancia, debido a que muestra escenarios distintos donde el síndrome de Burnout afecta al desempeño, pero también existen casos donde no tiene ningún tipo de asociación con el rendimiento profesional. De acuerdo con la teoría, el síndrome de Burnout, se precisa como la forma inconveniente de provocar el estrés crónico ⁽¹⁾; mientras que el desempeño laboral es la valoración de la capacidad que manifiesta un empleado en la actuación de su trabajo ⁽²⁾.

5.2. Conclusiones

- Los hallazgos resaltan que, el personal de enfermería en el Hospital de Rioja posee altos niveles asociados al síndrome de Burnout, el cual tiene como principal causa el ambiente bajo el cual laboran, ya que en este se encuentran expuestos a un sin número de situaciones que generan estrés en el ser humano.
- Se pudo determinar que son las dimensiones agotamiento emocional y realización personal aquellas en las cuales se debe colocar mayor énfasis y esto ya que se obtuvieron resultados altos que superan el 70%. Además, teniendo en cuenta que este tipo de agotamiento analizado conlleva a que la energía que posee un trabajador se vea afectada y, por ende, genera repercusiones en su desempeño.
- El desempeño laboral en el personal de enfermería del hospital en estudio resulta encontrarse en un nivel bajo, lo que lleva a concluir que son diversos aspectos que involucran una serie de factores como conocimientos, actitudes, habilidades, etc., en los que deben trabajarse, ya que el desempeño laboral está estrechamente relacionado más con lo que hace un colaborador que con aquello que dice saber.
- El bajo nivel de desempeño laboral existente se debe a que las tres dimensiones que forman parte de la variable general vienen presentando niveles muy bajos los cuales superan el 50% según manifiestan los encuestados. La mejora de alguno de estos factores sin duda ayudaría a que el desempeño laboral sea mucho mejor en los colaboradores del Hospital de Rioja.
- Por los hallazgos encontrados sobre las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal generarían mejorías sobre el desempeño laboral que vienen presentando el personal del hospital y esto se afirma ya que las tres dimensiones poseen niveles de correlación de tipo inversa, lo cual quiere decir que, si se logran disminuir aquellos valores negativos encontrados por otro lado los niveles de desempeño laboral encontrado resultarán ser mucho mejor.
- Se comprueba que las variables sociodemográficas no presentan relación significativa con el Síndrome de Burnout, y esto se corrobora ya que según género del personal los niveles de síndrome de Burnout varían pues en las mujeres resulta ser mucho más alto que en los hombres.
- Entre las variables sociodemográficas y el desempeño laboral no existe la presencia de relación significativa, lo cual se afirma teniendo como referencia el valor p de cada variable que se obtuvo como parte de la investigación. Por lo que el género del personal no influye en que el desempeño de un colaborador sea mejor o no; mientras que el estado civil si posee una relación inversa con el desempeño laboral.
- Finalmente, entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral existe relación significativa, según lo manifestado por el personal del Hospital de Rioja, resaltando así la importancia de actuar a fin que el desempeño laboral no se vea más afectado de lo que ya está; ya que el manejo inadecuado de los diversos aspectos que involucra el síndrome de Burnout puede generar muchos riesgos dentro de la organización.

5.3. Recomendaciones

- Al director del Hospital de Rioja se recomienda elaborar un plan de incentivos que permita incrementar el nivel de motivación de su personal, haciéndoles sentir así que se valora la dedicación y trabajo que realizan dentro de la empresa. Así no sólo mejoran los colaboradores sino también la organización ya que los niveles de productividad también aumentarán.
- Al director del Hospital de Rioja se recomienda coordinar con el jefe de RR. HH, para que establezcan un cronograma de rotación de áreas y actividades laborales por parte del personal de enfermería, a fin de que estos no sientan estrés debido a la repetitividad de tareas diarias, lo cual posibilitará obtener un cálido ambiente laboral donde el personal desarrolle sus funciones óptimamente, disminuyendo los niveles de Síndrome de Burnout existentes.
- Al director del Hospital de Rioja se recomienda coordinar con el jefe de RR. HH, para que establezcan horarios laborales rotativos para el personal de enfermería, a fin de que aprovechen sus momentos para disfrutar de actividades familiares y amicales que le permitan salir de las tensiones propias de la actividad laboral, posibilitando con ello la motivación y compromiso del personal y reduciendo en gran medida los niveles de Síndrome de Burnout existentes en la institución sanitaria.
- Al jefe de RR. HH se sugiere planificar dentro de sus actividades la realización de charlas y/o reuniones de retroalimentación con el personal de enfermería y jefes de cada área de servicio, las cuales permitan conocer aquellas necesidades, obstáculos o sugerencias que deben atenderse a fin de poder brindar un agradable ambiente de trabajo bajo el cual puedan desempeñar sus funciones de forma adecuada y así reducir los niveles de Síndrome de Burnout existentes.
- Al personal de enfermería se recomienda mantenerse en constante capacitación no sólo a nivel de conocimientos sino también de control de emociones, esto ya que se desenvuelven en un escenario muy estresante como parte del cumplimiento de sus funciones. Deben saber cómo actuar ante una determinada situación en donde prevalezca el dar tranquilidad y calma a sus pacientes o familiares de estos.
- A futuros investigadores se les sugiere plantear nuevos instrumentos que posibiliten investigar factores personales, sociales y emocionales que pueden intervenir en la generación del Síndrome de Burnout en el personal sanitario, con la finalidad de generar nuevos aportes vinculados a descubrimientos que permitan ampliar el conocimiento existente sobre la temática.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández I, Fernández C, Rabadán R, Navalón C, Martínez D ¿Existe el síndrome de burnout en los profesionales de la salud de las unidades de hemodiálisis de la región de Murcia? Revista Enfermería Nefrológica. 2019; 15(1): 7-13. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v15n1/original1.pdf>
2. Apiquian A. El Síndrome Del Burnout En Las Empresas. [Internet]. [05 oct. 2019]. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
3. ECURED. Desempeño laboral. [Internet]. 11 Ene. 2020]. Disponible en: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
4. INFOBAE. Síndrome de burnout: tres señales claras para poder reconocer el "desgaste profesional". [Internet]. 05 oct. 2019]. Disponible en: <https://www.infobae.com/salud/2018/01/03/sindrome-de-burnout-tres-senales-claras-para-poder-reconocer-el-desgaste-profesional/>
5. MÉDICOSYPACIENTES.COM. Síndrome de Burnout [Internet]. 05 oct. 2019]. Disponible en: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
6. Fernández I, Fernández C, Rabadán R, Navalón C, Martínez D Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, ENSUSALUD 2014. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2016; 33(2): 241-247. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v33n2/a07v33n2.pdf>
7. ESTRUCPLAN. El Síndrome De Burnout En El Desempeño Laboral. <https://estrucplan.com.ar/el-sindrome-de-burnout-en-el-desempeno-laboral/>
8. Colón J, Hernández O, Torres L. Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior. Trabajo de Grado presentado para optar el Título de Licenciados en Relaciones Industriales. Carabobo: Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Relaciones Industriales; 2015. Disponible en: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3985/Tesis%20Johana%20Col%c3%b3n%2c%20Omer%20Hern%c3%a1ndez%20y%20Leomar%20Torres.pdf?sequence=1>
9. Castillo I, Orozco J, Alvis L. Síndrome de burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. Revista de la Universidad Industrial de Santander. 2015; 47(2): 187-192. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v47n2/v47n2a10.pdf>
10. Alfonso J, Sandoval J, Prado R, Carbonell C. Síndrome de desgaste profesional en médicos que atienden el área de urgencias. Hospital Universitario "Calixto García", 2010 -2012. Revista del Hospital Psiquiátrico de la Habana. 2014; 11(3): 1-8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revhospsihab/hph-2014/hph143f.pdf>
11. López A. Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre- diciembre del 2016. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Postgrado; 2017.

Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8664/L%c3%b3pez_TA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Vásquez H. Síndrome De Burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas. Cajamarca: Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera de Administración de Empresas; 2017. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13399/V%c3%a1squez%20Quispe%20Helen%20Carolyn%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Avendaño C. El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación. Lima: Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Postgrado; 2017. Disponible en: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1517/TM%20CE-Du%203120%20A1%20-%20Avenda%c3%b1o%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. PSICOLOGÍAYMENTE. Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas. [Internet]. 05 oct. 2019]. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
15. Centro Manuel Escudero. ¿Qué es el síndrome de Burnout o síndrome del quemado? [Internet]. 05 oct. 2019]. Disponible en: <https://www.manuelescudero.com/que-es-el-sindrome-de-burnout-o-sindrome-del-quemado/>
16. Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. Ciencia & Trabajo. Universidad de California. Berkeley. [Internet]. 08 oct. 2019]. Disponible en: <https://burnoutaldia.wordpress.com/dimensiones/>
17. ECURED. Desempeño laboral. [Internet]. 09 oct. 2019]. Disponible en: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
18. LIFEDER. Desempeño laboral: características y ejemplos. [Internet]. 05 oct. 2019]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
19. CONTROLGROUP. Propuesta para evaluar el desempeño laboral. <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
20. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Interamericana Editores SA de CV, editor. México D.F: McGraw-Hill; 2014.
21. Saborío L, Hidalgo L. Síndrome de Burnout. Revista Medicina Legal de Costa Rica. 2015; 32(1): 1-6. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
22. CUIDATUDINERO. ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? [Internet]. 13 oct. 2019]. Disponible en: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>

23. Jiang X, Yuan Y, Mahadevan S, Liu X. Una investigación del enfoque de inferencia bayesiana para la validación de modelos con datos no normales. *Journal of Statistical Computation and Simulation*. 2013: p. 1829–1851.
24. Kossowski T, Hauke J. Análisis Rho de Spearman de las asociaciones entre el índice de miseria del barro y sus componentes en estados democráticos con aplicación en Albania. *Quaestiones Geographicae*. 2016.
25. Macías A, Gutiérrez C, Carmona F, Crespillo D. Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. *Atención Primaria*. 2016: p. 301-307.
26. Hamed K. La distribución de la estadística de tendencia rho de Spearman para datos hidrológicos persistentes. *Hydrological Sciences Journal*. 2016: p. 214-223.
27. Akoglu H. Guía del usuario de coeficientes de correlación. *Turkish Journal of Emergency Medicine*. 2018; p. 91-93.
28. Aguilar M, Lima S, Peña E, Cedillo C, Bueno A. Variables sociodemográficas relacionadas con el bienestar en personas con o sin discapacidad. *Revista Científica Maskana*. 2017; 8(1).
29. Barber C, Lamontagne J, Vogel R. Estimadores mejorados de correlación y R2 para datos hidrológicos asimétricos. *Hydrological Sciences Journal*. 2020: p. 87-101.

ANEXOS

Anexo N°1: Consentimiento Informado



Anexo N°1: Consentimiento Informado

He recibido información suficiente sobre la investigación: **SINDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL DE RIOJA, 2020**; que se investigará por el Sr. José Edgar Mas Benites y la Srta. Lenny Yessenia Guevara Díaz, para la cual se pide mi participación y he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre la misma, con el objetivo de contribuir en la determinación en la relación del síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020. Comprendo que mi participación es voluntaria no existiendo ningún riesgo y que puedo retirarme del estudio si lo veo por conveniente; también comprendo que la información que proporcione no repercutirá negativamente en mi persona.

Por lo dicho, "Acepto libremente participar de la investigación mencionada" Para que conste firmo al pie de este documento:

JOSE EDGAR MAS BENITES

LENNY YESSENIA GUEVARA DIAZ

Rioja, 06 de abril del 2020

Anexo N°2: Cuestionario de medición de la variable Síndrome de Burnout



Anexo N°2: Cuestionario de medición de la variable Síndrome de Burnout

Estimado primeramente para agradecerle su colaboración en participar en el desarrollo de este cuestionario Ud., como profesional en la salud, me es importante obtener datos que servirán para el desarrollo de un proyecto de investigación.

Como primer punto para su participación en dicha encuesta, se le preguntaran algunos datos generales, del mismo modo se le hará la entrega de las encuestas precisas para determinar los objetivos que requiero, en la cual solo tendrán 55min para que lo resuelva adecuadamente, en donde solo tendrán que marcar una sola respuesta en los casilleros correspondientes.

DATOS GENERALES

Marcas con X la respuesta

Edad:

Género: F M

Estado civil:

Tiempo de Servicio:

Grado de instrucción: Pregrado Posgrado Doctorado

Modalidad de contrato: Locación de servicios Contrato por 1 año Nombrado

ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI-HSS)

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

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

N°	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							

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

Anexo N°3: Cuestionario sobre el Desempeño Laboral



Anexo N°3: Cuestionario sobre el Desempeño Laboral

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

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Ud. toma decisiones acertada de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio?					
2	¿Ud., analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión?					
3	¿Realiza usted una planificación de sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?					
4	¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?					
5	¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo equipo?					
6	¿Ud. maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?					
7	¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?					
8	¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?					
9	¿Realiza Ud. sus actividades laborales en el tiempo estimado?					
10	¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?					
11	¿Se preocupa por alcanzar sus metas?					
12	¿Promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención?					
13	¿Toma la iniciativa de alguna mejora antes que los demás?					
14	¿Ud. Cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan					
15	¿Ud. se compromete con los reglamentos de su institución?					
16	¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?					
17	¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se los pida?					
18	¿Sus jefes le mandan a capacitación, para que mejore su desempeño laboral?					
19	¿Busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas?					
20	¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?					

21	¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?					
22	¿Su calidad de atención es igual para todos sus pacientes?					
23	¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?					
24	¿Ud. Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?					
25	¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?					
26	¿Asiste puntualmente a su centro laboral?					
27	¿Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo?					
28	¿Ud. Pone excusas para faltar a su jornada laboral?					

Anexo N°4: Matriz de Consistencia

TITULO:

SINDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL DE RIOJA, 2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Existe relación del síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020?</p> <p>Problema específico ¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) del síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020? ¿Cuál es nivel de las dimensiones (desempeño de tareas, desempeño contextual, desempeño organizacional) del desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020? ¿Cuál es la relación entre las variables sociodemográficas y el síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020? ¿Cuál es la relación entre las variables sociodemográficas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel del síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel del síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020. Determinar el nivel de las dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) del síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020. Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020. Determinar el nivel de las dimensiones (desempeño de tareas, desempeño contextual, desempeño organizacional) del desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de Burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020. Determinar la relación entre las variables sociodemográficas y el síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020. Determinar la relación entre las variables sociodemográficas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Rioja, 2020.</p>	<p>Hipótesis afirmativa El síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Rioja, 2020.</p> <p>Hipótesis Nula El síndrome de Burnout no se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Rioja, 2020.</p>	<p>Variable dependiente: Síndrome de Burnout</p> <p>Variable independiente: Desempeño laboral</p>	<p>Población: 30 enfermeros que laboran en el hospital de Rioja</p> <p>Muestra: La misma cantidad de la población, 30 enfermeros que laboran en el hospital de Rioja</p> <p>Enfoque de la investigación: cuantitativa</p> <p>Tipo de investigación: pura o básica</p> <p>Diseño de estudio: observacional (no experimental)</p> <p>Nivel o alcance: Descriptivo correlacional</p> <p>Plan de análisis: La información se procesará con el programa estadístico IBM SPSS versión 25.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo N°5: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES	CATEGORIAS	ITEMS	CLASIFICACION DE LA VARIABLE	INSTRUMENTO
V1: Síndrome de Burnout en el personal de enfermería	Forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.	Agotamiento Emocional	Alto:37-54 Medio:19-36 Bajo:0-18	1,2,3,6,8,1 3,14,16,20	Cualitativa Politómica Ordinal	Cuestionario
		Despersonalización	Alto:21 -30 Medio:11 -20 Bajo:0-10	5, 10, 11, 15, 22		
		Realización Personal	Alto:33-48 Medio:17-32 Bajo:0-16	4,7,9,12,17 ,18,19,21,		
V2: Desempeño laboral del personal de enfermería	El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona. Ere.com presenta conceptos importantes para lograr una evaluación del desempeño laboral ajustada al tipo de trabajador.	Desempeño de Tareas	Bueno: 33-45 Regular:21-33 Malo:9-20	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,	Cualitativa Politómica Ordinal	Cuestionario
		Desempeño Contextual	Bueno:37-50 Regular:24-36 Malo:23-10	10,11,12,1 3,14 15,16,17,1 8,19		
		Desempeño Organizacional	Bueno:34-45 Regular:21-33 Malo: 9-20	20,21,22,2 3,24,25,26, 27,28		

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE SOCIODEMOGRAFICA

NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICION NOMINAL	UNIDADES DE MEDICION	TIPO DE VARIABLE	NIVEL DE MEDICION	DEFINICION OPERACIONAL
EDAD	Número de años cumplidos del encuestado	22 a 65	Cuantitativa discreta	De razón	¿Cuántos años tiene?
SEXO	Diferenciación de género (hombre o mujer)	Masculino Femenino	Cualitativa	Nominal dicotómica	¿A qué sexo pertenece?
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Grado de educación cursado, y/o especialización realizada	Pregrado Posgrado Doctorado	Cuantitativa discreta	De razón	¿Cuál es su nivel de instrucción?
TIEMPO DE SERVICIO	Número de años al servicio de la institución	1 año a más	Cualitativa	Discreta de intervalo	¿Cuántos años de servicio a la institución tiene?
ESTADO CIVIL	Condición de una persona según el registro civil	Soltero(a) Casado(a) Viudo(a) Divorciado(a) Conviviente	Cualitativa	Nominal Politémica	¿Cuál es su estado civil?
MODALIDAD DE CONTRATO	Condición laboral	Locación de servicios Contrato por un año Nombrado	Cualitativa	Nominal dicotómica	¿Cuál es la condición laboral con la institución?