UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2024.

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN SALUD PÚBLICA

BARBARA ARLETTY GOMEZ CHAVEZ

Pucallpa - Perú

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNU, siendo las 11:30 horas, del día 20 de Febrero del 20 26 ante el Jurado de Tesis constituido por :

PRESIDENTE: Dr. Ruben Dario Manturarro Pérez
SECRETARIO: Dra. Nelly Graciela Tafur Flores
VOCAL: Dr. Luis Fernando Cabrua Rocca

Don(Na) Barbara Arletty Gómez Chávez, aspirante al Grado de MAESTRO en Salud Pública, Mención Salud Pública o DOCTOR en ..... inicia el acto defensa pública con la exposición de la tesis titulada "Relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de emergencia del Hospital San José del Callao 2024"

Concluido el acto de sustentación los miembros del Jurado procedieron a evaluar al sustentante obteniendo el siguiente puntaje, considerando los criterios siguientes:

N°	CRITERIO	RANGO	PUNTAJE
1	Presentación personal	0 - 4	4
2	Dicción y dominio de escenario	0 - 4	4
3	Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones	0 - 4	2
4	Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente	0 - 4	2
5	Aporte a la maestría o mención y a la comunidad	0 - 4	4
TOTAL			16

Calificación: Puntaje ejemplo: 18/20 16
Conclusiones: [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado] Bueno
Observaciones: [Si las hubiera] levantar las observaciones sugeridas
Recomendaciones: [Si las hubiera] .....

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 12 horas del 20 de Febrero del 2026

PRESIDENTE — Dr. Ruben D. Manturarro Pérez
SECRETARIO — Dra. Nelly G. Tafur Flores
VOCAL — Dr. Luis F. Cabrua Rocca

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/626-2025.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2024**"

Autor(es)	:	**GOMEZ CHAVEZ, BARBARA ARLETTY**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestria	:	**SALUD PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**Dr. PASTOR SEGURA, JAIME ALBERTO**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación presenta un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 21/10/2025

Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Gomez Chavez, Barbara Arletty

Autor de la tesis titulada : Relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital San José del Callao 2024

Sustentada el año.....

Asesor(a): Dr. Pastor Segura, Jaime Alberto

Escuela de Posgrado

Maestría: Salud Pública

Mención: .....

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 02 / 2026

Email: barbaragomezchavez@hotmail.com Firma: [signature]

Teléfono: 943 256 836 DNI: 40001675

DEDICATORIA

A mi familia (felices los cuatro) a mis padres y a todas las personas que me apoyaron en este logro profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso, por todas las bendiciones.

A Jorge Tutucayo Murillo.

A mis padres Jeidi y Ramiro.

A mis hijas Akemi y Fátima.

A mi mejor amiga Graciela Saravia Díaz.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital San José del Callao, durante el año 2024. La investigación fue cuantitativa, con un diseño no experimental, relacional y transversal. La muestra del estudio consistió en 30 profesionales de enfermería, cada uno de los cuales respondió un cuestionario organizado. Los hallazgos mostraron una correlación negativa moderada estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el rendimiento profesional (rho = -0.613, p = 0.000). Más específicamente, se encontró una correlación moderada entre el agotamiento emocional y el rendimiento profesional (rho = -0.641, p = 0.000). Hubo una correlación baja de -0.448 (p = 0.000) entre despersonalización y rendimiento profesional, y una correlación moderada de -0.572 (p = 0.000) entre logro personal y rendimiento profesional. El estudio concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el rendimiento profesional del personal de enfermería.

Palabras clave: Síndrome de burnout, Desempeño profesional, Personal de enfermería, Servicio de emergencias.

ABSTRACT

The aim of this study was to determine the relationship between burnout syndrome and the professional performance of nursing staff working in the Emergency Department of San José del Callao Hospital during 2024. The research was quantitative, with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The study sample consisted of 30 nursing professionals, each of whom completed an organized questionnaire. The findings showed a statistically significant moderate negative correlation between burnout syndrome and professional performance (rho = -0.613, p = 0.000). More specifically, a moderate correlation was found between emotional exhaustion and professional performance (rho = -0.641, p = 0.000). There was a low correlation of -0.448 (p = 0.000) between depersonalization and professional performance, and a moderate correlation of -0.572 (p = 0.000) between personal accomplishment and professional performance. The study concludes that there is a statistically significant relationship between burnout syndrome and the professional performance of nursing staff.

Keywords: Burnout syndrome, Professional performance, Nursing staff, Emergency service.

INTRODUCCIÓN

El grupo de enfermeras juega un papel clave en el cuidado de los pacientes en el hospital, sobre todo en áreas clave como emergencia donde el trabajo es duro, emotivo y requiere mucho pensar. En este lugar, él hacer sus deberes se enfrenta a condiciones laborales estresantes que si siguen por mucho tiempo pueden causar problemas en la salud de quien trabaja y también en la calidad del servicio que da. Un signo común este trabajo es el síndrome de burnout, problema relacionado al trabajo caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y falta de satisfacción personal.

Varios estudios han mostrado que el síndrome de estar quemado afecta mucho a los trabajadores sanitarios, como el equipo de enfermería, por razones como la sobrecara de trabajo, la presión por atender pacientes, la exposición continua a dolor humano y la falta de apoyo por parte de sus empresas. Esta situación no solo daña el bienestar mental del empleado sino que también puede influir mal en su trabajo; siendo este el conjunto de cosas que hace bien o mal junto con sus actitudes y resultados al hacer sus tareas dentro del lugar donde trabaja.

En el entorno peruano, especialmente en lugares como el Hospital San José del Callao, el trabajo de urgencia es uno de los más duros para las enfermeras. Sin embargo, hay muy pocos estudios que miren bien la unión entre el estrés laboral y el buen trabajo en este grupo, lo que no ayuda a las instituciones a poner prácticas que prevenír burnout y mejoran tareas.

Frente a esta realidad, el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San José del Callao, en el año 2024. A través de este análisis, se busca generar evidencia que permita orientar decisiones institucionales, fortalecer la salud ocupacional y contribuir a la mejora continua de la calidad de atención en salud.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTOS vi
RESUMEN vii
ABSTRACT viii
INTRODUCCIÓN ix
ÍNDICE DE TABLAS xii
ÍNDICE DE FIGURAS xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 14
1.1. Descripción del problema 14
1.2. Formulación del problema 17
1.2.1. Problema general 17
1.2.2. Problemas específicos 17
1.3. Objetivo general y objetivos específicos 17
1.3.1. Objetivo general 17
1.3.2. Objetivos específicos 17
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 18
1.4.1. Hipótesis general 18
1.4.2. Hipótesis específicas 18
1.5. Variables 19
1.6. Justificación e importancia 22
1.7. Viabilidad 24
1.8. Limitaciones 25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 26
2.1. Antecedentes de la investigación 26
2.1.1. Antecedentes internacionales 26
2.1.2. Antecedentes nacionales 27
2.2. Bases teóricas 29
2.3. Definiciones conceptuales 33
2.4. Bases epistémicos 35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 37
3.1. Tipo de investigación 37
3.2. Diseño y esquema de investigación 37
3.3. Población, muestra y muestreo 38
3.4. Instrumentos de recolección de datos 39

3.5. Técnica de recojo, procesamiento y presentación de datos 42
3.6. Aspectos éticos de la investigación 44
CAPÍTULO IV: RESULTADOS 46
4.1. Resultados descriptivos 46
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS 53
5.1. Discusión de resultados 53
CONCLUSIONES 57
SUGERENCIAS 58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 59
ANEXOS 63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables 20

Tabla 2. Categorías del síndrome de Burnout.....40

Tabla 3. Categorías del desempeño profesional.....41

Tabla 4. Nivel de la variable Síndrome de Burnout 46

Tabla 5. Nivel de la variable desempeño profesional.....47

Tabla 6. Pruebas de normalidad para variable síndrome de burnout y sus dimensiones..48

Tabla 7. Pruebas de normalidad para variable desempeño profesional y sus dimensiones 48

Tabla 8. Prueba estadística Rho de Spearman de la Hipótesis General.....49

Tabla 9. Prueba estadística Rho de Spearman de la Primera Hipótesis Específica 50

Tabla 10. Prueba estadística Rho de Spearman de la Segunda Hipótesis Específica 51

Tabla 11. Prueba estadística Rho de Spearman de la Tercera Hipótesis Específica 52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de la variable Estrategias de penetración 46

Figura 2. Nivel de la variable desempeño profesional 47

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Los investigadores han prestado mucha atención al síndrome de agotamiento en las últimas décadas debido al daño que causa a la salud mental del personal sanitario y a la calidad del tratamiento que prestan. El síndrome de fatiga ocupacional (OES) es una afección debilitante que disminuye gradualmente la motivación, la dedicación y la productividad de los trabajadores sanitarios a través del cansancio emocional, la despersonalización y una menor sensación de satisfacción personal (1).

La Organización Mundial de la Salud ha reconocido el síndrome de agotamiento como una afección relacionada con el lugar de trabajo. El estrés no gestionado en el trabajo es lo que lo provoca. Entre los síntomas más destacados se encuentran el cansancio emocional, el distanciamiento emocional o el cinismo hacia el trabajo y una sensación generalizada de ineficacia profesional. Esta línea de pensamiento hace hincapié en la importancia de que los centros sanitarios utilicen protocolos de contención y prevención para proteger a los empleados (2).

Según Martínez (3), el síndrome de burnout está aumentando entre los profesionales sanitarios, que ya tienen dificultades para satisfacer las elevadas exigencias emocionales y físicas de su trabajo, al tiempo que interactúan constantemente con los pacientes y sus familias. Esto, a su vez, afecta negativamente a la calidad del tratamiento que reciben los pacientes. La exposición constante al dolor, el sufrimiento y, en última instancia, la muerte de los pacientes provoca cansancio mental y emocional entre el personal sanitario. Martínez señala que estos elementos amplifican el estrés psicosocial grave, que, si no se trata, puede acabar provocando problemas emocionales y de comportamiento que dificultan la

capacidad de realizar bien el trabajo.

Las enfermeras, especialmente aquellas que trabajan en entornos de alta demanda como los servicios de urgencias y las unidades de cuidados intensivos, corren un mayor riesgo de sufrir el síndrome de burnout, según estudios realizados en América Latina. Los informes que muestran que las tasas de burnout superan el 50 % en diversos contextos han puesto de manifiesto un importante problema de salud laboral para el personal sanitario. Las largas jornadas laborales, la exposición constante al dolor de los pacientes, la insuficiencia de recursos y las cargas de trabajo excesivas son factores que contribuyen a esta elevada incidencia. La motivación, el rendimiento y la calidad del tratamiento que pueden proporcionar los profesionales se ven afectados negativamente cuando estos problemas persisten, lo que repercute en su bienestar físico y emocional (4).

También se han realizado investigaciones sobre las tasas de agotamiento en Perú. Por ejemplo, una investigación realizada en la capital sanitaria de Perú reveló que esta enfermedad afecta principalmente a quienes tienen contacto directo con los pacientes y se desarrolla a partir del estrés prolongado en el trabajo, especialmente en áreas críticas como las urgencias y los cuidados intensivos. El agotamiento afecta tanto a la salud mental como a la productividad de los trabajadores en el lugar de trabajo (5).

El servicio de urgencias Callao del Hospital San José no es una excepción. El aumento de la demanda de asistencia sanitaria en los últimos años ha hecho que las condiciones de trabajo de las enfermeras sean más difíciles. Cada día se espera de ellas que mantengan un alto nivel de calidad en el servicio, al tiempo que se enfrentan a dificultades complejas, una gran carga de trabajo y la presión institucional. Como resultado, se han observado signos del síndrome de burnout, entre los que se incluyen impaciencia, pérdida de motivación, retrasos, errores en las tareas cotidianas, daños involuntarios a los usuarios, agotamiento crónico y

dificultades para resolver conflictos interpersonales.

Diversas quejas por parte de los pacientes —relacionadas con un trato poco empático, actitudes rígidas o respuestas indiferentes— han puesto en evidencia posibles signos de deterioro emocional en el personal de enfermería del servicio de emergencia. Esto sugiere que el síndrome de burnout podría estar afectando no solo su bienestar personal, sino también su desempeño profesional, entendido como la capacidad para cumplir con eficacia, responsabilidad y calidad las funciones asignadas dentro de su rol.

En ese marco, surge la siguiente interrogante de investigación:

¿Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital San José del Callao en el año 2024?

Este planteamiento se sustenta en la hipótesis de que, a mayor presencia de síndrome de burnout, menor será el desempeño profesional del personal de enfermería, lo cual representa un riesgo no solo para la salud del trabajador, sino también para la calidad de atención brindada a los pacientes.

Por tanto, el objetivo general de este estudio es determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San José del Callao. A partir de ello, los objetivos específicos buscan identificar cómo las dimensiones del burnout —agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal— se asocian con el nivel de desempeño profesional.

Comprender la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional resulta fundamental, este trastorno puede perjudicar la salud mental del personal de enfermería y la calidad de la atención. En el servicio de urgencias, donde la presión para proporcionar tratamiento es continua y las expectativas son elevadas, la evaluación de los indicadores de rendimiento del personal revela un problema que

afecta tanto a los trabajadores como a los pacientes. La información empírica sobre esta relación impulsará medidas institucionales para mejorar el bienestar laboral, evitar el cansancio emocional y potenciar el rendimiento profesional, haciendo que la asistencia sanitaria sea más eficiente, humanizada y sostenible.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre el Cansancio emocional y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el cansancio emocional y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el

Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

- Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.
- Determinar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- HG_a: Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.
- HG_0: No Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

1.4.2. Hipótesis específicas

- HE_1: Existe relación entre el cansancio emocional y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.
- HE_2: Existe relación entre la despersonalización y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.
- HE_3: Existe relación entre la realización personal y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

1.5. Variables

Carrasco dijo que el investigador tenía una comprensión completa del tema a estudiar debido a la descripción de una variable (2013, p. 220).

1.5.1. Variable 1

- Síndrome de Burnout

Definición conceptual

Trastorno psicoemocional caracterizado por agotamiento físico y mental, despersonalización y disminución del rendimiento laboral, como resultado de una exposición prolongada al estrés en contextos laborales exigentes.

1.5.2. Variable 2

- Desempeño profesional

Definición conceptual

Conjunto de comportamientos, acciones y resultados que un trabajador demuestra en el cumplimiento de sus funciones, en relación con los objetivos y estándares establecidos por la organización.

1.5.3. Operacionalización de variables

La siguiente tabla expresa la operacionalización de variables del estudio, detallando las dimensiones, indicadores, escala de medición y valores finales:

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valor final
Síndrome de Burnout	Trastorno psicoemocional caracterizado por agotamiento físico y mental, despersonalización y disminución del rendimiento laboral, como resultado de una exposición prolongada al estrés en contextos laborales exigentes(6).	Es la respuesta que proporciona el trabajador a la escala para medir el grado de estrés laboral.	Cansancio Emocional	Fatiga	Nunca=0 Pocas veces al año o menos=1 Una vez al mes o menos=2 Unas pocas veces al mes=3 Una vez a la semana=4 Pocas veces a la semana =5 Siempre =6	Agotamiento emotivo: puntaje elevado de 27 o más. Agotamiento emotivo: puntaje intermedio de 19 a 26. Agotamiento emotivo: puntaje bajo menos de 19.
				Frustración		
			Despersonalización	Irritabilidad	Nunca=0 Pocas veces al año o menos=1 Una vez al mes o menos=2 Unas pocas veces al mes=3 Una vez a la semana=4 Pocas veces a la semana =5 Siempre =6	Despersonalización alta de 10 a más puntos. Despersonalización intermedia de 6 a 9 puntos. Despersonalización baja menos de 6 puntos.
				Deshumanización		

Desempeño profesional	Conjunto de comportamientos, acciones y resultados que un trabajador demuestra en el cumplimiento de sus funciones, en relación con los objetivos y estándares establecidos por la organización (7).	Es una respuesta que proporciona el trabajador a la escala para medir el desempeño profesional.	Realización personal	Eficacia	Nunca=0 Pocas veces al año o menos=1 Una vez al mes o menos=2 Unas pocas veces al mes=3 Una vez a la semana=4 Pocas veces a la semana =5 Siempre =6	Ejecución individual alta: puntaje de 40 a más. Ejecución individual intermedia puntaje d e 34 a 39. Ejecución individual baja puntaje 0 a 33.
				Buen trato		
			Conocimiento	Conocimiento de normativas Deseo de superación Orden	Nunca =1 Casi nunca = 2 A veces= 3 Casi siempre =4 Siempre =5	Deficiente de 54 - 70. Eficiente de 71 - 87 Muy eficiente de 88 -105.
			Trabajo en equipo	Respeto Solidaridad Asertividad	Nunca =1 Casi nunca = 2 A veces= 3 Casi siempre =4 Siempre =5	Deficiente de 54 - 70. Eficiente de 71 - 87 Muy eficiente de 88 -105.
			Responsabilidad	Puntualidad Justificación oportuna	Nunca =1 Casi nunca = 2 A veces= 3 Casi siempre =4 Siempre =5	Deficiente de 54 - 70. Eficiente de 71 - 87 Muy eficiente de 88 -105.

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. Justificación

- **Justificación teórica**

Se han realizado numerosos estudios sobre el síndrome de burnout como respuesta a largo plazo al estrés laboral en profesiones como la enfermería, en las que se está constantemente rodeado del dolor de las personas. Freudenberger (6) definió por primera vez la sobrecarga emocional crónica como un estado de agotamiento psicológico y fisiológico, desmotivación e ineficacia. Más tarde, Maslach y Jackson (1) afirmaron que esta situación puede describirse mediante tres elementos clave: agotamiento emocional, despersonalización y bajo rendimiento personal. El impacto del agotamiento en la salud mental de los profesionales, sus relaciones en el trabajo y las personas a las que atienden puede entenderse mejor si se analizan estos aspectos.

Un componente clave de la atención sanitaria de alta calidad es una práctica de enfermería competente. Los errores clínicos, un trato menos compasivo, el absentismo, la rotación de personal y el empeoramiento de los indicadores de atención pueden producirse cuando se ven afectados por estados emocionales negativos como el agotamiento (7). Las iniciativas institucionales dirigidas al bienestar en el lugar de trabajo y a la mejora continua de la atención sanitaria pueden estar mejor fundamentadas si se investiga la correlación entre el síndrome de agotamiento y el rendimiento profesional.

Según la teoría del estrés laboral de Karasek (8), que constituye la base de esta investigación, los niveles de estrés psicosocial aumentan en situaciones en las que se tiene poco control sobre las decisiones y mucho trabajo que hacer. Además, se recurre a la teoría del intercambio social, que

postula que la dedicación y el rendimiento de los empleados se ven afectados cuando sienten que sus esfuerzos no se ven adecuadamente recompensados.

Por consiguiente, este estudio tiene como objetivo promover métodos preventivos y cambios organizativos en el sector sanitario, proporcionando datos que mejoren nuestro conocimiento sobre la relación entre el cansancio emocional crónico y el rendimiento profesional.

- **Justificación Metodológica**

El Inventario de Burnout de Maslach (MBI), una herramienta bien establecida y frecuentemente utilizada en la investigación del síndrome de burnout, sirvió de base para este estudio. El agotamiento emocional, la despersonalización y la satisfacción laboral son los tres síntomas principales de esta enfermedad que pueden medirse mediante este cuestionario. No es necesario realizar una validación adicional, ya que se trata de un instrumento estandarizado, fiable y bien organizado. Se utilizará un cuestionario estructurado, modificado a partir del utilizado por Montalvo Peña y Huerta Rojas (9), para evaluar el rendimiento de los profesionales. Manteniendo su estructura original y adaptándolo a las características específicas del hospital donde se llevó a cabo la investigación, el cuestionario ha sido modificado y ajustado para este estudio. Utilizando una escala Likert, la medida evalúa aspectos como la eficiencia en el trabajo, la puntualidad, la responsabilidad y la calidad de la atención al paciente.

- **Justificación práctica**

Es importante que la dirección del hospital sepa si el agotamiento afecta al rendimiento profesional para poder tomar medidas que eviten, gestionen y minimicen el desgaste emocional entre los profesionales. El bienestar de los profesionales sanitarios y la calidad de la atención que prestan a los pacientes pueden mejorarse utilizando los resultados del estudio para

crear programas de intervención psicológica, seminarios de autocuidado y formación en habilidades laborales.

- **Justificación Social**

Estos hallazgos ponen de relieve un problema poco reconocido y deberían servir como un llamamiento a la acción por parte de la sociedad y las instituciones para garantizar la salud mental de los trabajadores sanitarios. Al promover una cultura de cuidado recíproco entre los centros y los profesionales sanitarios, esta investigación espera tener un efecto social positivo y lograr un trato más humano, seguro y digno para todas las personas que utilizan el sistema hospitalario.

1.6.2. Importancia

Dos de los aspectos más importantes que este estudio pretende abordar son la salud mental del personal de enfermería y su productividad en el trabajo. Las enormes exigencias físicas y mentales que supone trabajar en un servicio de urgencias exponen a los profesionales de este ámbito al síndrome de burnout, lo que a su vez pone en peligro a los pacientes y al sistema sanitario en su conjunto.

1.7. Viabilidad

El estudio se llevó a cabo en el servicio de urgencias del hospital, donde las enfermeras trabajan en condiciones muy exigentes y con horarios muy rigurosos. Por lo tanto, esta investigación es relevante y de actualidad para este entorno concreto. Este centro médico cumple los requisitos para el trabajo de campo y proporciona acceso a los participantes previstos de conformidad con las políticas institucionales.

La administración del hospital concedió la autorización necesaria y el personal de enfermería estuvo fácilmente accesible para recopilar los datos. El respeto de las normas éticas de la investigación sanitaria se garantizó mediante la administración anónima y voluntaria de las herramientas empleadas, que fueron el Inventario de

Burnout de Maslach y el cuestionario de rendimiento profesional.

1.8. Limitaciones

Una de las principales limitaciones radica en la sinceridad de las respuestas brindadas por los participantes en el momento del cuestionario, debido a que los sujetos pueden dar respuestas que no reflejan fielmente la realidad ya sea por temor o presión.

Asimismo, se identificó como limitación el tiempo de disponibilidad del personal de emergencia para poder participar en el estudio, debido a la alta carga laboral que tienen en el servicio, pudiendo esto repercutir en la concentración para responder el cuestionario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Muñoz (10), en Colombia, Estudio sobre el “síndrome de burnout en el personal de enfermería”. Las 124 enfermeras que participaron en esta investigación observacional cuantitativa utilizaron el MBI. Según las estadísticas, «el 20,1 % del personal sufre el síndrome de agotamiento, lo que pone en riesgo al 52,3 %». «Había un número excesivamente alto de empleados que compaginaban varios trabajos y realizaban actividades físicamente exigentes». El estudio reveló que las enfermeras con exceso de trabajo son más propensas a sufrir el síndrome de agotamiento.

Toro (11), en Colombia, el objetivo general del estudio era cuantificar el nivel de agotamiento que experimentaban las enfermeras de hospitales de atención terciaria. La metodología de la investigación siguió un estilo transversal no experimental. En total, participaron en la muestra 49 enfermeras. Los resultados revelaron que las enfermeras, con edades comprendidas entre los 41 y los 50 años, experimentaban grados considerables de agotamiento. Las enfermeras de las unidades de cuidados intensivos y de los servicios de urgencias eran más propensas a sufrir agotamiento. Los autores del estudio afirman que trabajar muchas horas aumenta considerablemente el riesgo de agotamiento.

Parrilla (12), En una investigación reciente se estudió el síndrome de agotamiento entre las enfermeras guatemaltecas. Trescientas sesenta y seis enfermeras que trabajaban 150 horas en el centro formaron la muestra para la investigación cuantitativa y no experimental. El tres por ciento de las

enfermeras declararon sufrir agotamiento. «Solo el 3 % mostró este problema». El estudio reveló que a las enfermeras les gusta su trabajo porque colaboran con sus pacientes.

Pinto (13), en Colombia, Encontrar enfermeras de urgencias que hubieran experimentado el síndrome de burnout fue el motor de este estudio. Los meses de agosto y septiembre se dedicaron a realizar esta investigación, que detalla las variaciones a lo largo del tiempo. El tamaño de la muestra fue bastante reducido, ya que solo contó con veinticuatro enfermeras. El «agotamiento emocional» afectó al 54,2 % de las participantes, la «despersonalización» al 87,5 % y los «fracasos en la realización personal» al 3 %. Por último, esta categoría profesional es especialmente vulnerable a los efectos de despersonalización del síndrome de burnout.

Loubon (14), En España, tuvo como objetivo conocer mejor la epidemiología del burnout del personal sanitario. Estudio longitudinal: de febrero a marzo, utilizaron como instrumento el MBI. Tuvieron como muestra 126 participantes. Los hallazgos reflejaron “el 31,4% dimensión de realización, 17,2% cansancio emocional, 17,2% despersonalización y 4,5% prevalencia”. Los resultados muestran que una mayor proporción de enfermeras experimenta cansancio emocional.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Montalvo y Huerta (9), en la investigación sobre “los efectos del burnout y la productividad en enfermeras de cuidados críticos”. Sesenta enfermeras fueron objeto de su investigación correlacional descriptiva. «Existe una correlación sustancial entre el agotamiento y el rendimiento profesional ($p<0,05$ $rho= 0,851$)», revelaron sus hallazgos. Los resultados indican una conexión entre el síndrome de agotamiento y el bajo rendimiento en el trabajo.

Jaime (15), como propósito tuvieron el “estudiar a los médicos internos en busca de signos del síndrome de burnout”. Cien internos conformaron la muestra del estudio. La metodología del estudio fue de carácter descriptivo. Los resultados revelaron que “el desgaste emocional afectaba al 51,5% de los 103 médicos internos al finalizar su año de prácticas y al 35,7% de los internos mientras finalizaban sus prácticas”. Se constató que un gran número de internos sufría el síndrome de cansancio emocional.

Castillo (16), estudió “cómo el burnout afecta la productividad de las enfermeras que trabajan en un hospital psiquiátrico”. Investigación analítica, cuantitativa y prospectiva. El instrumento MBI fue utilizado por 138 enfermeras como parte de la muestra. Según las estadísticas, se observó una alta tasa de agotamiento emocional y mental (61,6 %), despersonalización (57,2 %) e insatisfacción (97,1 %) entre las enfermeras. Hasta en un 52,5 % de los casos, los empleados no realizan bien su trabajo. Según el informe, la mayoría de las enfermeras se encuentran agotadas emocional o físicamente, lo que dificulta su rendimiento en el trabajo.

Valdivia (17), tuvo como propósito evaluar el agotamiento el personal médico de un hospital del estado. Método: investigación descriptiva y correlacional de forma transversal. Encontró como hallazgo que “mucho cansancio (36%), alto distanciamiento (46 %) y baja satisfacción personal (82%)”. “El 24% tiene dos partes afectadas del Síndrome de Burnout, estos trabajadores podrían tenerlo; y un 26% ya presenta el Síndrome”. “Sobre el Desempeño en el trabajo. Un 44% tiene bajos niveles de desempeño laboral; 38% tienen niveles medios, solo 18% tienen altos niveles”. Se observó que existe síndrome de burnout en el personal médico que afecta a su trabajo.

Cárdenas (18), tuvo como objetivo “identificar casos de Síndrome de Burnout entre los enfermeros de cuidados críticos”. Estudio descriptiva,

cuantitativa y transversal. En este grupo están representadas las siguientes ocupaciones: “93 médicos, 53 enfermeras tituladas y 39 técnicos de laboratorio” utilizaron la encuesta MBI. Entre los resultados obtuvieron que “Algunos trabajadores de la salud padecen esta condición, y muchos de ellos sienten que trabajan demasiadas horas. También afirmaron que el trato directo con los pacientes puede ser estresante, sobre todo para quienes desempeñan funciones de alta presión”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

- **Definiciones del Síndrome de Burnout**

El burnout es una condición médica, como afirma Saborío (19). Factor de riesgo en el ámbito laboral, disminuye la actividad motora, emocional y mental de las personas, lo que repercute en su salud mental y, en circunstancias extremas, pone en peligro su vida, según una declaración de 2000 de la Organización Mundial de la Salud.

Arias (20), menciona que la primera vez que se utilizó esta palabra fue por Freundenberger en 1974. Trataba con adictos en Nueva York y se dio cuenta de que muchos de sus empleados mostraban signos de cansancio mental, falta de empuje y mala atención a los pacientes, además de un descenso constante de los niveles de energía, cuando empezaron a trabajar en la institución. Las investigaciones han descubierto que los profesionales de recursos humanos suelen sufrir burnout como consecuencia de los elevados niveles de estrés y las constantes exigencias de su trabajo. La primera referencia del síndrome de burnout en la literatura médica es cuando un individuo pierde la tolerancia y el excelente trato hacia los demás mientras trabaja para una institución. Esto puede ocurrir por muchas causas. Cáceres (21), menciona que Leiter, Freundenberger y Maslach en 1981, colaboraron con

la mejora de la herramienta de evaluación del síndrome de burnout que se utiliza desde 1986.

Según Fidalgo (22), miembro de la "Organización de Seguridad e Higiene", el síndrome es una reacción a situaciones estresantes en la que la persona desarrolla desconfianza y conceptos erróneos de las personas con las que trabaja. Esto conduce a sentimientos negativos tanto hacia sí mismos como hacia su trabajo como profesionales, especialmente en ámbitos en los que interactúan directamente con el público.

Por otro lado Acevedo (23), menciona que los trabajadores experimentan signos de agotamiento cuando son incapaces de cumplir las altas expectativas que depositan en ellos sus empleadores. Esto puede manifestarse como una falta de entusiasmo por su trabajo y una actitud hacia los pacientes hostil hacia su profesión.

Según Álvarez (24), todavía no es fácil determinar el origen del síndrome de agotamiento, sin embargo, varios estudios psicológicos han señalado posibles causas. El síndrome de agotamiento es más común en aquellas personas cuyos trabajos las ponen en contacto constante con el público, como los maestros, los médicos y las enfermeras.

- **Dimensiones del Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout tiene 3 componentes esenciales:

a) Debilidad emotiva

Basado en lo visto por Barrios (25), es un rasgo definitorio y componente principal del síndrome de burnout. Una persona que sufre desgaste emocional o burnout puede encontrarse más reticente a ir a trabajar, con menos energía para empezar las tareas y con un mayor aburrimiento e irritación mientras trabaja. Cuando las reservas emocionales de una persona son bajas, puede empezar a sentirse abatida y derrotada.

b) Tergiversación

Describe un estado en el que el comportamiento de una persona cambia y empieza a tener actitudes desfavorables hacia otras personas. También puede volverse emocionalmente distante y despreocuparse de otros asuntos o personas. Una persona experimenta aislamiento social cuando deja de interactuar con los demás, se aleja de sus compañeros de trabajo, deja de contribuir al programa de ayuda, empieza a culpar a otros de sus problemas y se vuelve ajena al sufrimiento de los demás.

c) Ejecución individual

Dimensión donde la persona muestra tendencia a juzgar muy mal su avance en el trabajo. La persona empieza a ser pesimista, ignorando respuestas malas muchas veces por demencia o pseudodemencia.

A veces la persona aumenta sus habilidades sin parar considerada por algunos psicólogos con sensibilidades que sigue la persona inaptitud laboral y propia. Las 3 partes del síndrome de agotamiento se ligan de una forma extraña, con más cansancio; esta flojera lleva al ser humano a tener dos partes más. Formas de evitar esta enfermedad: Revisión continua de las metas de la empresa: Deben ser fáciles de entender y todos los trabajadores deben conocerlas para que las hagan también deben ir junto con la evaluación del trabajo y la evaluación continua de las tareas.

2.2.2. Desempeño Laboral

- **Definiciones del Desempeño laboral**

Urbina (26) menciona que la OPS comenzó a fomentar el cambio de lugar de los trabajadores en salud y la observación con cuidado del talento en lugares de trabajo; así empezaron a analizar y estimar habilidades y tareas del empleado en su trabajo diario para ayudar a encontrar que cosas necesitan saber más en cada campo.

El actuar en el trabajo es como el modo actúa uno mismo dentro de una empresa, contribuyen a metas que pone el lugar con buena eficacia y eficiencia. Tejedor (27)menciona que el trabajor bueno es hacer lo pedido y llenar metas de lugar de trabajo, usando energía, creencias, habilidades, y saber hacer.

- **Dimensiones del Desempeño Profesional**

El Desempeño profesional tiene 3 componentes esenciales:

a) Conocimiento

Coll (28) sugiere que los empleados desarrollen competencias mientras trabajan y que el conocimiento es la base del rendimiento. En las organizaciones que priorizan el crecimiento y la formación de los empleados, cada miembro del equipo es considerado un experto en su campo.

El nivel de compromiso de los trabajadores repercute directamente en la productividad de una empresa, según Griffin(29)

b) Trabajo en equipo

Cuando las personas colaboran juntas hacia un meta común, hacen más fuerte la organización e incrementan sus posibilidades de lograr el éxito. Los empleados de varias empresas a menudo hacen amigos e intercambian saberes entre ellos. Un buen ambiente laboral se crea cuando todas las conexiones laborales están basadas en hablarse claro. La habilidad de los miembros del equipo para confiar unos en otros en momentos difíciles es clave para el avance de un equipo. La gestión de la diversidad es otra cosa importante; todos son buenos con sus compañeros.

Según Griffin (29), no es simple para alguien tener buena relación con sus compañeros del trabajo. Cada persona debe fomentar actitudes que ayuden y sean amables dentro del lugar.

Un grupo fuerte recibe clases para aprender sobre trabajar juntos, para alcanzar su objetivo. Se logra animando unos a otros, por el jefe directo de la empresa.

c) Responsabilidad

Es el trabajo que tiene cada persona en una grupo o empresa. La persona que hace lo que debe enfrenta responsabilidades sabiendo y aceptando los efectos de sus actos y trata de dar más de lo que el grupo necesita de su ayuda. El deber o tarea va junto con la voluntad, toda persona tiene la voluntad y decidir lo que hace sabiendo es que dicha acción tendrá resultados buenos o malos en la entidad.

Zamudio (30) indica que una persona formal es aquella que cumple sus obligaciones con responsabilidad porque tiene los conocimientos para hacerlo, no porque se le obligue. Alguien consecuente valora sus momentos y las etapas de los otros; llega a tiempo a sus actividades laborales haciendo bien su trabajo siempre respetando y formalizando las reglas de su lugar trabajo, también el trabajo de sus compañeros.

Un ser humano que cumple bien las cosas, razonable es aquel que entiende que lo que hace tiene un efecto y es bueno hacer tareas dadas con eficacia, se fuerza a alcanzar metas, obliga a cumplir deberes y promesas para hacer mejor sus labores.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Síndrome de Burnout**

Las personas con esta afección tienen dificultades para expresarse ante los demás, lo que requiere una explicación que provoque una reacción sensible por parte del oyente con el tiempo. Como signo externo de preocupación crónica en el lugar de trabajo, afecta a otras personas. Los especialistas en salud consideraron que su premisa era equilibrada. Según Maslach y Jackson (1), se caracteriza por un

cansancio sensible que puede soportar el daño de los estímulos y, a menudo, incluso prospera, lo que conduce a emociones incongruentes y reveses. Sentirse emocionalmente agotado, despersonalizado e insatisfecho son las tres características distintivas del agotamiento. La calidad del trabajo, la productividad y la calidad de vida se ven afectadas negativamente por el agotamiento. Los trabajadores afectan a sus familias cuando llegan a casa del trabajo, llevando consigo toda la tensión que han acumulado. La posibilidad de una crisis y la eventual disolución del matrimonio es alta, ya que esa persona siempre se queja de su trabajo y descarga sus frustraciones y su ira en su cónyuge. Las personas que sufren estrés a menudo tienen dificultades para comprometerse plenamente con sus responsabilidades domésticas. Pueden racionalizar este comportamiento como un mecanismo de protección, pero en realidad se debe al deseo de evitar pensar en los problemas del trabajo.

- **Agotamiento emocional**

Los síntomas pueden manifestarse a nivel emocional, físico o en una combinación de ambos. En sus inicios, se manifestaba cuando el trabajador revelaba información a usuarios enfadados, dejando al descubierto su incompetencia (1).

- **Despersonalización**

La ira y la falta de motivación para trabajar son síntomas, junto con la aparición de sentimientos y actitudes negativas hacia quienes ejercen sus profesiones. Intenta mantener una distancia fría con tus compañeros de trabajo, cambia tu actitud y hazlos vulnerables culpándolos cuando cometan errores o no hagan bien su trabajo (1).

- **Falta de realización personal**

Todas las personas tienen un deseo innato de triunfar, lo que puede llevarlas a cuestionar las normas establecidas y, en última instancia, a alcanzar la grandeza. El rendimiento en las tareas individuales o en equipo es un buen indicador para describir los

estándares de excelencia. Las acciones que lo acompañan son sentimientos de satisfacción y orgullo (1).

2.4. Bases epistémicos

El presente estudio se sustenta en una base epistémica que integra enfoques teóricos provenientes de la psicología ocupacional y la sociología del trabajo, los cuales permiten comprender la dinámica entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional del personal de enfermería en contextos hospitalarios exigentes.

En primer lugar, se toma como marco referencial la teoría del estrés laboral de Karasek (8), la cual plantea que el nivel de tensión experimentado por los trabajadores surge de la interacción entre las demandas del trabajo y el grado de control que tienen sobre sus tareas. Las enfermeras de cuidados intensivos, por ejemplo, suelen enfrentarse a grandes exigencias laborales y a una escasa autonomía o capacidad de decisión, lo que, según esta idea, agrava considerablemente el estrés relacionado con el trabajo. Para comprender los efectos perjudiciales del estrés laboral y la falta de autonomía en la salud física y mental de los empleados, este modelo es esencial.

Uno de los principios fundamentales de la teoría del intercambio social de Blau (31), que constituye la base de la investigación, es la idea de que todas las interacciones, ya sean personales o profesionales, son recíprocas. Si los trabajadores sanitarios creen que su arduo trabajo no se ve recompensado en términos de reconocimiento, apoyo o condiciones laborales equitativas, su motivación y dedicación disminuirán de forma natural. El rendimiento profesional de una persona puede verse afectado negativamente por sentimientos de irritación, agotamiento emocional y bajo rendimiento que pueden surgir de un desequilibrio en el intercambio social.

Ambas teorías permiten una comprensión holística del fenómeno investigado, al considerar tanto los factores estructurales del entorno laboral como las percepciones subjetivas del personal. De esta manera, el estudio se enmarca en una perspectiva crítica y comprensiva, orientada a interpretar cómo las condiciones laborales influyen en el desgaste emocional del personal de enfermería y en su desempeño dentro de instituciones de salud pública.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

Con el fin de responder a la pregunta de investigación sobre cómo el síndrome de burnout afecta al rendimiento profesional del personal de enfermería hospitalaria, este estudio recopila datos con el objetivo específico de abordar ese problema. La investigación aplicada se define como la aplicación de conocimientos teóricos a situaciones concretas con el fin de mejorar el comportamiento y tomar decisiones, según Hernández, Fernández y Baptista (32).

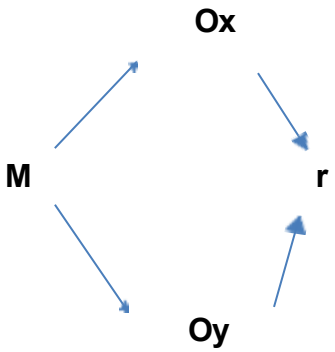
Del mismo modo, el estudio es cuantitativo, ya que se basa en experimentos controlados, equipos estandarizados y análisis estadísticos para determinar los factores clave. Los procedimientos matemáticos para comprobar hipótesis y la recopilación sistemática de datos numéricos constituyen la base de este enfoque (32).

Respecto a su nivel, el estudio es relacional, pues tiene como finalidad determinar la relación existente entre dos variables: el síndrome de burnout y el desempeño profesional. Este tipo de investigación no busca establecer causalidad, sino identificar la fuerza y dirección del vínculo entre las variables (33).

3.2. Diseño y esquema de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (32), las variables en el diseño no experimental no están sujetas a manipulación, sino que se observan en su hábitat natural. Con el fin de analizar la correlación entre las variables en un centro de salud sin realizar experimentos, esta investigación empleó una metodología transversal no experimental. El objetivo era registrar las variables en su estado natural.

Esquema de investigación:



Donde:

M = Representa a la muestra en estudio: Profesionales de Enfermería

Ox = Representa variable independiente: Síndrome de Burnout **Oy =** Representa variable dependiente: Desempeño Profesional **r =** Representa la relación de las variables en estudio

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Fernández, Hernández y Baptista (34), definen la población como el conjunto de seres humanos y objetos que cumplen criterios específicos. Las poblaciones deben delimitarse explícitamente en función de sus características de contenido, ubicación geográfica y contexto temporal. El servicio de urgencias del Hospital San José del Callao cuenta con 34 enfermeras en 2024.

3.3.2. Muestra

Para la muestra se tuvo en cuenta la proporcionalidad y el tipo de muestreo

a) Proporcionalidad de la muestra

Fernández, Hernández y Baptista (34) afirman que la muestra debe ser representativa. Estuvo compuesta por las 30 enfermeras que trabajaban en el servicio de urgencias del Hospital San José del Callao en 2024, luego de aplicar los criterios de selección.

b) Tipo de muestreo

Debido al tamaño de la población se empleó un muestreo no probabilístico, que se define como una selección informal de individuos (35).

Criterios de Inclusión

- ✓ Personal de enfermería con un año de servicio o más de experiencia en el centro.
- ✓ Personal de enfermería que pertenezcan al servicio de urgencias.
- ✓ Los que figuren en nómina como trabajadores asignados o contratados.
- ✓ Las personas del ámbito de la enfermería que firmen de manera libre y afirmativamente un formulario de autorización para participar en la encuesta.

Criterios de exclusión

- ✓ Personal de enfermería que estén de baja por enfermedad o de vacaciones.
- ✓ Personal de enfermería con menos de un año de experiencia.
- ✓ Personal de enfermería con licencia que se nieguen a participar en la encuesta y que no faciliten su autorización por escrito para hacerlo.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Para recopilar información para este estudio, se utilizarán cuestionarios estandarizados. Esta estrategia permite organizar y estandarizar los datos obtenidos directamente de los participantes.

3.4.2. Instrumentos

Instrumento 1. Cuestionario del Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1) crearon el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para cuantificar el síndrome de burnout. Este instrumento se ha utilizado y validado ampliamente en la investigación sobre salud global. El cansancio

emocional, la despersonalización y el logro personal son los tres síntomas principales de la enfermedad que el cuestionario intenta medir. En una escala de frecuencia tipo Likert, los 22 ítems que componen el MBI van desde «nunca» (0) hasta «todos los días» (6).

Ficha técnica del Instrumento:

Nombre: Cuestionario para medir el síndrome de Burnout

Autoras: Cristina Maslach

Año: 1981

Aplicación: personal

Duración: 20 minutos aprox.

Ámbito de aplicación: profesional de enfermería

Finalidad: obtener información sobre el Síndrome de Burnout.

Tabla 2

Categorías del síndrome de Burnout

Categorías	Alto	Intermedio	Bajo
Cansancio Emocional	27 o más puntos	19 a 26 puntos	Menos de 19 pts.
Despersonalización	10 o más puntos	6 a 9	Menos de 6
Realización personal	40 a más	34 a 39	0 a 33

Instrumento 2. Cuestionario para medir el desempeño laboral

Para juzgar el accionar profesional del equipo de cuidado, se usará un tipo de examen con preguntas predefinidas basado en un modelo creado por Montalvo Peña y Huerta Rojas (9). Este método ha sido probado antes en hospitales. La prueba fue creada para ver lo bien que trabajan las enfermeras según formas claras y lo que ellas piensen sobre su propio trabajo.

El test tiene 21 preguntas divididas. Cada punto se mide con una escala tipo Likert de cinco partes, la cual va desde 1 = Nunca hasta 5 = Siempre, dando la opción de notar con exactitud cuantas veces ocurren acciones y maneras de

pensar sobre el trabajo que se hace. Los puntos sumados dejan organizar el nivel de como se hace el trabajo en tres grupos: malo, bien y muy bien; de acuerdo a los rangos que están hechos por cada parte.

Ficha técnica del Instrumento:

Nombre del cuestionario: Cuestionario para medir el desempeño profesional en el personal de enfermería.

Autora: Jacqueline Huerta y Sonia Montalvo

Año: 2015

Aplicación: personal

Duración: 20 minutos aprox.

Ámbito de aplicación: profesional de Enfermería

Finalidad: obtener datos sobre desempeño profesional.

Tabla 3

Categorías del desempeño profesional

Categorías	Deficiente	Eficiente	Muy eficiente
Desempeño profesional	Menor = 54-70	71-87	88-105 más
Conocimiento	Menor = 18-26	27-35	36-45 más
Trabajo en equipo	Menor=16-19	20-22	23-26 más
Responsabilidad	Menor= 18-23	24-29	3036 más

3.4.3. Validez de instrumento

Los investigadores de este estudio utilizaron dos herramientas para evaluar el rendimiento profesional: el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y un cuestionario estructurado. Ambos fueron examinados para asegurarse de que eran aplicables al tema en cuestión.

Los investigadores en el campo de la salud ocupacional suelen utilizar el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), un instrumento que ha sido estandarizado y verificado a nivel internacional. Su uso en esta investigación no depende de una validación adicional, ya que su validez ya ha sido

demostrada en muchas situaciones.

Se utilizó el criterio de expertos para validar el cuestionario de desempeño profesional, que se derivó de un instrumento creado por Montalvo Peña y Huerta Rojas (9). Tres expertos evaluaron la claridad, coherencia, relevancia e importancia de los ítems. Gracias a los comentarios incluidos, el cuestionario puede ajustarse para su uso en el entorno específico del hospital.

Los datos obtenidos representaron fielmente los objetivos del estudio y el instrumento será adecuado para evaluar el desempeño profesional en el entorno hospitalario, gracias a esta validación previa.

3.4.4. Prueba de confiabilidad

Para el instrumento MBI no se realizó el cálculo de confiabilidad debido a que este instrumento es de carácter estandarizado y ampliamente validado en múltiples contextos internacionales y poblaciones, particularmente en profesionales de la salud.

Mediante la determinación del grado de consistencia interna entre las preguntas que componen el cuestionario de desempeño profesional, se evaluó la fiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach.

El análisis arrojó un valor de $\alpha = 0.80$, lo que indica una alta confiabilidad del instrumento, de acuerdo con los estándares aceptados en investigaciones cuantitativas. Este resultado respalda la estabilidad del cuestionario y su capacidad para medir de forma precisa el desempeño profesional del personal de enfermería.

3.5. Técnica de recojo, procesamiento y presentación de datos

3.5.1. Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, mediante la aplicación de cuestionarios estructurados de autoevaluación. Esta técnica es apropiada en estudios de enfoque cuantitativo, ya que permite

obtener información directa de los participantes de manera sistemática, estandarizada y en un periodo de tiempo relativamente breve.

Los cuestionarios fueron aplicados de forma individual y voluntaria al personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San José del Callao, garantizando la confidencialidad y el anonimato de las respuestas.

La aplicación se realizó en horarios previamente coordinados con la jefatura del servicio, procurando no interferir con las labores asistenciales del personal.

3.5.2. Procedimiento para la recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos se llevó a cabo en varias etapas, garantizando el cumplimiento de los principios éticos y metodológicos del estudio. En primer lugar, se gestionó la autorización institucional correspondiente ante la Dirección del Hospital San José del Callao, así como la coordinación con la jefatura del servicio de emergencia para definir los momentos adecuados para la aplicación de los instrumentos.

Una vez obtenidas las autorizaciones, se procedió a informar al personal de enfermería sobre los objetivos del estudio, la naturaleza voluntaria de su participación, y la confidencialidad de los datos. A cada participante se le proporcionó un consentimiento informado que debía firmar antes de iniciar la encuesta.

Posteriormente, se aplicaron los instrumentos en forma impresa, sin interferir con sus funciones asistenciales. El tiempo estimado para completar ambos cuestionarios fue de 15 a 20 minutos.

Durante la recolección de datos, se resolvieron dudas puntuales sin inducir respuestas, y se aseguró el adecuado resguardo de los instrumentos físicos o archivos digitales. Finalmente, los datos fueron codificados y organizados en una base de datos para su posterior análisis estadístico,

respetando los criterios de calidad y control de errores.

3.5.3. Procesamiento y presentación de datos

Los datos recopilados por el equipo se sometieron a un análisis estadístico una vez finalizada la fase de recopilación. Se utilizó Microsoft Excel para codificar, organizar y tabular los datos en una base de datos. A continuación, se utilizó el software estadístico SPSS versión 26 para el análisis.

Los datos se analizaron utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales. Para describir la población y sus grados de síndrome de burnout y rendimiento profesional, el análisis descriptivo generó frecuencias absolutas y relativas.

Dado que nuestros datos no se ajustaban a los supuestos de normalidad, tuvimos que recurrir a pruebas estadísticas no paramétricas, como la correlación de Spearman, al realizar el análisis inferencial. El umbral de significación que se tuvo en cuenta fue $p < 0,05$.

En consonancia con los objetivos de la investigación, los datos se presentaron de forma que resultaran fáciles de comprender y analizar mediante el uso de tablas y gráficos.

3.6. Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación respetó en todo momento los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki y las normas éticas vigentes para investigaciones con seres humanos. Se garantizó la autonomía, confidencialidad, beneficencia y no maleficencia durante todo el proceso investigativo.

Antes de la aplicación de los instrumentos, se explicó a cada participante el objetivo del estudio, su naturaleza voluntaria, y el derecho que tenían a retirarse en cualquier momento sin consecuencias. A continuación, se entregó un consentimiento informado que debía ser leído y firmado como requisito previo a su participación. Este

documento aseguraba que la información proporcionada sería utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación, manteniendo la anonimidad y privacidad de los datos.

Asimismo, se obtuvo la autorización institucional correspondiente por parte del Hospital San José del Callao, y se solicitó el aval del asesor metodológico y del jurado revisor, en concordancia con los lineamientos éticos de la universidad.

La información recolectada fue resguardada en una base de datos de uso exclusivo del equipo investigador y no fue compartida con terceros. No se incluyó ningún dato personal identificable de los participantes en los reportes ni en la publicación de resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4

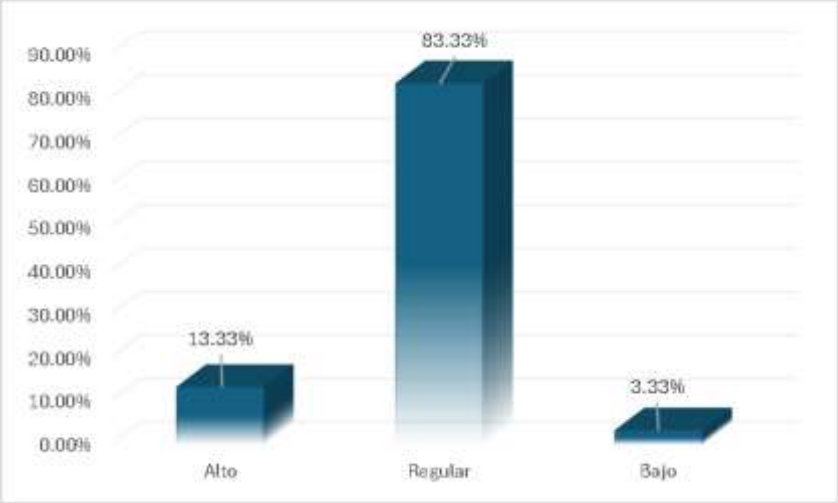
Nivel de la variable Síndrome de Burnout

Niveles	f	%
Alto	4	13.33%
Regular	25	83.33%
Bajo	1	03.33%
Total	30	100%

Fuente: Información extraída de la Encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital San José del Callao, 2024.

Figura 1

Niveles de la variable Síndrome de Burnout



Fuente: Información extraída de la Encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital San José del Callao, 2024.

En la tabla 4 se observa que, de las 30 enfermeras la gran mayoría (83.33 %) informó de síntomas leves del síndrome de burnout, entre los que se incluyen cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Una de cada cuatro enfermeras (o el 13.5 %) presentaba niveles elevados, lo que sugiere que este grupo demográfico se enfrenta a una amenaza considerable para su bienestar

emocional y su productividad en el trabajo. Según los datos, muy pocos miembros del personal de enfermería no muestran signos claros del síndrome de burnout; de hecho, solo el 03.33 %, es decir, una persona, indicó niveles moderados del síndrome de burnout.

Tabla 4

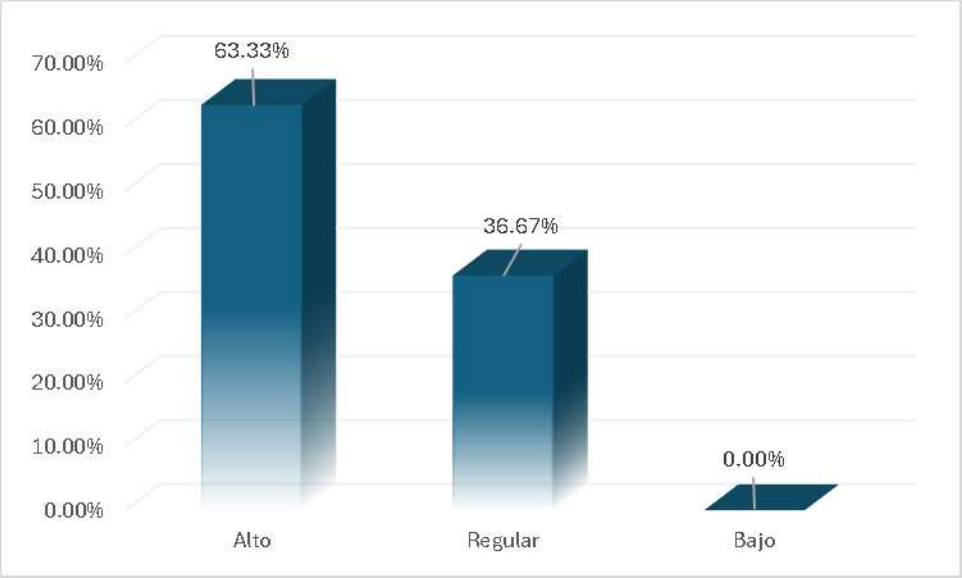
Nivel de la variable desempeño profesional

Niveles	f	%
Alto	19	63.33%
Regular	11	36.67%
Bajo	00	00.00%
Total	30	100%

Fuente: Información extraída de la Encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital San José del Callao, 2024.

Figura 2

Nivel de la variable desempeño profesional



Fuente: Información extraída de la Encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital San José del Callao, 2024.

El personal de enfermería muestra un alto nivel de rendimiento profesional, como se muestra en la tabla 5. Esto indica que el 63.33 % del personal, es decir, 19 personas, desempeña adecuadamente sus tareas, se compromete con la atención al

paciente y cumple con sus obligaciones laborales. Por el contrario, el 36.67 %, es decir, 11 personas, tiene un nivel medio.

4.2. Resultados inferenciales

- **Prueba de Normalidad**

Tabla 5

Pruebas de normalidad para variable síndrome de burnout y sus dimensiones

	Shapiro-Wilk Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	.278	30	.000
Cansancio emocional	.304	30	.000
Despersonalización	.373	30	.000
Realización personal	.418	30	.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Pruebas de normalidad para variable desempeño profesional y sus dimensiones

	Shapiro-Wilk Estadístico	gl	Sig.
Apoyo Social	.389	30	.000
Apoyo emocional	.346	30	.000
Apoyo tangible	.328	30	.000
Afecto Positivo	.411	30	.000
Interacción Social Negativa	.202	30	.000

Fuente: Elaboración propia

La tabla 6 y 7 muestran el resultado de aplicar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Como resultado, el valor de p es 0.000, significativamente menor del estándar de 0.05 para todos los casos. Estos resultados refutan la hipótesis nula, que sostiene que los datos presentan una distribución normal. Al no seguir la distribución normal, se optó por una prueba no paramétrica, usando el coeficiente Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables.

- **Prueba de Hipótesis General**

Hipótesis nula: Ho: ρ= 0.

No existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

Hipótesis alterna: Ha: ρ≠ 0.

Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

Tabla 7

Prueba estadística Rho de Spearman de la Hipótesis General

			Síndrome de Burnout	Desempeño profesional
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1.000	-.613**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		n	30	30
	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	-.613**	-1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		n	30	30

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

Contrastación de Hipótesis

Regla de decisión.

- Aceptar la Ha si el valor de p < Alfa (0.05)
- Rechazar la Ha si el valor de p > Alfa (0.05)

Interpretación: El valor p de 0.000 es inferior al umbral de significación de α = 0.05, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula. Esto indica una correlación negativa moderada entre el síndrome de burnout y el rendimiento profesional del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024, con un nivel de significación de 0.05.

- **Prueba de Hipótesis Específica 1**

Hipótesis nula: Ho: ρ= 0.

No existe una relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

Hipótesis alterna: Ha: ρ≠ 0.

Existe una relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

Tabla 8

Prueba estadística Rho de Spearman de la Primera Hipótesis Específica

			Cansancio emocional	Desempeño profesional
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	-1.000	-.641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		n	30	30
	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	-.641**	-1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		n	30	30

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

Contrastación de Hipótesis

Regla de decisión

- Aceptar la Ha si el valor de p < Alfa (0.05)
- Rechazar la Ha si el valor de p > Alfa (0.05)

Interpretación: Los coeficientes de correlación del agotamiento emocional y el rendimiento laboral se presentan en la Tabla 9, donde el valor p de 0.000 es inferior al nivel de significancia teórico de α = 0.05. Esto lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula. Esto significa una correlación negativa moderada entre la dimensión de agotamiento emocional y el rendimiento laboral del personal de enfermería dentro del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital San José Callao en el año 2024.

- **Prueba de Hipótesis Específica 2**

Hipótesis nula: Ho: ρ= 0.

No existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

Hipótesis alterna: Ha: ρ≠ 0.

Existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

Tabla 9

Prueba estadística Rho de Spearman de la Segunda Hipótesis Específica

			Despersonalización	Desempeño profesional
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	-1.000	-.448**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		n	30	30
	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	-.448**	-1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		n	30	30

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

Contrastación de Hipótesis

Regla de decisión

- Aceptar la Ha si el valor de p < Alfa (0.05)
- Rechazar la Ha si el valor de p > Alfa (0.05)

Interpretación: Los datos que se presentan en la tabla 10 evidencian la relación entre la dimensión despersonalización y la variable desempeño profesional. Aquí se muestra que el valor de la significancia bilateral es 0.000, menor al nivel de significancia 0.05. Adicionalmente, presenta un coeficiente de correlación moderada de rho de -0.448.

- **Prueba de Hipótesis Específica 3**

Hipótesis nula: Ho: ρ= 0

No existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

Hipótesis alterna: Ha: ρ≠ 0

Existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao año 2024.

Tabla 10

Prueba estadística Rho de Spearman de la Tercera Hipótesis Específica

			Realización personal	**Desempeño profesional**
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	-1.000	-.572**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		n	30	30
	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	-.572**	-1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		n	30	30

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

Contrastación de Hipótesis

Regla de decisión

- Aceptar la Ha si el valor de p < Alfa (0.05)
- Rechazar la Ha si el valor de p > Alfa (0.05)

Interpretación: En la tabla 11, se muestran los datos de la relación entre la dimensión realización personal y la variable desempeño profesional. Se observa que el valor de la significancia bilateral es de 0.000, menor al nivel de significancia esperado (0.05). Así mismo, presenta un coeficiente de correlación de rho=-0.448 de acuerdo con la escala de interpretación representa una correlación moderada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados

El objetivo central de este trabajo fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital San José del Callao durante el año 2024. Los resultados obtenidos, a través de la prueba de correlación de Spearman, evidencian una correlación negativa moderada y significativa (rho= -0.613; p= 0.000). Esto significa que, en nuestra muestra de 30 profesionales, a mayores niveles de burnout corresponde una reducción en el desempeño laboral.

Este hallazgo es consistente con las investigaciones internacionales y nacionales revisadas. A nivel internacional, Muñoz (10), encontró un 20.1 % de presencia del síndrome de burnout en enfermeras de Ibagué, y observó que las que presentaban este síndrome mostraban un menor desempeño laboral. Del mismo modo, Toro (11), documentó niveles altos de burnout en personal de urgencias e UCI de Manizales, señalando que estas dimensiones estaban asociadas a una menor calidad en la atención prestada. Estas coincidencias validan la coherencia de nuestro estudio en contextos similares.

En el ámbito nacional, la investigación de Montalvo y Huerta (9) en el reportó que el burnout en enfermeras de cuidados críticos estaba directamente vinculado a la productividad y, en consecuencia, al desempeño laboral. Asimismo, Castillo (16), encontró que el 52.5 % de las enfermeras afectadas por burnout presentaba un rendimiento deficiente, indicador que coincide plenamente con el coeficiente de correlación moderado obtenido (rho=-0.613) en este estudio. En conjunto, estos antecedentes refuerzan la robustez de la conclusión general: el burnout impacta negativamente el desempeño profesional en contextos hospitalarios.

Al analizar la relación entre la dimensión de cansancio emocional y el desempeño profesional, se obtuvo una correlación significativa y moderada (rho= -0.641; p= 0.000), lo que confirma que el agotamiento emocional es una variable crítica que afecta directamente las capacidades laborales del personal de enfermería. Este hallazgo guarda relación con lo observado por Pinto (13), quien detectó que el 54.2 % de las enfermeras de emergencias en Colombia presentaban agotamiento emocional, asociado a bajos niveles en las áreas de control emocional y atención al usuario. De modo similar, Loubon (14), reportó que el 17.2 % del personal padecía cansancio emocional, lo que afectaba su capacidad de respuesta clínica.

En el contexto peruano, Castillo (16), describió que el 61.6 % del personal de enfermería manifestaba alto agotamiento emocional, con efectos negativos en la productividad y desempeño. El presente estudio no solo ratifica esta conexión, sino que la cuantifica con mayor precisión, reforzando la evidencia de que el agotamiento emocional es el principal predictor de disminución en el desempeño profesional.

Para la dimensión de despersonalización se halló una correlación moderada y significativa con el desempeño profesional (rho= -0.448; p= 0.000). Este resultado indica que el distanciamiento emocional respecto a pacientes, una manifestación del burnout, también se asocia con un menor desempeño laboral. Toro (11), observó que en servicios de urgencias las enfermeras demostraban mayor despersonalización, con efectos negativos en la calidad de atención. Asimismo, (16), reportó que el 57.2 % del personal experimentaba despersonalización, lo que impactaba negativamente la eficacia del trabajo en equipo y la satisfacción del paciente.

Estos antecedentes coinciden plenamente con nuestros resultados. Sin embargo, cabe señalar que algunos estudios, como el de Loubon (14), reportó valores menores en esta dimensión (17.2 %), lo que sugiere que el nivel de despersonalización puede variar según el contexto laboral. En el estudio, los profesionales del servicio de emergencia, expuestos a situaciones de alta demanda

emocional y presión, mostraron una correlación más alta, evidenciando cómo el entorno de trabajo influye significativamente en esta dimensión del burnout.

Respecto a la dimensión de realización personal, la correlación con el desempeño profesional fue moderada y significativa (rho=- 0.572; p= 0,000). Esto señala que una disminución en el sentido de logro o eficacia personal contribuye a un descenso en el desempeño laboral. Pinto (13), reportó que solo el 3 % de las enfermeras presentaba fallos en la realización personal, un porcentaje bajo en comparación con las dimensiones de cansancio y despersonalización, pero que también influyó negativamente en su desempeño.

Castillo (16), destacó un 97.1 % de insatisfacción personal entre las enfermeras, lo cual describió como uno de los principales desencadenantes de rendimiento deficiente. Aunque nuestra muestra no cuantifica directamente el porcentaje de realización personal baja, el coeficiente obtenido sugiere que, en nuestro entorno, dicha insatisfacción existe y afecta el desempeño. Esto coincide con la literatura nacional y resalta la importancia de mantener altos niveles de satisfacción y realización personal para sostener un desempeño óptimo.

Finalmente, al comparar las tres dimensiones analizadas, el cansancio emocional mostró la correlación más alta con el desempeño profesional (rho= -0.641), seguido por realización personal (rho= -0.572) y finalmente despersonalización (rho= -0.448). Esta jerarquía es congruente con Pinto (13), quien encontró que el cansancio emocional era la dimensión más prevalente y debilitante, mientras que los fallos en la realización personal eran menos comunes pero igualmente relevantes. Lo mismo observan Castillo (16) y Loubon (14), quienes señalan que el agotamiento emocional es el primer signo de alerta y una señal de riesgo para las otras dimensiones del burnout, que a su vez merman el desempeño laboral.

Debido en gran parte al reducido tamaño de la muestra del estudio, sus resultados no pueden aplicarse a otros tipos de hospitales. Además, no es posible

establecer relaciones causales entre las variables analizadas debido a la metodología transversal. Sin embargo, las respuestas del personal de enfermería pueden haber estado influenciadas por el sesgo de deseabilidad social debido al uso de encuestas autoadministradas. A pesar de estas limitaciones, los resultados proporcionan datos significativos sobre la asociación entre el síndrome de burnout y el rendimiento profesional en un lugar de trabajo tan exigente como el servicio de urgencias.

CONCLUSIONES

- El desempeño profesional del personal de enfermería presenta una relación inversamente proporcional moderada con el síndrome de burnout (rho= -0.613) con un nivel de significancia de p=0.000.
- Se encontró relación entre el cansancio emocional del síndrome de burnout y el desempeño profesional del personal de enfermería. El coeficiente de este vínculo fue rho = -0.641, con p = 0.000, mostrando una moderada y significativa relación entre ambas.
- La dimensión despersonalización y el desempeño profesional guardan una relación inversamente proporcional moderada -0.448, con una significancia de 0.000
- Se determinó una relación entre la dimensión de realización personal y el desempeño laboral del personal de enfermería con un de rho = -0.572 y un nivel de significancia p = 0.000, lo cual demuestra que existe una correlación significativa moderada.

SUGERENCIAS

En función a los resultados obtenidos, se formulan las siguientes sugerencias:

- Se sugiere a la Dirección del Hospital San José del Callao, en coordinación con la oficina de recursos humanos, diseñar e implementar programas institucionales de monitoreo y seguimiento periódico del bienestar emocional y laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. Dichos programas deberán incluir mecanismos de evaluación temprana de las dimensiones del síndrome del burnout, y formar parte del plan anual de gestión del talento humano, con responsables y presupuesto establecido.
- Se recomienda a la Jefatura del Servicio de Emergencia y a la de Enfermería desarrollar estrategias de organización orientadas a la gestión del estrés y la fatiga laboral asociadas a los turnos asistenciales prolongados. Estas estrategias deberán incluir reorganización de turnos, programación de pausas activas, rotación de funciones, las cuales deben incluirse en un plan del trabajo del servicio con responsables definidos y mecanismos de supervisión periódica.
- Se sugiere a la Oficina de Salud Ocupacional y Bienestar Social promover intervenciones de apoyo psicosocial orientadas a fortalecer habilidades blandas e interpersonales del personal. Dichas intervenciones pueden desarrollarse mediante talleres, sesiones grupales de orientación y actividades que contribuyan a mejorar el clima laboral y las relaciones con los pacientes y colegas, con el objetivo de disminuir la despersonalización y preservar el desempeño profesional.
- Se recomienda a la Dirección del hospital y a la Jefatura de Enfermería establecer mecanismos formales que valoren y reconozcan el desempeño de los profesionales de enfermería, como retroalimentación periódica, reconocimientos, acceso a programas de capacitación continua y desarrollo profesional. Estas acciones contribuirán al fortalecimiento de la realización personal y deberán ser incluidas dentro de un plan de mejora continua con seguimiento y evaluación sistemática de sus resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Maslach C, Jackson SE. The Measurement of Experienced Burnout. Vol. 2, Journal of Occupational Behavior. 1981. 99–113 p.
2. Organización Mundial de la Salud. Clasificación Internacional de Enfermedades, 11.ª revisión (CIE-11) [Internet]. 2019. Disponible en: https://icd.who.int/
3. Martínez A. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión [Internet]. 2010. Disponible en: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf
4. Gómez-Urquiza JL, Fuente-Solana EAD la, Albendín-García GA, Ortega-Campos A, Fuente GCD la. Prevalencia del síndrome de burnout en enfermeros de urgencias: una revisión sistemática y metaanálisis. Enferm Clínica. 2017;27(3):197-204.
5. Sánchez L. Síndrome de burnout en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo [Master's Thesis]. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.
6. Freudenberger H. Staff Burn-Out. Vol. 30, Journal of Social Issues. Wiley; 1974. 159–165 p.
7. Moreno M, Pérez J, Torres A. Síndrome de burnout y desempeño laboral en profesionales de enfermería: una revisión integradora. Rev Enferm Perú. 2020;13(1):45-52.
8. Karasek RA. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. Vol. 24, Administrative Science Quarterly. Sage Publications, Inc.; 1979. 285–308 p.
9. Montalvo Peña SC, Huerta Rojas J. Burnout y el desempeño laboral de las enfermeras de Áreas de Cuidados Críticos del Hospital "Carlos Lanfranco La Hoz", Puente Piedra, 2015. Univ César Vallejo [Internet]. 2016 [citado 22 de julio de 2025]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7296
10. Muñoz Y. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de

referencia Ibagué, Colombia, 2014 [Internet]. 2014. Disponible en: http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/212851/188521

11. Toro D. Nivel de burnout en profesionales de enfermería en una institución prestadora de servicios de tercer nivel de la ciudad de Manizales [Internet]. 2014. Disponible en: http://www.bdigital.unal.edu.co/43043/1/30233824.2014.pdf
12. Parrila E. Síndrome de burnout en el personal de enfermería del Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde. Guatemala [Internet]. 2013. Disponible en: http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Parrilla-Eunice.pdf
13. Pinto V. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería. Área de emergencia adultos, Hospital Héctor Nouel Joubert [Internet]. 2011. Disponible en: http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4669/1/05-TESIS.W84%20P659.pdf
14. Loubon O. Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en el personal sanitario. Hospital Aquilino Tejeira. Febrero-marzo 2011 [Internet]. 2011. Disponible en: http://www.redalyc.org/pdf/503/50319889001.pdf
15. Jaime C. Síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Dos de Mayo 2013-2014 [Internet]. 2014. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3532/1/Jaime_cc.pdf
16. Castillo A. Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Victor Larco Herrera Diciembre 2012 [Internet]. 2012. Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/332/1/Castillo_ak.pdf
17. Valdivia M. Desempeño laboral y síndrome de burnout en los profesionales Médicos serums de la red de Servicios de Salud Tacna. Minsa 2012 [Internet]. 2012. Disponible en: http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/
18. Cárdenas E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011 [Internet]. 2013. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala_Cardenas_Elizabeth_2013.pdf

19. Saborío M. Síndrome de Burnout. Med Leg Costa Rica. 2015;32(1):119-24.
20. Arias P. Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños durante el mes de Setiembre 2012 [Internet]. 2012. Disponible en: http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/textos/tesis38.pdf
21. Cáceres G. Prevalencia del síndrome del síndrome de burnout en personal sanitario militar [Internet]. 2006. Disponible en: http://eprints.ucm.es/8070/1/T29584.pdf
22. Fidalgo M. Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (I): definición y proceso de generación [Internet]. 2000. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
23. Acevedo L. Síndrome de burnout en el profesional de enfermería [Internet]. 2014. Disponible en: http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1927/1/RI000740.pdf
24. Álvarez R. El síndrome de burnout: síntomas causas y medidas de atención en la empresa [Internet]. 2011. Disponible en: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome_de_Burnout sintomas_causas_y_medidas_de_atencion_en_la_empresa.pdf
25. Barrios A. Síndrome de burnout en médicos de hospitales públicos de la ciudad de Corrientes [Internet]. 2005. Disponible en: http://www.med.unne.edu.ar/revista/revista141/9_141.htm
26. Urbina O. Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología [Internet]. 2006. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412006000100004
27. Tejedor F. Evaluación del desempeño del docente. Rev Esp Pedagog [Internet]. 2010; Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=89221
28. Coll M. Gestión del conocimiento y equipos de trabajo [Internet]. 2011. Disponible en: https://www.google.com.pe/search?q=gestion+del+conocimiento+y+equipos+de+traba

jo+coll+m

29. Griffin R. Administration [Internet]. 10.ª ed. New York: Cengage Learning; 2011. Disponible en: https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_ricky_w._griffin_decima_edicion
30. Zamudio M. Responsabilidad en el trabajo [Internet]. 2007. Disponible en: http://www.poderedomex.com/notas.asp?nota_id=23244
31. Blau PM. Exchange and Power in Social Life. New York: John Wiley and Sons; 1964.
32. Hernández S, Fernández C, Baptista L. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. RH Sampieri Metodol Investivación. 2014;22.
33. Arias FG. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fidias G. Arias Odón; 2012. 24 p.
34. Fernández C, Hernández S, Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. 5.ª ed. 2010. Disponible en: http://trabajodegradobarinas.blogspot.pe/2013/07/metodologia-de-la-vestigacion-2010-de.html
35. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. 2006.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL, TIPO DISEÑO	POBLACIÓN y MUESTRA
Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao 2024? **Problemas Específicos** • ¿Cuál es la relación	**Objetivo general** Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital San José del Callao 2024. **Objetivos específicos** • Determinar la relación que existe	**Hipótesis general** Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el	Síndrome de Burnout	Trastorno psicoemocional caracterizado por agotamiento físico y mental, despersonalización y disminución del rendimiento laboral, como resultado de una exposición prolongada al estrés en contextos laborales exigentes (6).	Cansancio emocional Despersonalización Realización personal	Fatiga Frustración Irritabilidad Deshumanización Eficacia Buen trato	**Tipo de investigación** Aplicada **Tipo de estudio**: Enfoque cuantitativo, tipo No experimental, transversal, corte transversal, nivel correlacional	La muestra: 34 Personal de enfermería del servicio de emergencia. Tipo de muestreo no probabilístico.

que existe entre el Cansancio emocional y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao 2024? • ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño profesional en el personal de Enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del	entre el cansancio emocional y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital San José del Callao 2024. • Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital San José del Callao 2024.	servicio de emergencia del hospital San José del Callao 2024. **Ho**: No existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital	Desempeño profesional	Conjunto de comportamientos, acciones y resultados que un trabajador demuestra en el cumplimiento de sus funciones, en relación con los objetivos y estándares establecidos por la organización (7).	Conocimiento Trabajo en equipo Responsabilidad	Conocimiento de normativas Deseo de superación Orden Respeto Solidaridad Asertividad Puntualidad Justificación oportuna

hospital San José del Callao 2024? • ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital San José del Callao 2024?	• Determinar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño profesional en el personal de Enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del hospital San José del Callao 2024.	San José del Callao 2024.

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO 1

"SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2024"

Autora: CRISTINA MASLACH

Se marcará con un aspa **X** en el recuadro que corresponde según la apreciación.

Esta ficha de observación tiene el carácter de **ANÓNIMA**, y su procesamiento será reservado.

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente:

0= Nunca	1= Pocas veces al año o menos	2= Una vez al mes o menos	3= Unas pocas veces al mes.	4= Una vez a la semana	5= Pocas veces a la semana	6= Siempre

Variable 1: SINDROME DE BURNOUT

ENUNCIADOS	Escala de valores						
	0	1	2	3	4	5	6
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4.- Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.							
5.- Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							

6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9.- Siento que estoy influyendo negativamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10.-Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13.- Me siento frustrado en mi trabajo.							
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18.- Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22.- Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

INSTRUMENTO 2

"DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2024."

Autora: Montalvo y Huertas

Le agradeceré marcar con un aspa **X** en el recuadro que corresponde según la apreciación. Esta ficha de observación tiene el carácter de **ANÓNIMA**, y su procesamiento será reservado.

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente.

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

Dimensión conocimiento	**Escala de respuestas**				
	1	2	3	4	5
1.- Realiza los procedimientos según las guías de atención actualizadas.					
2.- Permite las críticas constructivas y/o correcciones en los procedimientos que realiza.					
3.- Conoce sobre las contraindicaciones, efectos adversos y utiliza los 10 correctos en la administración terapéutica.					
4.- Durante la administración de medicamentos y procedimientos cumple con las medidas de bioseguridad.					
5.- Muestra interés por participar en cursos de actualización.					
6.- Registra correctamente la hoja gráfica, Kardex, hoja de balance hídrico y SOAPIE.					

7.- Mantiene orden, sin faltas ortográficas, letra legible y utiliza los colores de lapiceros adecuados.					
8.- Muestra interés y respeto a sus compañeros de trabajo.					
9.- Está presto en asistir a otras actividades para ayudar a sus compañeros.					
10.- Se une al grupo de trabajo y desarrolla la tarea que se le encomendó.					
11.- Muestra trato apacible durante situaciones complejas y/o tensas.					
12.- Muestra comunicación asertiva.					
13.- Colabora aún en actividades ajenas a sus labores.					
14.- Demuestra atención a las necesidades del resto del equipo.					
15.- Utiliza técnicas de relajación en momentos de estrés.					
Dimensión: Responsabilidad	**Escala de respuestas**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
16.- Llega siempre a la hora indicada al trabajo.					
17.- Acude puntualmente a las reuniones mensuales del servicio.					
18.- Comunica con anticipación las faltas o tardanzas.					
19.- Trae documentación pertinente de justificación de falta o tardanza a las oficinas correspondientes.					
20.- Procura culminar a tiempo sus actividades sin dejar trabajos pendientes.					
21.- Comunica todos los pendientes en forma verbal y escrito, durante el reporte de turno.					

ANEXO 3. VALIDEZ DE INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: LILIANA PARCCO B.
1.2 Grado Académico: MAGISTER GESTION DE SERVICIOS DE LA SALUD
1.3 Título de la investigación: "RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2024"
1.4 Nombre del instrumento: "Cuestionario para medir el desempeño laboral"

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro					95 /
OBJETIVIDAD	Esta expresado con datos observables					95 /
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la tecnología y ciencia					96 /
ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica entre variables e indicadores					93 /
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad					95 /
INTENCIONALIDAD	El instrumento mide los indicadores apropiados					95 /
COHERENCIA	Entre las variables y dimensiones					95 /
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					95 /

OPINION DE APLICABILIDAD: Validado para Aplicación
PROMEDIO DE VALORACION: 95 /

Mag. Liliana Parcco Barrientos
ESPECIALISTA EN EMERGENCIA
CEP: 52229 - RNE 18466

Firma del experto

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: PAMELA CASTELAR CÁRDENAS
1.2 Grado Académico: MAGISTER GESTION DE SERVICIOS DE LA SALUD
1.3 Título de la investigación: "RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2024"
1.4 Nombre del instrumento: "Cuestionario para medir el desempeño laboral"

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado con datos observables					95%
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la tecnología y ciencia					95%
ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica entre variables e indicadores					95%
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad					95%
INTENCIONALIDAD	El instrumento mide los indicadores apropiados					95%
COHERENCIA	Entre las variables y dimensiones					95%
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					95%

OPINION DE APLICABILIDAD: Sí
PROMEDIO DE VALORACION: 95%

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL SAN JOSE

Mg. Pamela Stefany Castelar Cárdenas
CEP 77974 RNE 21614 RNM 1588 RNA 1547

Firma del experto

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: NANCY LAZARO MUÑOZ
1.2 Grado Académico: MAGISTER GESTION DE SERVICIOS DE LA SALUD
1.3 Título de la investigación: "RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2024"
1.4 Nombre del instrumento: "Cuestionario para medir el desempeño laboral"

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado con datos observables					✓
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la tecnología y ciencia					✓
ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica entre variables e indicadores					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad					✓
INTENCIONALIDAD	El instrumento mide los indicadores apropiados					✓
COHERENCIA	Entre las variables y dimensiones					✓
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					✓

OPINION DE APLICABILIDAD: EXCELENTE.
PROMEDIO DE VALORACION: 81 - 100 %.

Mg. NANCY LUZ LAZARO MUÑOZ
Especialista en Cuidados Quirúrgicos
C.E.P. 38147 R.N.E. 32188 R.N.M. 2007 R.N.A. 3754

Firma del experto

ANEXO 4. CONFIABILIDAD

	desempeño profesional														
	conocimiento										trabajo en equipo				
n	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3
4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3
6	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
8	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
9	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
10	4	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	4	3	4	3
11	4	5	5	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	2
12	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4
13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4
14	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2
15	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
16	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
18	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	2
20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

n	responsabilidad					
1	p16	p17	p18	p19	p20	p21
2	4	3	3	3	4	3
3	4	3	3	3	4	5
4	4	3	4	4	5	5
5	4	4	4	5	5	4
6	5	4	4	3	5	5
7	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	3	5	5
9	5	3	4	3	4	5
10	4	3	3	3	4	4
11	5	4	5	5	5	5
12	5	4	5	5	5	5
13	5	4	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5
15	4	5	4	5	5	5
16	5	4	3	3	4	5
17	5	5	5	5	5	5
18	5	4	4	4	5	5
19	4	5	5	2	5	5
20	5	3	5	5	5	5

Variable	Prueba	Resultado
Desempeño Laboral	Alfa de Cronbach	0,80

ANEXO 5. AUTORIZACIONES

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Firmado digitalmente por FARFAN BENAVENTE Silvio Enrique FAU 20380486351 soft
Cargo: Director (A)
Motivo: Doy V° B° / autor del documento
Fecha: 25.10.2024 18:23:08 -05:00

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Callao, 25 de Octubre del 2024

OFICIO N° 001792-2024-GRC/DE-HSJ

Señora
Lic. BÁRBARA ARLETTY GÓMEZ CHÁVEZ
Presente. -

Asunto: Autorización para Trabajo de Investigación

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y comunicarle que se ha visto por conveniente autorizar el desarrollo del Trabajo de Investigación titulado ***"RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2024".*** *Para ello, deberá realizar las coordinaciones con la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, a fin de que se le brinden las facilidades para los procedimientos de su investigación.*

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
SILVIO ENRIQUE FARFAN BENAVENTE
Dirección Ejecutiva

SEFB/PAMR/pjmv

Firmado digitalmente por KIRALES ROSAS Percy Antonio FAU 20380486351 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.10.2024 18:20:10 -05:00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Hospital San Jose, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.hsj.gob.pe:8032/verifica/inicio.do e ingresando el siguiente código de verificación: VAQPXWB

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL SAN JOSE

UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Comité Institucional de Ética en Investigación

INFORME DE EVALUACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N° 029-2024

Carmen de La Legua-Reynoso, 23 de octubre de 2024

MIEMBROS DEL COMITÉ

Presidente
MAG. MICHAEL AYUDANT RAMOS
Médico

MC. RENÉ EDWIN CABRERA ROBLES
Médico

MC. ANDREA MUJICA ALVAREZ
Médica

OBST. MARISOL MATOS MANDUJANO
Obstetra

LIC. EDILICIA MARIA CURI GAVILÁN
Enfermera

OBST. NILDA SOLEDAD PINTADO PASAPERA
Obstetra

LIC. MARGOT OSORIO CHIPANA
Psicóloga

MC. LISBETH ROJAS COSSIO
Médica

LIC. ELEONORA PACHAS GUTIERREZ
Enfermera

Código del protocolo (Número-año): 031-2024
Versión/fecha del protocolo: 002 – 24/09/2024
Hoja de información al paciente (versión/fecha): v1, 14/10/2024

Título
"RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2024"

Investigadora:
Gómez Chávez, Bárbara Arletty

Institución vinculada a la investigadora:
Escuela de Posgrado - Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Nacional de Ucayali

El Comité de Ética en Investigación del Hospital San José, en su reunión de fecha 23/10/2024, tras la evaluación de la propuesta de la investigadora relativa al tema mencionado (cuyo título fue modificado), y teniendo en consideración los siguientes aspectos:
1. Respeto de los principios de ética en investigación,
2. Interés científico y relevancia del estudio,
3. Grado de eventual perturbación a los pacientes y al funcionamiento del centro asistencial,
4. Beneficios para el paciente, la Institución y el país,
5. Consideraciones metodológicas del estudio.

El CIEI del Hospital emite un dictamen de **APROBACIÓN SIN MODIFICACIONES** del proyecto, en razón de lo cual el Comité de Ética en Investigación derivará el presente expediente a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación recomendando su autorización por el Titular de la Institución. Asimismo, la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación debe supervisar el cumplimiento de los plazos de desarrollo de la investigación.

Firmado digitalmente por AYUDANT RAMOS Michael Alexander FAU 20380486351 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25.10.2024 09:06:37 -05:00

Mag. Michael Ayudant Ramos
Presidente
Comité de Ética en Investigación
Hospital San José

ANEXO 6. BASE DE DATOS

	síndrome burnout																							
	cansancio emocional									despersonalización					realización personal									
n	p1	p2	p3	p6	p8	p13	p14	p16	p20	p5	p10	p11	p15	p22	p4	p7	p9	p12	p17	p18	p19	p21		
1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	1	
2	3	4	1	3	4	0	4	0	1	0	2	1	0	3		6	3	6	1	4	5	6	5	
3	1	0	1	0	4	1	2	4	2	0	2	4	2	4		6	2	2	0	1	4	1	2	
4	3	4	2	3	6	3	2	3	5	0	3	5	2	3		5	4	3	1	5	3	5	5	
5	2	1	1	3	5	1	2	1	3	3	2	2	1	4		1	2	2	3	3	3	2	2	
6	3	5	2	2	3	5	3	2	3	0	2	6	6	0		6	6	6	2	6	2	5	3	
7	2	0	2	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0		6	6	6	6	6	6	6	6	
8	1	0	1	1	0	5	5	0	1	0	0	0	1	0		6	3	5	6	6	6	6	5	
9	2	0	3	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0		6	1	1	1	0	1	6	6	
10	5	3	0	1	3	0	6	3	6	0	0	0	0	1		6	6	3	3	3	6	6	5	
11	3	0	0	6	2	0	0	0	1	0	0	2	0	0		6	5	6	6	6	6	6	6	
12	2	1	1	1	4	2	2	2	1	1	3	3	2	1		1	1	1	1	3	1	1	1	
13	5	1	1	1	3	3	4	0	5	0	3	1	4	0		6	3	6	5	6	4	3	1	
14	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1		5	6	5	6	5	4	1	5	
15	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1		6	4	5	6	6	5	5	1	
16	1	1	2	5	2	1	1	1	2	1	1	5	6	2		2	2	2	1	3	3	2	2	
17	3	2	1	3	3	0	5	0	2	0	1	0	0	0		6	6	3	6	6	6	2	6	
18	5	4	4	3	4	2	2	3	1	3	3	2	1	1		5	5	5	5	5	5	4	1	
19	2	0	3	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0		6	6	1	6	6	0	6	6	
20	1	1	4	1	5	1	3	3	3	0	1	2	1	6		6	1	3	2	5	5	3	2	
21	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	3		6	6	6	6	6	1	0	1	
22	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		6	6	6	6	6	6	6	6	
23	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1		5	6	6	6	6	1	1	2	
24	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0		6	6	6	6	6	6	6	6	
25	1	0	1	1	1	2	2	0	0	1	1	1	0	3		6	6	6	6	6	1	6	1	
26	1	1	1	1	1	0	1	1	4	0	3	5	0	6		6	1	5	1	5	5	4	3	
27	2	0	2	1	2	4	1	6	6	2	2	2	6	5		6	6	3	1	6	0	6	4	
28	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1		5	6	6	6	6	1	1	1	
29	4	6	6	5	5	5	3	5	6	4	4	4	3	6		5	4	4	4	4	3	4	3	
30	1	1	2	6	6	0	6	1	1	1	5	0	3	0		2	1	1	0	6	1	6	2	

	desempeño profesional																				
	conocimiento										trabajo en equipo					responsabilidad					
n	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21
1	5	3	5	5	4	5	5		4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5
2	4	5	5	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	2	5	4	5	5	5	5
3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	2	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4
7	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	5	2	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
10	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
11	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	3
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5
14	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5
15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5
17	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	5	2	5	5
18	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	5	5
19	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5
21	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5
22	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
23	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5
24	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
25	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	5
26	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5
27	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5
28	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
29	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	5
30	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	2	5	3	5	5	5	5