

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Tesis

**Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en profesionales de enfermería del
Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay
2024**

Asesor(a):

Mg. Maquera Marón, Silvia Victoria

Autores:

Cconislla Ochoa, Caty

Huamani Juárez, Stephany Lucia

Para optar el Título Profesional:

Licenciado(a) en Enfermería

Abancay – Apurímac – Perú

2025



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Abancay, a los 06 días de noviembre del 2025, siendo las 08:00 horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0335-2025-UTEA-FCS-EPE** de la Escuela Profesional de **ENFERMERIA**, Facultad de Ciencias de la Salud:

Presidente	: Mg. Lizarraga Valer Rosa Evangelina
Dictaminante	: Mg. Espinoza Palomino Aydee
Replicante	: Mg. Márquez Ticona Rubén

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

Tesis Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024

Desarrollado por el (los) Bachiller (es):

Br.: Cconislla Ochoa Caty
Br.: Huamani Juárez Stephany Lucia

Para optar el Tituló Profesional de:

Licenciado (a) en Enfermería

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron) **APROBADO (S)**:


Por: Unanimidad
(Unanimidad o Mayoría) (*)

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Calificación (**)
Br. Cconislla Ochoa Caty	Aprobado
Br. Huamani Juárez Stephany Lucia	Aprobado

Siendo las 10:40 horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

PRESIDENTE : Mg. Lizarraga Valer Rosa Evangelina
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)


.....
(Firma)

DICTAMINANTE: Mg. Espinoza Palomino Aydee
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)


.....
(Firma)

REPLICANTE : Mg. Márquez Ticona Rubén
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)


.....
(Firma)

Nota: Desaprobado: 0-10; Aprobado: 11-20
(*): Mayoría: Los integrantes del jurado aprueban o desaprueban; Unanimidad: Todos los integrantes del jurado aprueban o desaprueban, Art. 18 RGGAT.
(**): 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, Art. 18 RGGAT.




9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Metadatos

Datos del Autor	
Apellidos y nombres	: Cconislla Ochoa, Caty
Tipo de Documento de Identidad	: DNI
Número de Documento de Identidad	: 71728414
URL ORCID	: https://orcid.org/0009-0000-1916-9592
Apellidos y nombres	: Huamani Juárez, Stephany Lucia
Tipo de Documento de Identidad	: DNI
Número de Documento de Identidad	: 75461332
URL ORCID	: https://orcid.org/0009-0008-8408-151X
Datos del Asesor	
Apellidos y nombres	: Mg. Maquera Maron, Silvia Victoria
Tipo de Documento de Identidad	: DNI
Número de Documento de Identidad	: 01791835
URL ORCID	: https://orcid.org/0000-0003-1707-034X
Datos de la Investigación	
Facultad	: Ciencias de la Salud
Escuela Profesional	: Enfermería
Línea de Investigación	: Salud Pública
Rango de años en que se realizó la investigación	: Marzo del 2024 – noviembre del 2025
Fuente de financiamiento	: Autofinanciado
Porcentaje de similitud	: 9%
URL de OCDE	: https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03

Dedicatoria

Caty: Este proyecto va dedicado a un ser divino que es Dios, que gracias a él estoy aquí en este mundo, a mis padres y a mis hermanas que siempre estuvieron dándome su apoyo incondicional, le doy siempre gracias por que ellos fueron quienes me apoyaron en todo momento para que siguiera adelante con mis estudios y nunca descuidaron de mí, y eso me dio la fuerza, seguridad para no dejarme vencer por ningún obstáculo.

Stephany: Dedico esta tesis, en primer lugar, a mí misma, por la constancia, el esfuerzo y la perseverancia demostrados a lo largo de este camino, incluso en los momentos de mayor dificultad.

A mi familia, por su apoyo incondicional, su comprensión y su confianza que han sido un pilar fundamental durante todo este proceso académico.

A mis docentes y asesores por compartir sus conocimientos, orientación dedicación, los cuales han sido esenciales para el desarrollo y culminación de este trabajo y finalmente a todas las personas que contribuyeron a que este logro fuera posible.

Autores:

Cconislla Ochoa, caty

Huamani Juárez, Stephany Lucia

Agradecimiento

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mi caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración apoyo y fortaleza.

Esta mención especial es para Dios, mis padres y hermanos. muchas gracias a ustedes por demostrarme “el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere”.

Un millón de gracias a todos estos seres maravillosos que hicieron posible mis sueños, nunca me cansare de decirles que los amo y son lo más bello que tengo en la vida.

Mi gratitud, también a la escuela profesional de enfermería, mi agradecimiento sincero al asesor de mi tesis MG. Silvia Victoria Maquera Marón, gracias a cada docente quienes con su apoyo y enseñanzas constituyen la base de mi vida profesional.

Gracias infinitas a todos.

Caty y Stephany

Resumen

El objetivo fue de identificar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024, la metodología fue de tipo básico, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. En cuanto a la población se consideró a 50 profesionales en enfermería, teniendo este mismo número para la muestra, por lo que se consideró una muestra no probabilística de tipo intencional. Los resultados evidenciaron que el 88% de profesionales en enfermería cuentan con un síndrome de burnout en un nivel medio y el 64% presentó un nivel de desempeño laboral medio. Para los resultados estadístico, se obtuvo un $Rho = -0,572$, que evidencia una correlación negativa o inversa media, con un valor de significancia de 0,000, siendo menor a 0,05 para la hipótesis general, donde busca correlación significativa entre el síndrome de burnout y desempeño laboral. La investigación concluye con la aceptación de la hipótesis alterna, dado que existe significancia menor al 0,05 con una correlación inversa, indicando que, al disminuir el síndrome de burnout, el desempeño laboral aumentará en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024.

Palabras clave: Desgaste emocional, despersonalización, poca realización personal.

Abstract

The objective was to identify the relationship between burnout syndrome and job performance in nursing professionals at the Emergency Department of the Guillermo Diaz de la Vega Regional Hospital in Abancay, 2024. The methodology was basic, correlational, quantitative, and non-experimental. The population consisted of 50 nursing professionals, and the sample was also 50, resulting in a non-probabilistic, purposive sampling method. The results showed that 88% of the nursing professionals had a moderate level of burnout syndrome, and 64% presented a moderate level of job performance. Statistical analysis yielded a Rho value of -0.572, indicating a moderate negative or inverse correlation, with a significance value of 0.000, which is less than 0.05 for the general hypothesis, which seeks a significant correlation between burnout syndrome and job performance. The research concludes with the acceptance of the alternative hypothesis, given the significance of a negative p-value (less than 0.05) and an inverse correlation, indicating that a decrease in burnout syndrome will lead to increased job performance among nursing professionals in the Emergency Department of the Guillermo Diaz de la Vega Regional Hospital, Abancay, 2024.

Keywords: Emotional exhaustion, depersonalization, low personal fulfillment.

Índice

Portada.....	i
Acta de sustentación.....	ii
Reporte de similitud	iii
Metadatos.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras	xiii
Índice de anexos.....	xv
I. Introducción.....	16
II. Planteamiento del problema	18
2.1. Descripción y formulación del problema	18
2.2. Objetivos	21
2.3. Justificación e importancia.....	23
2.4. Hipótesis.....	24
2.4.1. Hipótesis general.....	24
2.4.2. Hipótesis específicas	24
2.5. Variables	26
III. Marco teórico	27
3.1. Antecedentes.....	27
3.2. Bases teóricas	32
3.3. Definición de términos	46
IV. Metodología	48

4.1. Tipo y nivel de investigación	48
4.2. Ámbito temporal y espacial.....	49
4.3. Población y muestra	49
4.4. Instrumentos.....	51
4.5. Procedimientos.....	51
4.6. Análisis de datos	52
4.7. Consideraciones éticas.....	52
V. Resultados y discusión.....	53
VI. Conclusiones	94
VII. Recomendaciones	96
VIII. Referencias	98
IX. Anexo	104

Índice de tablas

Tabla 01. <i>Matriz de operacionalización</i>	26
Tabla 02. <i>Población total</i>	50
Tabla 03 <i>Muestra total</i>	50
Tabla 04. <i>Variable síndrome de burnout en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	53
Tabla 05. <i>Desgaste emocional en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	54
Tabla 06. <i>Despersonalización en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	56
Tabla 07. <i>Poca realización personal en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	57
Tabla 08. <i>Variable desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	58
Tabla 09. <i>Rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	59
Tabla 10. <i>Comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	60
Tabla 11. <i>Rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	61
Tabla 12. <i>Síndrome de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	63
Tabla 13. <i>Desgaste emocional y rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	64
Tabla 14. <i>Desgaste emocional y comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	66

Tabla 15. <i>Desgaste emocional y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	67
Tabla 16. <i>Despersonalización y rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	69
Tabla 17. <i>Despersonalización y comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	70
Tabla 18. <i>Despersonalización y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	72
Tabla 19. <i>Poca realización personal y rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	73
Tabla 20. <i>Poca realización personal y comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	75
Tabla 21. <i>Poca realización personal y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega</i>	76
Tabla 22. <i>Prueba de normalidad</i>	78
Tabla 23. <i>Hipótesis general</i>	79
Tabla 24. <i>Hipótesis específica 1</i>	80
Tabla 25. <i>Hipótesis específica 2</i>	81
Tabla 26. <i>Hipótesis específica 3</i>	82
Tabla 27. <i>Hipótesis específica 4</i>	83
Tabla 28. <i>Hipótesis específica 5</i>	84
Tabla 29. <i>Hipótesis específica 6</i>	85
Tabla 30. <i>Hipótesis específica 7</i>	86
Tabla 31. <i>Hipótesis específica 8</i>	87
Tabla 32. <i>Hipótesis específica 9</i>	88

Índice de figuras

Figura 01. <i>Variable síndrome de burnout en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	53
Figura 02. <i>Desgaste emocional en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	55
Figura 03. <i>Despersonalización en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	56
Figura 04. <i>Poca realización personal en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	57
Figura 05. <i>Variable desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	58
Figura 06. <i>Rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	60
Figura 07. <i>Comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	61
Figura 08. <i>Rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	62
Figura 09. <i>Síndrome de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	63
Figura 10. <i>Desgaste emocional y rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	65
Figura 11. <i>Desgaste emocional y comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	66
Figura 12. <i>Desgaste emocional y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	68
Figura 13. <i>Despersonalización y rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega.....</i>	69

Figura 14. <i>Despersonalización y comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega</i>	71
Figura 15. <i>Despersonalización y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega</i>	72
Figura 16. <i>Poca realización personal y rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega</i>	74
Figura 17. <i>Poca realización personal y comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega</i>	75
Figura 18. <i>Poca realización personal y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega</i>	77

Índice de anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia.....	105
Anexo 02. Documentos que autorizan la aplicación del instrumento en la institución....	108
Anexo 03. Validación de los instrumentos.....	109
Anexo 04. Instrumento de <i>recolección de datos</i>	111
Anexo 05. Base de datos	117
Anexo 06. Galería de fotografías.....	122

I. Introducción

El desempeño laboral del personal de salud constituye un factor clave en la atención a los pacientes, especialmente en los servicios de emergencia, donde resultan imprescindibles la rapidez, la precisión y la estabilidad emocional. No obstante, la sobrecarga de trabajo, el estrés permanente y las condiciones laborales adversas pueden propiciar desgaste profesional, dando lugar al Síndrome de burnout. Este se manifiesta a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del sentido de realización personal, lo que puede incidir negativamente en el desempeño laboral de los profesionales en enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, en Abancay.

En este marco, se vuelve necesario analizar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de estas profesionales, con el fin de proponer estrategias de intervención que reduzcan el impacto del desgaste y fortalezcan el rendimiento en escenarios de alta exigencia.

La presente investigación se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I, aborda el planteamiento del problema, los objetivos, hipótesis, justificación, delimitación, viabilidad y operacionalización de variables.

Capítulo II, desarrolla el marco teórico con las bases conceptuales y antecedentes sobre síndrome de burnout y desempeño laboral.

Capítulo III, expone la metodología, incluyendo diseño, nivel, enfoque, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV, presenta los resultados y la discusión de los hallazgos en relación con los objetivos; finalmente, se incluyen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos, que contienen los instrumentos aplicados, la matriz de consistencia y las evidencias del proceso de recolección de información.

II. Planteamiento del problema

2.1. Descripción y formulación del problema

En la actualidad el burnout es calificado como uno de los elementos que ocasionan daños laborales a determinadas características psicosociales. (1) La Organización Mundial de la Salud (OMS) al burnout lo denomina “fenómeno ocupacional o estrés laboral”, y parece indisolublemente ligado a la carga psicológica del empleo moderno, así como la Agencia Sanitaria Internacional (ASI) lo identificó como un factor de riesgo, la misma puede dar lugar a comportamientos disfuncionales, a contribuir a la mala salud física y mental del trabajador, además de originar problemas psicológicos, trastornos psiquiátricos y terminar en realidades de ausentismo laboral, tal como sostiene la Asociación Estadounidense de Psicología (APA), el burnout laboral está en su punto más alto en muchas profesiones, impulsado por la pandemia de COVID-19 y la potente combinación de estrés personal, profesional y salud. (2)

En el contexto internacional, en el reporte de Rendón et al. (2020), donde aproximadamente, 6 de cada 100 trabajadores padecen el síndrome de burnout, es decir, están quemados del trabajo, variando la prevalencia de acuerdo al sector productivo de hasta 66.6% en determinadas profesiones. (3)

En España, un 90% de las enfermeras reportan sentirse estresadas y con agotamiento emocional en su trabajo, lo cual se acompaña de alteraciones como ansiedad, miedo, trastornos del sueño y del apetito. Además, alrededor del 80% reconocen padecer síntomas del síndrome de burnout. Estos datos sugieren que la sobrecarga de turnos, la inestabilidad laboral, la atención continua a pacientes en situaciones críticas, así como la

exposición a violencia verbal y física, están contribuyendo significativamente al desgaste emocional del personal de enfermería. (4)

En el Perú, siete de cada diez trabajadores sufren el síndrome de burnout, derivado del estrés laboral y el cansancio acumulado. Así, el 72 % del personal reporta este malestar, de los cuales un 24 % lo atribuye a la sobrecarga de tareas, un 17 % a la falta de definiciones claras en sus funciones, un 14 % a la presión excesiva y otro 14 % a malos tratos por parte de sus superiores. Estas condiciones afectan tanto la calidad de atención como el desempeño de los empleados en sus organizaciones (5)

Tomando como evidencia del reporte de la Organización Internacional del Trabajo (2024), el desempeño laboral puede ser afectado por la falta de motivación, comunicación o porque no se sienten valorados como trabajadores, además en dicho informe se manifiesta que el 25% de los empleados no se sienten valorados en sus puestos de trabajo, este reporte también destaca que, al tener niveles de inclusión, innovación e igualdad, la productividad y el rendimiento del trabajo son mayores. (6)

Según Roncal (2023), el Perú es uno de los países que tiene peor productividad laboral en el mundo, dicho análisis viene desde una revista Estadounidense, donde refieren que casi medio siglo, las economías del país decepciona a los servidores de políticas públicas. (7)

En el mismo sentido, Ríos (2022), brinda una problemática referente al involucramiento laboral, dado que el 28% de ciudadanos no se sienten comprometidos con su trabajo, por falta de liderazgo, remuneración, entre otros y causando niveles bajos de productividad. (8)

En el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, en Abancay, se viene observando que muchos profesionales de enfermería muestran signos de cansancio extremo, estrés y desmotivación. Estas situaciones se relacionan con la alta carga laboral, los turnos prolongados, la atención continua a pacientes graves y la falta de personal suficiente para cubrir todas las necesidades del área. Además, las condiciones laborales difíciles, la presión constante y la falta de reconocimiento generan agotamiento físico y emocional, lo que puede provocar el desarrollo del síndrome de burnout. Como consecuencia, algunos enfermeros presentan un menor rendimiento en sus labores,

errores en los procedimientos, dificultades para comunicarse con el equipo de trabajo y una atención menos empática hacia los pacientes. Esto afecta tanto la calidad del servicio de salud como el bienestar del propio personal. Por ello, el objetivo de la investigación es evaluar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024.

2.1.1. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024?

Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona el desgaste emocional y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024?
- ¿Cómo se relaciona el desgaste emocional y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024?
- ¿Cómo se relaciona el desgaste emocional y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024?
- ¿Cómo se relaciona la despersonalización y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024?
- ¿Cómo se relaciona la despersonalización y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024?

- ¿Cómo se relaciona la despersonalización y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024?
- ¿Cómo se relaciona la poca realización personal y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024?
- ¿Cómo se relaciona la poca realización personal y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024?
- ¿Cómo se relaciona la poca realización personal y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Evaluar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024

2.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024
- Conocer la relación entre el desgaste emocional y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024

- Establecer la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024
- Evaluar la relación entre la despersonalización y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024
- Identificar la relación entre la despersonalización y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024
- Determinar la relación entre la despersonalización y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024
- Conocer la relación entre la poca realización personal y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024
- Examinar la relación entre la poca realización personal y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024
- Explorar la relación entre la poca realización personal y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024

2.3. Justificación e importancia

Justificación teórica

Se justifica la investigación de forma teórica, porque se basa en teorías y estudios científicos de amplia aceptación, integrados al conocimiento actual sobre el comportamiento del síndrome de burnout y su posible conexión con el rendimiento laboral de enfermeras y enfermeros que trabajan en las áreas de emergencia del ámbito estudiado. Bajo esta perspectiva, fue posible establecer el nivel de asociación entre ambas variables, teniendo en cuenta que el burnout (reflejado en el cansancio emocional, el trato distante hacia los demás y la pérdida de satisfacción con los logros personales), podría influir en la calidad del desempeño del personal de salud, especialmente en las actividades orientadas a la atención y recuperación de los pacientes que son asistidos en los establecimientos de salud de Abancay.

Justificación práctica

Tiene justificación siendo que, se llegó a describir y analizar la problemática existente sobre el padecimiento de los profesionales de enfermería del síndrome de burnout o quemado o desgaste profesional que vienen presentando y el desempeño laboral de los profesionales en el cumplimiento de sus actividades cotidianas en dichos centros sanitarios, a partir de las cuales plantear acciones reales de mejora continua y proponer medidas tendientes a disminuir el agotamiento profesional que se encuentran padeciendo.

Justificación social

Se justifica dado que, se identificó la realidad latente del síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería; ambiente que sostendrá el grado de relación que pueda existir entre las variables objeto de investigación para conocer, comprender y desarrollar conjeturas de los elementos determinantes de la ocurrencia de los síntomas referidos al agotamiento y la fatiga en las funciones que desempeñan al estar constantemente en contacto con los pacientes, que tienden a repercutir en un rendimiento bajo y por ende en la disminución del desempeño de los profesionales en enfermería.

Justificación metodológica

La investigación tiene justificación metodológica, ya que, se manejaron estrategias metodológicas rigurosas que exige el estudio para describir la realidad del síndrome de burnout y el desempeño laboral que se encuentran presentando y desarrollando por parte los profesionales de enfermería en las unidades de emergencia de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay, asimismo, se utilizó instrumentos validados, los cuales se demostraron la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach teniendo altos índices de consistencia interna, por lo tanto, los instrumentos pueden ser utilizados en investigaciones de esta misma línea de investigación.

Importancia

La presente investigación es de gran importancia para el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, ya que proporciona información relevante sobre el impacto del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia. A partir de los hallazgos obtenidos, se podrán establecer estrategias y recomendaciones para mitigar los efectos del desgaste profesional, promoviendo un ambiente laboral más saludable y optimizando la calidad de atención brindada a los pacientes.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el desgaste emocional y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024

- Existe relación significativa entre el desgaste emocional y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024
- Existe relación significativa entre el desgaste emocional y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024
- Existe relación significativa entre la despersonalización y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024
- Existe relación significativa entre la despersonalización y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024
- Existe relación significativa entre la despersonalización y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024
- Existe relación significativa entre la poca realización personal y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024
- Existe relación significativa entre la poca realización personal y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024
- Existe relación significativa entre la poca realización personal y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024.

2.5. Variables

Tabla 01.

Matriz de operacionalización

Variable de investigación	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice de medida	Ítems
Variable 1: Síndrome de burnout (SB)	"El síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés laboral crónico, que genera fatiga, despersonalización y bajo desempeño profesional" (9)	Consistente en la aplicación de las respuestas al Inventory burnout Maslach (Maslach, Jackson y Leiter, 1996; citado por Badia, 2019), basadas en los niveles de ubicación del agotamiento emocional, la despersonalización y la poca realización personal	Desgaste emocional	<ul style="list-style-type: none"> Sobrecarga laboral Vacío emocional Fatiga 	Bajo: 0-18 Medio: 19-26 Alto: 27-54	1,2,3,4,5,6,7,8,9
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> Deshumanización Sentimiento de culpabilidad 	Bajo: 0-5 Medio: 6-9 Alto: 10-30	10,11,12,13,14
			Poca realización personal	<ul style="list-style-type: none"> Desmotivación Sentimiento de insatisfacción 	Bajo: 0-33 Medio: 34-39 Alto: 40-56	15,16,17,18,19,20,21,22
Variable 2: Desempeño laboral	De acuerdo con Cruzado y Danny (2020), es "el grado de cumplimiento eficiente y responsable de las funciones asignadas por un trabajador, reflejado en la calidad, productividad y compromiso con los objetivos de la organización" (11)	Para medir la variable desempeño laboral se utilizó el cuestionario de "Individual Work Performance (IWP)", adaptado por Widyastuti & Hidayat (2018). Este cuestionario consta de tres dimensiones: Rendimiento en la tarea (7 ítems), Comportamientos contraproducentes (5 ítems) y Rendimiento en el contexto (4 ítems). Presenta una escala de Likert del 1 al 5.	Rendimiento de tarea	<ul style="list-style-type: none"> Disposición al esfuerzo Resolución de problemas Iniciativa Metas enfocadas Desarrollo de conocimientos Búsqueda de desafíos 	Bajo: 7-16 Medio: 17-26 Alto: 27-35	1,2,3,4,5,6,7
			Comportamientos contraproducentes	<ul style="list-style-type: none"> Quejas incoherentes Intensificar problemas Rumores Externalizar problemas 	Bajo: 5-11 Medio: 12-18 Alto: 19-25	8,9,10,11,12
			Rendimiento en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de tareas Actualizar habilidades Participación activa 	Bajo: 4-9 Medio: 10-15 Alto: 16-20	13,14,15,16

III. Marco teórico

3.1. Antecedentes

3.1.1. A Nivel internacional

Producto de la revisión de artículos científicos y antecedente de estudios sobre las variables investigadas, se considera a **Días et al. (2022)**, en el estudio “Síndrome de burnout y desempeño laboral del Personal de Salud durante La Pandemia COVID - 19”, desarrollado bajo el objetivo contrastar el síndrome de burnout con el desempeño laboral en el contexto del Covid-19. Cuya metodología fue de una investigación de nivel correlacional no experimental y cualitativo, el cual tuvo como población al personal de enfermería con un contrato de 3 años a más. Los hallazgos evidenciaron un $Rho = 0,968$, el cual indica que existe una correlación alta. Pudiendo concluir que, existe mediana prevalencia en padecer síndrome de burnout en relación al desempeño laboral, obteniendo una correlación significativa entre el síndrome de burnout y desempeño laboral. (12)

Contreras (2021), en su investigación “Síndrome de burnout en el Personal de Enfermería de un hospital de especialidades del Instituto Mexicano del Seguro Social en Mexicali, Baja California”, cuyo objetivo fue identificar la prevalencia del Síndrome de burnout en el Personal de Enfermería. Manejando la metodología de una investigación cuantitativo, de corte transversal y descriptivo con una muestra total de 188 profesionales en enfermería. Llegando a la conclusión que, la prevalencia del síndrome de burnout es del 69.7%, respecto a las tres dimensiones se aprecia una prevalencia de agotamiento emocional 58.3%, despersonalización 48.7% y baja autorrealización de 99%, señalando que existe

una necesidad urgente de buscar solución a este problema que afecta el desempeño laboral del personal de enfermería. (13)

De otra parte, **Chávez y Álvarez (2022)**, el estudio fue desarrollado con el propósito de identificar los niveles de síndrome de burnout en el personal de salud de la institución y analizar su relación con el desempeño laboral. La investigación se llevó a cabo bajo un diseño transversal, no experimental, con enfoque cuantitativo y alcance correlacional. Los resultados evidenciaron que las dimensiones de cansancio emocional (CE) y despersonalización (DP) se ubicaron en niveles bajos, mientras que la realización personal (RP) mostró valores elevados. Asimismo, se determinó que el CE no guarda una relación negativa con el desempeño laboral, la DP fue descartada como factor influyente y, en contraste, la RP presentó una vinculación directa con el desempeño, generando efectos en su desarrollo. (14)

3.1.2.A Nivel nacional

En la investigación de **Rengifo (2022)**, titulado, "El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022", donde el objetivo fue, determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral. Con una metodología de una investigación de enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y básico, en tanto, la muestra fue de 265 trabajadores de la clínica, asimismo la técnica para recolectar datos fue la encuesta mediante un cuestionario, Los resultados evidenciaron un $Rho = 0,461$ en cuanto al síndrome de burnout y desempeño laboral, mientras que para las dimensiones obtuvieron para agotamiento emocional $Rho = 0,226$, Despersonalización $Rho = -0,152$, Insatisfacción de logro en $Rho = -0,195$. Se puede concluir que existe una relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, de manera que, en la medida en que la institución logre mantener controlados los niveles de burnout, el rendimiento de los trabajadores tenderá a ser favorable. (15)

Partiendo del estudio de **Arana (2022)**, titulado, "Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022", donde estableció el

objetivo de determinar si existe una relación entre variables. examinó en 70 enfermeras mediante un estudio transversal, descriptivo, cuantitativo y correlacional. A cada participante se le aplicaron cuestionarios específicos para ambas variables, obteniéndose un coeficiente de Spearman de $-0,226$ entre burnout y rendimiento. Al desglosar por dimensiones, los valores fueron $-0,390$ para agotamiento emocional, $-0,433$ para despersonalización y $+0,473$ para realización personal. En cuanto a la prevalencia, el 1,4 % de las encuestadas presentó niveles altos de burnout, el 91,4 % intermedios y el 7,1 % bajos; respecto al desempeño, el 54,3 % alcanzó una calificación excelente, el 44,3 % buena y el 1,4 % deficiente. Por lo que en conclusión, existe una relación negativa entre variables (16)

Lauracio y Lauracio (2020), en su investigación “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud”, tuvieron como objetivo determinar la relación entre ambas variables. El estudio fue de tipo descriptivo–correlacional, con diseño no experimental y una muestra de 21 profesionales de la salud. Para la recolección de datos aplicaron encuestas que evaluaron tanto el síndrome de burnout como el desempeño laboral. Los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación de 0,063, lo que refleja la ausencia de relación estadísticamente significativa. Asimismo, se identificó un nivel medio de burnout (media = 7,09 en una escala de 1 a 10; desviación estándar = 2,32) y un nivel alto de desempeño laboral (media = 35,71 en una escala de 0 a 40; desviación estándar = 0,81). En conclusión, aunque el burnout no mostró asociación directa con el desempeño, el estudio aporta evidencia empírica sobre la necesidad de seguir explorando este vínculo en contextos de salud (17)

Ancco et al. (2023), en su investigación “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú”, evaluaron la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el sector salud peruano. Bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental transversal, trabajaron con una muestra de 75 trabajadores de un centro de salud peruano, seleccionados mediante muestreo finito. Utilizaron la encuesta

como técnica y un cuestionario tipo Likert validado y confiable (alfa de Cronbach > 0.9) como instrumento de recolección. Los resultados descriptivos indicaron que un 41.4% de los encuestados percibieron altos niveles de burnout, mientras que un 45.3% evaluaron su desempeño laboral como regular. Desde el análisis correlacional, se encontró un coeficiente de Rho de Spearman de -0.637 ($p < 0.001$), lo que evidenció una relación negativa moderada entre ambas variables, en cuanto a las dimensiones los resultados fueron de -0,656 para la despersonalización, -0,424 para el agotamiento emocional y -0,425 en la realización personal. En conclusión, un mayor nivel de síndrome de burnout disminuye el desempeño laboral, subrayando la necesidad de implementar estrategias de mejora en el bienestar laboral. (18)

Condezo (2021), realizó su tesis “Síndrome de burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal y Pediátrica del INSN-San Borja. La investigación, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transversal, trabajó con una población total de 80 enfermeras. Se utilizaron dos cuestionarios tipo Likert: uno para el síndrome de burnout basado en la escala Maslach Burnout Inventory (MBI) y otro para el desempeño laboral, ambos validados con altos índices de confiabilidad (alfa de Cronbach > 0.7). Los resultados descriptivos mostraron un nivel medio de burnout en el 70% de las participantes, y los análisis correlacionales evidenciaron una relación positiva moderada entre burnout y desempeño laboral ($r = 0.271$, $p < 0.015$), en cuanto a las dimensiones fue de Rho = 0,192 en el agotamiento emocional, Rho = 0,084 en la despersonalización, Realización personal fue Rho = 0,017. En conclusión, un mayor nivel de presión y exigencia laboral incrementa el riesgo de desarrollar síndrome de burnout, afectando negativamente el desempeño. (19)

Huamani y Tovar (2023), realizaron un estudio titulado “Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeros y obstetras de la Microred de Salud de Chilca – 2022”,

cuyo objetivo fue analizar la relación entre ambas variables en este grupo profesional. La investigación se enmarcó en un diseño correlacional, con enfoque cuantitativo y una muestra conformada por 40 enfermeros y obstetras, aplicándose cuestionarios validados para la medición de las variables. Los hallazgos revelaron que el 85,2 % de los participantes presentaba niveles altos de burnout y que el 45 % evidenciaba un desempeño laboral medio. A través de la prueba estadística rho de Spearman se identificó una correlación negativa significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral ($r = -0,849$; $p < 0,05$); en las dimensiones, los valores fueron de $-0,860$ para relaciones interpersonales, $-0,932$ para habilidad práctica y $-0,908$ para satisfacción laboral. Se concluyó que un mayor nivel de burnout se asocia con un menor desempeño laboral en los profesionales de salud evaluados. (20)

3.1.3. A Nivel regional o local

Ayala y Hurtado (2022), realizaron una investigación titulada “Síndrome de Burnout y desempeño laboral durante la pandemia por Covid-19 en cirujanos dentistas de la ciudad de Andahuaylas, 2021”, con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, prospectivo, transversal y de diseño correlacional no experimental, con una muestra de 90 cirujanos dentistas. Para recolectar datos se aplicaron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado al contexto peruano y un instrumento sobre desempeño laboral, evaluando la relación mediante la correlación no paramétrica Tau-c de Kendall. Los resultados mostraron una relación inversa baja entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral con un $-0,215$, con una significancia estadística de $0,004$ ($p < 0,05$), en cuanto a las dimensiones fueron de $-0,150$ para el cansancio emocional, $0,011$ para despersonalización y $0,263$ para realización personal, concluyendo que el síndrome afecta negativamente, aunque en bajo grado, el desempeño profesional de los odontólogos durante la pandemia. (21)

Águila y Pariona (2022), llevaron a cabo la investigación titulada “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San

Jerónimo, Andahuaylas 2021”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. La investigación adoptó un diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra probabilística de 120 trabajadores de salud. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y un instrumento para evaluar el desempeño laboral. Los hallazgos mostraron que el 79,2 % del personal presentó niveles medios de burnout, con predominio de altos niveles en agotamiento emocional (50 %) y realización personal (85 %), y bajos niveles de despersonalización (92,5 %). En cuanto al desempeño, el 54,2 % evidenció un nivel regular y el 45 % un nivel bueno. El análisis de correlación reveló una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral ($Rho = -0,317$). Respecto a las dimensiones, se observaron asociaciones negativas entre agotamiento emocional y relaciones interpersonales (-0,472), así como entre agotamiento y motivación (-0,528), mientras que la relación entre agotamiento y trabajo en equipo fue mínima (0,077). Asimismo, la despersonalización se relacionó de manera negativa con relaciones interpersonales (-0,229), motivación (-0,236) y trabajo en equipo (-0,108). Por otro lado, la realización personal mostró vínculos positivos débiles con relaciones interpersonales (0,208), motivación (0,066) y trabajo en equipo (0,002). En conclusión, los autores destacan la importancia de implementar estrategias de prevención y afrontamiento del burnout para fortalecer el desempeño laboral del personal de salud. (22)

3.2. Bases teóricas

3.2.1 Síndrome de burnout

El síndrome de burnout o quemado o desgaste profesional es: “el conjunto de signos y síntomas que perduran durante un tiempo y se caracterizan por agotamiento emocional, la despersonalización y la poca realización personal en el centro laboral” (p.1), siendo esta una respuesta al estrés laboral crónico que presenta malestar y sentimientos negativos hacia el trabajo y las personas en el seno laboral. (23)

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es un trastorno de tipo psicoemocional que se desarrolla como consecuencia de la exposición prolongada al estrés laboral crónico, especialmente en profesiones donde el contacto con personas y la carga emocional son constantes. Según Maslach y Jackson (1981), el burnout no es solo una sensación de cansancio o fatiga, sino un proceso complejo que afecta emocional, cognitiva y conductualmente al trabajador (23)

Por otro lado, es también identificado como síndrome del trabajador quemado o desgaste profesional; es una patología de la salud mental que se desarrolla cuando la persona, debido a una actitud perfeccionista junto a una inviable sobrecarga constante de trabajo, agobio por las exigencias y poco tiempo para cumplir con los objetivos impuestos o autoimpuestos, desarrollando un estrés crónico en su puesto de trabajo que se manifiesta con síntomas físicos y emocionales (24).

3.2.1.1 Causas del síndrome de burnout

Las causas más habituales que existen tras el síndrome de burnout, se encuentran desencadenadas a la combinación de varios factores que afecta la salud mental del empleado (25), de las cuales se tienen:

- a)** La jornada laboral excesiva; jornadas laborales extensas puede ser una causa principal que explican un síndrome de burnout o del trabajador quemado en cualquier empleado.
- b)** La monotonía en el trabajo; la repetición de acciones de manera secuencial, sintiéndose estancado en un empleo sin futuro y en el que debe repetir diariamente los mismos procesos y obligaciones de manera casi automática.
- c)** Las demasiadas responsabilidades; puesto de trabajo con demasiadas responsabilidades puede hacer que la situación se desborde, al poner a prueba las capacidades tanto laborales y resolutivas como psicológicas, físicas o emocionales del empleado.

- d) Los pocos incentivos o remuneración en relación al trabajo a desempeñar; el salario es uno de los principales alicientes a la hora de trabajar diariamente, aquello que en diversas ocasiones empuja al empleado a seguir adelante con su trabajo por muy adversas que sean las condiciones laborales o sus responsabilidades asignadas.
- e) El clima laboral negativo; donde se desarrollen dinámicas negativas entre los trabajadores y donde no prevalezcan las relaciones de compañerismo, de colaboración o de fraternidad.
- f) La mala comunicación; siendo esencial la comunicación para el correcto funcionamiento de cualquier organización de todo tipo, donde una mala comunicación dificultará el tránsito de información entre los distintos empleados que cumplen sus funciones conjuntamente para lograr los objetivos institucionales.
- g) El acoso laboral; y entre otras malas prácticas organizacionales con los empleados de niveles más bajos, acostumbran a minar la salud psicológica de las personas y también su salud física, afectando negativamente en sus capacidades de trabajo y en su productividad en general.
- h) La falta de autonomía; constituye la poca autonomía brindada a los empleados para que puedan desempeñar sus obligaciones laborales con mayor libertad o ejercer un gran nivel de vigilancia sobre sus puestos de trabajo.
- i) La sobrecarga de funciones; el sobredimensionamiento de funciones también es una causa para el desarrollo de un síndrome de burnout, por cuanto es necesario repartir funciones entre empleados y en ocasiones delegar todas aquellas funciones que pueda realizar otro empleado.
- j) La precarización laboral; la carencia de medios en el aspecto laboral diario por parte del trabajador y la utilización de herramientas ineficientes o desfasadas generan la aparición del síndrome del trabajador quemado.

3.2.1.2 Síntomas el síndrome de burnout

De acuerdo a lo señalado por Rodríguez (2022), hay una diversidad de síntomas y signos que se presentan cuando el trabajador padece el síndrome de agotamiento profesional,

que pueden dividirse en 4 tipos diferentes: emocionales, cognitivos, conductuales y sociales (24), de los cuales se destacan:

- a)** Agotamiento extremo: los empleados se sienten fatigados en exceso, empeorando de acuerdo al aumento de la actividad física o mental.
- b)** Alteraciones psicósomáticas; de origen psicológico, puede existir manifestaciones a nivel físico de forma leve por trastornos mentales; pueden presentarse alteraciones psicósomáticas, problemas gastrointestinales, mareos, trastornos del sueño, taquicardias, dolores de cabeza, enfermedades cardiovasculares y falta de deseo sexual.
- c)** Apatía y desmotivación; ausencia de emociones o entusiasmo por el entorno, no tiene reacciones de alegría ni tristeza, reducción de la actividad y productividad laboral, desinterés general hacia todo, el sentimiento de frustración conduce a la necesidad de huir del problema.
- d)** Depresión; los trabajadores presentan un constante sentimiento de tristeza que no suele desaparecer después de un tiempo, afectando notoriamente el cómo se sienten, lo que piensan e incluso altera las actividades cotidianas como dormir, comer, trabajar o las actividades de esparcimiento.
- e)** Despersonalización o deshumanización; manifestación de sentimientos negativos hacia los demás individuos con las que se trabaja, llegando a adoptar actitudes de cinismo, es decir, actitudes negativas e insensibles hacia los demás trabajadores. (26)
- f)** Dolor muscular; por la constante tensión a lo largo del desempeño de las actividades laborales es común la aparición de contracturas musculares, predominantemente en la zona lumbar, experimentando dolores punzantes, hormigueo, hinchazón, rigidez muscular y realizar ciertos movimientos resulta inusualmente complicado. (26)
- g)** Inestabilidad emocional; cambios permanentes de los sentimientos y emociones sin motivo claro o por motivo que adolece de importancia, presenta una sensación de falta de equilibrio y de realización personal. (27)

- h) Problemas para concentrarse; dificultad para concentrarse que se encuentra relacionada con la ansiedad, apatía y desmotivación, estrés laboral, cansancio, falta de sueño, entre otros motivos. (26)

3.2.1.3 Prevención del síndrome de burnout

Según García (2023), las instituciones deben poner mucha atención al SB declarado en el 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral. Por cuanto antes de asumir y pensar en las soluciones ante la presencia de este síndrome, los directivos deben considerar la prevención para establecer condiciones buenas en el ambiente laboral (26), la protección contra riesgos físicos y psicológicos por el trabajo excesivo o la poca motivación en el empleado:

- a) La evaluación de niveles de estrés; detectando a los empleados más vulnerables, para considerar acciones grupales o de forma individual.
- b) El balanceo de cargas de trabajo; ser equitativos al momento de la repartición de labores.
- c) La creación de incentivos; reduce la frustración, reconociendo los esfuerzos.
- d) Brindar herramientas para desempeñar de manera adecuada su labor; Capacitación permanente y no sólo herramientas físicas.
- e) La toma de vacaciones: es de significancia que los empleados tomen vacaciones, que les permita descansar, despejar la mente y recargar su energía.
- f) La integración del equipo de trabajo; realización de un trabajo de integración, basados en los intereses, el estado de ánimo y realizar actividades para disminuir el estrés.
- g) La flexibilidad en los turnos y horarios de trabajo; considerando la complejidad de las ciudades, donde el home office, evita el desgaste emocional y físico para los empleados que recorrer grandes distancias. (26)

3.2.1.4 Consecuencias del síndrome de burnout.

Según Badia (2019), las consecuencias del síndrome de burnout que padece un individuo o profesional son diversas (25), de las cuales se distinguen a las siguientes:

- a) Consecuencias para el empleado del SB: puede derivar en severas consecuencias para la persona o profesional que lo padece:
- b) Las consecuencias físicas; influye o potencia escenarios como la caída del cabello, contracturas musculares, problemas dermatológicos, cardiovasculares, digestivos, intestinales, sexuales y respiratorios, así como resfriados e infecciones.
- c) Las consecuencias psicológicas; puede ocasionar problemas emocionales y psicopatológicos, afecta a la autoestima, a la salud, al bienestar y a la calidad de vida de la persona; también conducir al incremento de las adicciones, tanto de sustancias, como el alcohol, el tabaco u otras drogas, como de conductas, como el juego patológico o las compras compulsivas.
- d) Las consecuencias sociales. produce consecuencias sociales como actitudes negativas hacia las demás personas, aislamiento social y aumento de los problemas de pareja y familiares.
- e) Los accidentes. Incremento del riesgo de accidentes. (25)
- f) Consecuencias para la organización del SB: repercute en la salud y calidad de vida de los empleados, disminuyendo la competitividad y eficacia de las instituciones, por intermedio del absentismo y la disminución de la producción y de la calidad. (25)
- g) Consecuencias para la sociedad del SB: el burnout es un problema social y de salud pública que conlleva un gran coste económico y social; además, por todos sus síntomas, consecuencias y posibles complicaciones, también repercute en el sistema de salud. (25)

3.2.1.5 Dimensiones del síndrome de burnout

El síndrome de burnout, también denominado síndrome del quemado o de desgaste profesional, se define como un conjunto de signos y síntomas que persisten en el trabajador durante un periodo prolongado. Este se caracteriza por tres dimensiones principales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la sensación de realización personal en el ámbito laboral (25), manifestando sus características:

- a) El agotamiento emocional: caracterizado por un estado de cansancio afectivo del empleado, donde no puede más debido a estar atendiendo a personas y en condiciones no adecuadas para el talento humano.
- b) La despersonalización; es la deshumanización y endurecimiento afectivo del empleado, convirtiéndose insensibles y cínicos con los pacientes, clientes o usuarios que atienden.
- c) La poca realización profesional; estado de descontento e insatisfacción consigo mismo y con las labores que realiza (Badia, 2019).

3.2.2 Desempeño laboral

Según Chiavenato (2000), se entiende como la manera en que un trabajador cumple con sus funciones, responsabilidades y metas dentro de su puesto, aplicando sus conocimientos, habilidades y actitudes para lograr resultados eficientes. Este desempeño refleja no solo la calidad del trabajo realizado, sino también el grado de compromiso, puntualidad y responsabilidad que el empleado demuestra frente a las tareas. (28)

El desempeño laboral hace referencia al nivel de eficacia y productividad con que una persona desarrolla sus actividades en el entorno de trabajo, mostrando su disposición, esfuerzo y competencias para alcanzar los resultados esperados por la organización. Un buen desempeño implica contribuir al clima laboral positivo y al logro de metas colectivas. (29)

El autor identifica cinco factores que influyen en el rendimiento en un puesto: el valor que el empleado otorga a las recompensas y su convicción de que estas dependen de su propio esfuerzo, lo cual conforma una relación coste-beneficio; además, el nivel de esfuerzo está condicionado por las habilidades y capacidades personales, así como por la percepción que tenga sobre el rol que desempeñará. En definitiva, el rendimiento en el puesto se ve determinado por la interacción de todas estas variables. (28)

A su vez, Huamán (2018), define el desempeño laboral como el resultado del proceso por el cual el trabajador adopta comportamientos específicos en las diferentes actividades que

configuran el núcleo de su responsabilidad personal en tanto trabajador, en relación a la oportunidad y adecuación al proceso formativo que la organización le proporciona. Sin embargo, para Cueva (2018), el desempeño laboral muestra las competencias y destrezas de los colaboradores de las empresas, las cuales, si son evaluadas correspondientemente, podrán ser manejadas, capacitadas y reforzadas para el bien de la empresa, con un debido asesoramiento y entrenamiento adecuado, trabajando en equipo con una buena comunicación y con un acertado conocimiento. (30)

Para Kotler y Armstrong (2013), el éxito depende de qué tan bueno sea el desempeño de cada departamento al hacer su trabajo de añadir valor del cliente, y también de cómo coordina la empresa las actividades de varios departamentos. (31)

En cambio, para Koontz y Weihrich (2013), la productividad exige eficacia y eficiencia en el desempeño de la organización y en el desempeño individual. La eficacia es el logro de los objetivos. La eficiencia es el logro de los fines con una cantidad mínima de recursos. (30)

3.2.2.1. Importancia de la evaluación de los empleados

A pesar de que hay personas que no desean que se midan sus niveles de rendimiento, la evaluación tiene una importancia crítica para conocer y hacer un seguimiento de la contribución de los empleados. “A partir de dichas evaluaciones, se toman decisiones relativas a ascensos, traslados, formación y retribución (reconocimiento de las diferencias individuales)”. (22).

La evaluación del desempeño tiene un papel clave en los sistemas de recompensa. Con este proceso se evalúa el desempeño de los empleados, se comparte esa información con ellos y se idean formas de mejorar sus resultados. (32) La evaluación es necesaria para:

- Asignar recursos escasos en un ambiente dinámico.
- Mantener relaciones justas dentro de los grupos.
- Motivar y recompensar a los empleados.

- Entrenar y desarrollar empleados.
- Realimentar a los empleados por su trabajo.
- Cumplir con las regulaciones legales

3.2.2.2. Gestión de recursos humanos

La gestión de los recursos humanos en salud se concibe como un sistema cuya base es reconocer al ser humano como el motor esencial de toda organización, único agente capaz de generar innovación y transformar los procesos laborales con una mirada creativa y realista ante los retos de la humanidad. El personal de salud pública es heterogéneo, abarcando múltiples profesiones y sectores. (33)

Su propósito es estructurar y coordinar al equipo de trabajo para cumplir las metas institucionales, optimizando el rendimiento, aprovechando eficientemente el tiempo laboral, protegiendo la salud de los empleados y preservando los valores, tradiciones y saberes organizacionales, en beneficio mutuo de la institución, el país y los propios trabajadores. Para ello, recluta, selecciona, asigna, retiene y fomenta las competencias y la motivación adecuadas en cada momento y función (34).

La administración de recursos humanos abarca la teoría, las decisiones y las acciones dirigidas al desempeño del personal sanitario dentro de una institución especializada. Allí el profesional ejerce sus responsabilidades técnicas y legales, contribuyendo directamente a la atención de la salud de la población (35).

Existe, además, una estrecha vinculación entre el crecimiento individual y social, así como los logros de una sólida formación académica y la preparación para el mundo laboral. En este contexto, el conocimiento ha adquirido un valor central, dando origen a lo que hoy llamamos "sociedad del conocimiento". Este cambio ha replanteado la noción de trabajo, enfocándola en la habilidad de aplicar saberes ante situaciones imprevistas, lo cual conduce al concepto de competencia laboral y al trabajador competente (36).

3.2.2.3. Competencia laboral

El interés por las competencias en el ámbito sanitario surge de la complejidad del entorno laboral, las reformas y la rápida evolución de tecnologías y mercados. Las organizaciones de salud demandan profesionales capaces de adaptarse a contextos dinámicos, combinando conocimientos con otras habilidades para ofrecer soluciones que trasciendan las meras tareas técnicas (37).

Las competencias conectan los distintos subsistemas de la gestión de personal, selección, formación, evaluación, promoción, reconocimiento y certificación, orientándolos hacia resultados integrales. Importa destacar que no son propias de un cargo, sino atributos del individuo, que reflejan tanto su desarrollo personal como su interacción social (38).

Adoptar un enfoque por competencias implica redefinir la relación entre aprendizaje y trabajo. Hoy son un puente de diálogo entre educación y práctica laboral, de modo que la formación prepara integralmente al individuo para su inserción efectiva en la sociedad contemporánea (39).

3.2.2.4. Desempeño laboral

El desempeño laboral comprende la actuación concreta del trabajador en el ámbito técnico, profesional y en sus relaciones interpersonales dentro del proceso de atención salud/enfermedad, estando además condicionado por el contexto en el que se desenvuelve. Existe una vinculación estrecha entre los elementos que configuran el desempeño profesional y la calidad integral de los servicios de salud. (32)

Esta concepción holística de la calidad implica valorar el desempeño como un proceso permanente ligado tanto a la responsabilidad de la institución como al compromiso social, orientado a satisfacer las demandas de la población y a fortalecer la capacitación y actualización continua del personal de salud. (11)

Para valorar adecuadamente el desempeño, es esencial considerar tanto las condiciones laborales como las características personales de los trabajadores, identificando en la evaluación aquellos aspectos que requieren decisiones de gestión o capacitación. (32)

En consecuencia, un buen desempeño exige, ante todo, competencias adecuadas, así como condiciones personales y laborales favorables (40).

3.2.2.5. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño engloba tanto la valoración de competencias como el análisis de las condiciones laborales y personales necesarias para un puesto determinado. Ser competente no garantiza automáticamente un rendimiento óptimo; este también depende del contexto organizacional (40).

Este proceso diagnóstico identifica tareas que necesitan apoyo para fortalecer la estructura institucional, ya sea en capital humano, equipamiento o infraestructura. Debe superarse el enfoque punitivo y orientarse a integrar de manera dinámica la evaluación con la educación continua, buscando mejorar de forma precisa y oportuna la calidad del servicio sanitario hacia la excelencia (40).

La evaluación de desempeño tiene dos vertientes complementarias: la interna o autoevaluación, impulsada por la propia institución, y la externa, realizada por expertos o autoridades del sistema nacional de salud (40).

3.2.2.6. Certificación de la competencia laboral

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por un trabajador en su área ocupacional. Un certificado de competencia laboral acredita que, mediante evaluación del desempeño profesional, el individuo ha mostrado las aptitudes requeridas. Se clasifica en dos categorías: “competente” o “aún no competente”. (41)

3.2.2.7. Consideraciones sobre la evaluación del desempeño

Según Chiavenato (1991) señala que la evaluación del desempeño no constituye un procedimiento reciente, pues desde que un individuo contrató a otro para trabajar, su labor

comenzó a ser valorada. Asimismo, los sistemas formales de evaluación tampoco son modernos. La historia muestra que, en el siglo XVI, con la Compañía de Jesús, San Ignacio de Loyola implementó un método que combinaba informes y registros de actividades, así como la valoración del potencial de cada jesuita. Dicho sistema incluía autoevaluaciones elaboradas por los propios miembros, reportes de los supervisores sobre el desempeño de sus subordinados y observaciones especiales de cualquier integrante que dispusiera de información relevante sobre su trabajo o el de sus compañeros, a la cual el superior no podía acceder de otro modo.(42)

La propia teoría clásica de la administración denominada teoría de la máquina por algunos autores llegó al extremo de pretender la capacidad óptima de la máquina, situando a la par el trabajo del hombre y calculando con bastante precisión el tipo necesario de fuerza motriz, el rendimiento potencia, el ritmo de la operación, las necesidades de lubricación, el consumo de energía, la ayuda para su mantenimiento y el tipo de ambiente necesario para su funcionamiento (43).

Con el paso del tiempo se comprobó que las organizaciones lograron resolver problemas relacionados con la primera variable, la máquina, sin que se alcanzara progreso alguno con la segunda variable, el hombre, y que la eficiencia de las organizaciones que estaban aún por conseguir (44).

3.2.2.8. Definición de evaluación del desempeño del personal

La evaluación del desempeño ocurre a sea que exista o no un programa formal de evaluación en las organizaciones, los patrones siempre están observando la forma como se desempeñan sus empleados con relación a la ejecución de las tareas asignadas y de esta forma se cristalizan las impresiones acerca de su valor relativo para la organización. Muchas empresas han creado sus programas formales estructurados, para facilitar y estandarizar la forma de evaluar a sus empleados, dichos programas poseen una variedad de etiquetas, el termino tradicional “calificación de méritos”, el mismo está asociado con un plan de evaluación por medio del cual se clasifican a los empleados pagados por horas en

escalas que tienen asignados valores de puntos, estos se usan como un criterio para determinar salarios, promociones y prestaciones tangibles similares. (45)

Es de importancia destacar que los términos utilizados como evaluación del desempeño, calificación de méritos, medición de la ejecución y otros, son nombres que se refieren esencialmente al mismo tipo de programa, siempre y cuando el programa de evaluación de desempeño pueda servir para muchos propósitos, ya que los mismos están diseñados principalmente para mejorar el desempeño del puesto.(46)

3.2.2.9. Objetivos del programa de evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa para alcanzar esos objetivos básicos. La evaluación del desempeño trata de alcanzar diversos intermedios. (42)

Estos objetivos intermedios según Villegas, José (1992), son los siguientes:

- a) Procurar el mejor uso posible de los cuadros gerenciales, profesionales y técnicos, así como de sus posiciones presente y futuras.
- b) Proveer un medio de interrelación entre supervisores y subordinados, mediante el establecimiento de un procedimiento objetivo que demuestre el interés de la compañía en el crecimiento y desarrollo del trabajo, así como el grado de participación que este debe poseer.
- c) Proveer una oportunidad constante y apropiada para que el subordinado discuta con el superior todo lo relacionado con su labor.
- d) Identificar los puntos fuertes y débiles en el desempeño de las personas, con el objetivo de promover programas de adiestramiento y desarrollo que les permitan progresar en la rapidez que es de esperar en cada caso.
- e) Promover la auto - evaluación por parte de los individuos de la organización, como un indicador de responsabilidades y progreso personal y organizacional.

- f) Proveer un método confiable para obtener datos que permitan ejecutar cambios de personal (promociones, transferencias, despidos, etc.) así como detectar prospectos para ocupar posiciones de nivel superior.
- g) Proveer un instrumento de ayuda a la administración de sueldos y salarios, con el objeto que las políticas que rijan tales funciones sean verdaderamente justas y competitivas, tanto con respecto a la persona en su desempeño como con la empresa y al medio en el cual actúa.

3.2.2.10. Importancia de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño ocurre ya sea que exista o no un programa de evaluación en la organización. Los superiores están siempre observando la forma en que los empleados están desempeñando sus asignaciones de trabajo y se están formando impresiones acerca de su valor relativo para la organización. Los programas de evaluación del desempeño pueden tener muchos propósitos, pero la idea principal de su creación es en esencia para mejorar el desempeño del trabajador en su puesto de trabajo. (12)

El fracaso o éxito de la evaluación del desempeño en una organización depende de la filosofía sobre la cual se establezca, de las actitudes del personal gerencial y de supervisión hacia él, y en sus habilidades para alcanzar los objetivos de tal programa. (17)

Con relación a lo expuesto, se entiende que el programa de evaluación del desempeño no pretende saber lo que el empleador piensa de su empleado, porque lo principal en este programa es que se obtengan resultados objetivos, y no subjetivos, ya que estos resultados ayudaran a la organización a mantener un personal eficiente y calificado donde la evaluación del desempeño es un instrumento de relevancia que interviene en la toma de decisiones respecto al entrenamiento del empleado, las promociones, incentivos, transferencias, especialización y la estimación de los niveles de productividad laboral de la empresa. (47)

3.2.2.11. Ventajas de la evaluación del desempeño del personal

- a) Werther y Davus, (1991), refieren que la evaluación de desempeño presenta las siguientes ventajas:
- b) Mediante la retroalimentación del desempeño, el gerente y el especialista del personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- c) Las evaluaciones de rendimiento ayudan a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir aumento de salario.
- d) Las promociones, transferencias, separaciones o despidos del personal se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.
- e) Un bajo desempeño puede señalar la necesidad de ofrecer formación adicional, mientras que un rendimiento óptimo o superior suele revelar habilidades aún no aprovechadas. De igual modo, un desempeño deficiente puede deberse a datos inexactos en el análisis de puestos, en los planes de recursos humanos o en cualquier otro componente del sistema de información del área de personal, lo que a su vez origina decisiones equivocadas.
- f) Finalmente, un rendimiento insuficiente también puede reflejar fallos en el diseño del puesto, los cuales las evaluaciones permiten detectar y corregir.

3.3. Definición de términos

- **Autoestima.** - “Trata de un aspecto nuclear en la identidad y el bienestar que permite construir una relación sana con uno mismo y también con los demás”. (26)
- **Personalidad.** - Se refiere al conjunto de características, patrones de pensamiento, emociones y comportamientos que distinguen a una persona de otra. Se forma a lo largo del tiempo, influenciada por factores genéticos, ambientales, sociales y experiencias personales.
- **Trastornos mentales.** - Son afecciones en el individuo que impactan su pensamiento, sentimientos, estado de ánimo y comportamiento. (48)

- **Ansiedad.** - Constituye un sentimiento de miedo, temor e inquietud, donde puede sudar, se sienta inquieto y tenso, y tener palpitaciones. (49)
- **Ámbito laboral.** - Se refiere al entorno o espacio en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo o la ocupación de una persona. Incluye todo lo que tiene que ver con las condiciones, el contexto, las relaciones y las dinámicas dentro de un entorno profesional.
- **Inseguridades personales.** - Llamadas también complejos personales, las mismas “son una serie de creencias limitantes acerca del Yo, que llevan a magnificar las imperfecciones y que suponen una limitación innecesaria en la manera de vivir la vida. (47)
- **Estrés laboral.** - Es una afección física y psicoemocional temporal ocasionada por la presión que genera la carga de trabajo o el ritmo laboral en el seno laboral de una organización. (45)
- **Cansancio físico y mental.** - El cansancio físico, también conocido como fatiga, es una sensación de agotamiento o falta de energía que puede ser normal o un signo de un problema de salud. El cansancio mental, también conocido como fatiga mental, es una sensación de agotamiento que afecta al cerebro y a la mente. Puede ser causado por situaciones de presión emocional, psicológica o intelectual (45).
- **Indicios de agotamiento físico.**- El agotamiento físico se puede identificar por la fatiga, que es una sensación de cansancio y debilidad (45).
- **Indicios de agotamiento mental.**- El agotamiento mental se caracteriza por un estado de cansancio y agotamiento que afecta la capacidad cognitiva y emocional de una persona (45).

IV. Metodología

4.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo

El presente estudio fue básico porque busca implementar mayor información sobre las variables síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores. CONCYTEC (2020), definieron a la investigación básica como un medio para buscar y descubrir nuevos conocimientos e información ya existente con el propósito de aumentar el conocimiento acerca de temas y teorías, que son empleadas dentro de una investigación que tienen un sustento teórico y científico, a ello se complementa su contribución al desarrollo de la ciencia y que sirve como base para una investigación aplicada. (51)

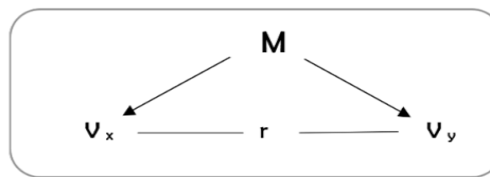
Nivel

El nivel del estudio fue correlacional-descriptivo, a partir de la cual se pudo desarrollar la descripción total del síndrome de burnout que padecen los profesionales de enfermería y del desempeño laboral en el servicio de emergencia de los centros de salud de Abancay, por lo que se pudo establecer el nivel de relación existente entre las variables y llegar a brindar información de la fuerza y dirección de la correlación (52).

Diseño

El diseño no experimental tuvo como finalidad hacer uso de las variables en su estado natural debido y que no existe ninguna manipulación sobre ellas, solo son empleadas en la investigación para ser medidas, mientras que su corte es transversal porque la aplicación del instrumento seleccionado en la investigación fue en un solo momento o en una fecha

específica (53). El diseño a emplearse en el estudio fue no experimental porque solo se observó las variables y se aplicó el instrumento en un solo tiempo



Dónde:

M: muestra de estudio

V_x: síndrome de burnout

V_y: desempeño laboral

r: nivel de relación entre ambas variables

4.2. **Ámbito temporal y espacial**

Temporal

El estudio se inició en octubre del 2024 y culminó en marzo del 2025.

Espacial

La presente investigación se desarrolló en la unidad de emergencia del hospital regional Guillermo Días de la Vega (HRGDV) de Abancay-Apurímac.

4.3. **Población y muestra**

Población

La población del estudio se encontró constituido por el profesional de enfermería que cumplen sus funciones en el servicio de emergencia del hospital regional Guillermo Diaz de la Vega (HRGDV) de la ciudad de Abancay. Siendo la población total de 50 profesionales en enfermería.

Tabla 02.*Población total*

Centro de Salud - Ciudad de Abancay	Población
Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega	50
Total	50

Muestra

Donde el tamaño de la muestra se obtuvo por el método no probabilístico, de donde la elección de las unidades de análisis no dependerá de las probabilidades, si no de las características particulares que presentan los profesionales en enfermería, quienes vienen cumpliendo sus tareas en el servicio de emergencia del hospital objeto de estudio, además por ser una población pequeña y finita, siendo un total de 50 profesionales en enfermería (54).

Tabla 03.*Muestra total*

Centro de salud – Ciudad de Abancay	Población	Muestra
Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega	50	50
Total	50	50

Fuente: Elaboración propia.

Muestreo

Los elementos que fueron seleccionados para la investigación se efectuaron por el muestreo por conveniencia, debido a que la muestra es pequeña, finita y los elementos presentan atributos específicos, prácticos y particulares; además por la facilidad de acceso, la disponibilidad de las enfermeras(os) que formó parte del estudio, a quienes se le aplicó el instrumento respectivo para la obtención de los datos

4.4. Instrumentos

a) Técnicas

La técnica que se empleó fue la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, siendo un método empírico que está debidamente estructurada con ítems en función a sus dimensiones e indicadores. (55)

b) Instrumentos

El instrumento es un medio a través del cual se recolecta la información y datos en tiempo real, que utilizaran para realizar las mediciones correspondientes de las variables. (56)

Los cuestionarios a ser aplicados estuvieron constituidos de una parte el modelo de cuestionario del Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) diseñado por Maslach y Jackson en 1986, y adaptado por Vela (2001) y citado por Badia (2019). El modelo del inventario presenta 22 ítems con 7 escalas de medición tipo Likert, donde 0: Nunca hasta 6: Todos los días, llegando a medir las tres dimensiones: Desgaste emocional con nueve (09) ítems, la despersonalización con cinco (05) ítems, y la poca realización personal con ocho (08) ítems. El instrumento fue llevado a un análisis de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach

Para la variable desempeño laboral se empleó un cuestionario validado de 16 ítems de Cruzado y Alomia (2020), el cual tiene una escala ordinal de tipo Likert que es: “1 = Nunca”, “2 = Casi nunca”, “3 = A veces”, “4 = Casi siempre”, “5 = Siempre”. El cuestionario fue analizado mediante el alfa de Cronbach para verificar su fiabilidad.

4.5. Procedimientos

Una vez que se obtenga los datos producto de la administración de los cuestionarios, se procedió a su procesamiento en sus respectivas bases de datos, a partir de las cuales, se construyó las tablas de frecuencias y porcentuales de cada dimensión correspondiente al síndrome de burnout y desempeño laboral, así como reflejarlas en su figuras pertinentes, por intermedio de la estadística descriptiva y para contrastar las hipótesis se aplicó la estadística inferencial utilizando el software SPSS V. 28 y Microsoft Excel 2019.

4.6. Análisis de datos

La información obtenida fue reflejada en las tablas y figuras respectivas para cada variable a partir de las cuales efectuar el análisis, interpretación y las discusiones de los resultados, previa valoración de las hipótesis de investigación por medio de la estadística inferencial, para la cual se ejecutó en primera instancia la prueba de normalidad de datos con la finalidad de identificar si estos son normales o no normales y poder puntualizar el uso del estadístico no paramétrico, donde se decidió utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para llegar a establecer el nivel de relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral.

4.7. Consideraciones éticas

La investigación se llevó a cabo siguiendo los principios éticos establecidos. Antes de la aplicación del instrumento, se entregó una ficha de consentimiento, el cual fue firmado por los encuestados. Además, la información proporcionada fue manejada de manera anónima y exclusivamente con fines investigativos. En cuanto a las referencias bibliográficas, estas fueron citadas conforme a la normativa Vancouver, respetando la autoría y la fuente de origen de la información.

V. Resultados y discusión

5.1 Resultados descriptivos

Tabla 04.

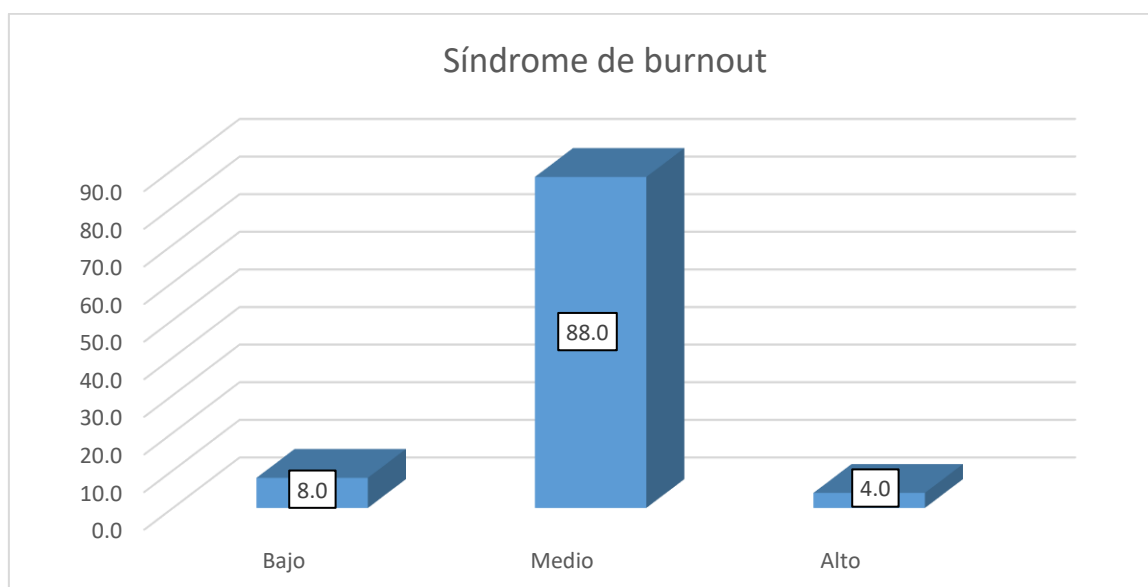
Variable síndrome de burnout en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	8.0%	8.0%
Medio	44	88.0%	96.0%
Alto	2	4.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

Fuente: elaboración propia

Figura 01.

Variable síndrome de burnout en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega



Interpretación y análisis

“La tabla 04 y figura 01 evidencia que el 88% de profesionales en enfermería cuentan con un síndrome de burnout en un nivel medio, mientras que el 8% se encuentra dentro de un nivel bajo y solo el 4% tiene en un nivel alto”.

Debido a que, los profesionales de enfermería presentaban agotamiento físico y emocional, asociado a una elevada carga laboral y a jornadas extensas que superaban las horas establecidas por semana.

Tabla 05.

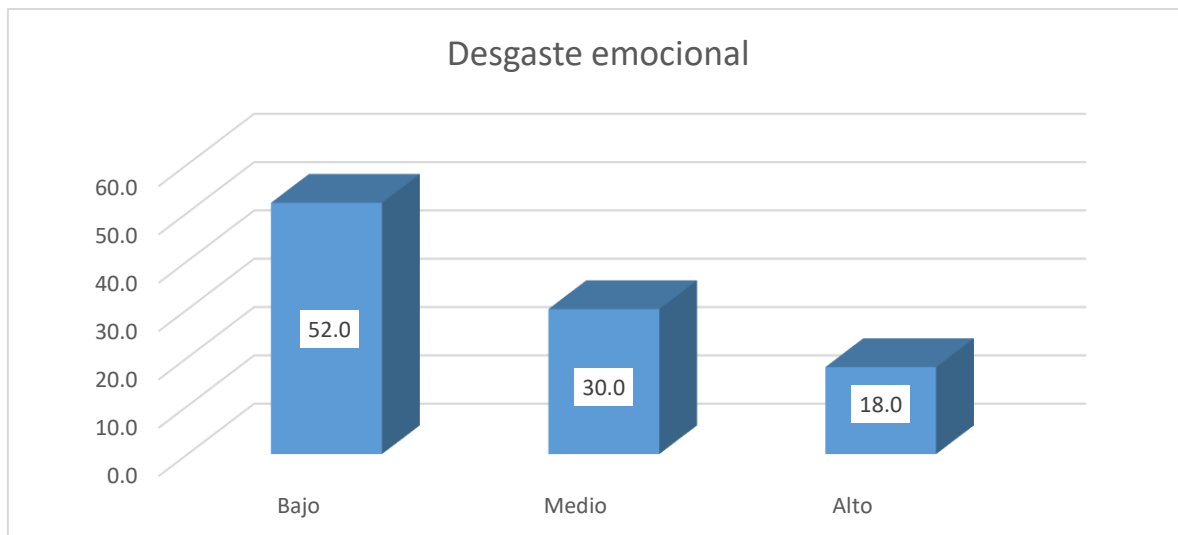
Desgaste emocional en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	26	52.0	52.0
Medio	15	30.0	82.0
Alto	9	18.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 02.

Desgaste emocional en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

**Interpretación y análisis**

“En la tabla 05 y figura 02, se evidencia que el 52% de los profesionales de enfermería tienen un desgaste emocional bajo, mientras que el 30% en un nivel medio y el 18% en un nivel alto”.

Esto debido a que logran manejar mejor la presión diaria, mientras que otros enfrentan mayores cargas laborales y situaciones estresantes que incrementan su desgaste emocional.

Tabla 06.

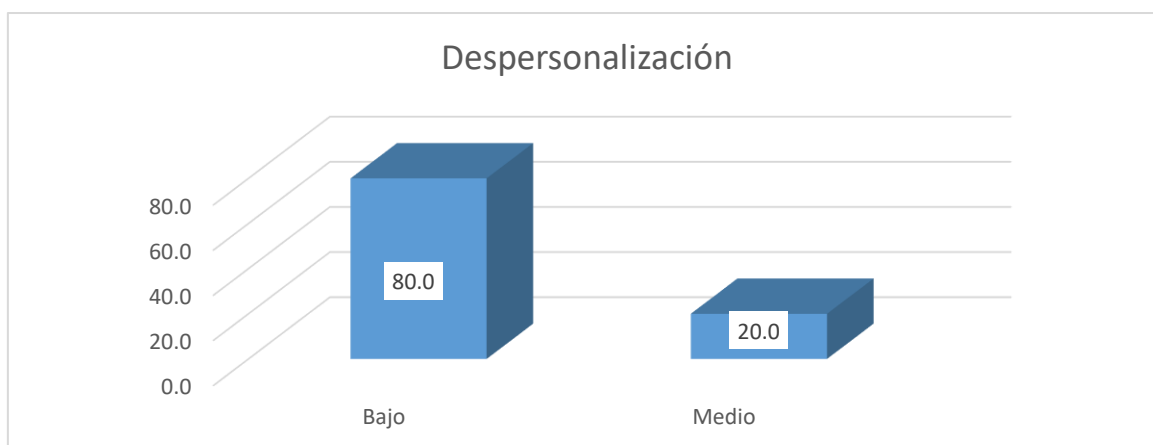
Despersonalización en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	40	80.0	80.0
Medio	10	20.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 03.

Despersonalización en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega



Interpretación y análisis

“Se aprecia en la tabla 06 y figura 03, que el 80% de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay, 2024, tiene una despersonalización baja y 20% en un nivel medio”.

Esto debido a que la mayoría de profesionales logra mantener una buena relación con los pacientes, mientras que algunos, por la presión y el estrés del trabajo, tienden a mostrar cierta distancia en su trato.

Tabla 07.

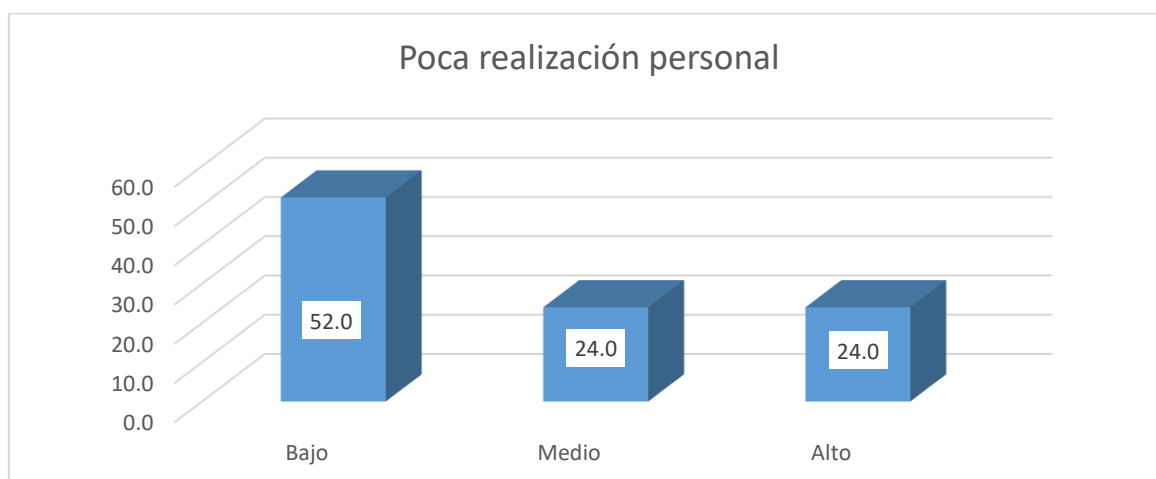
Poca realización personal en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	26	52.0	52.0
Medio	12	24.0	76.0
Alto	12	24.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 04.

Poca realización personal en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega



Interpretación y análisis

En la tabla 07 y figura 04 se puede evidenciar que el 52% de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia tienen un nivel bajo de poca realización personal, mientras que el 24% tiene en un nivel medio y el otro 24% en un nivel alto.

Esto debido a que gran parte perciben satisfacción con su desempeño y el valor de su trabajo, mientras que otros, por la carga laboral y las condiciones del servicio, se sienten menos reconocidos o menos realizados en sus funciones

Tabla 08.

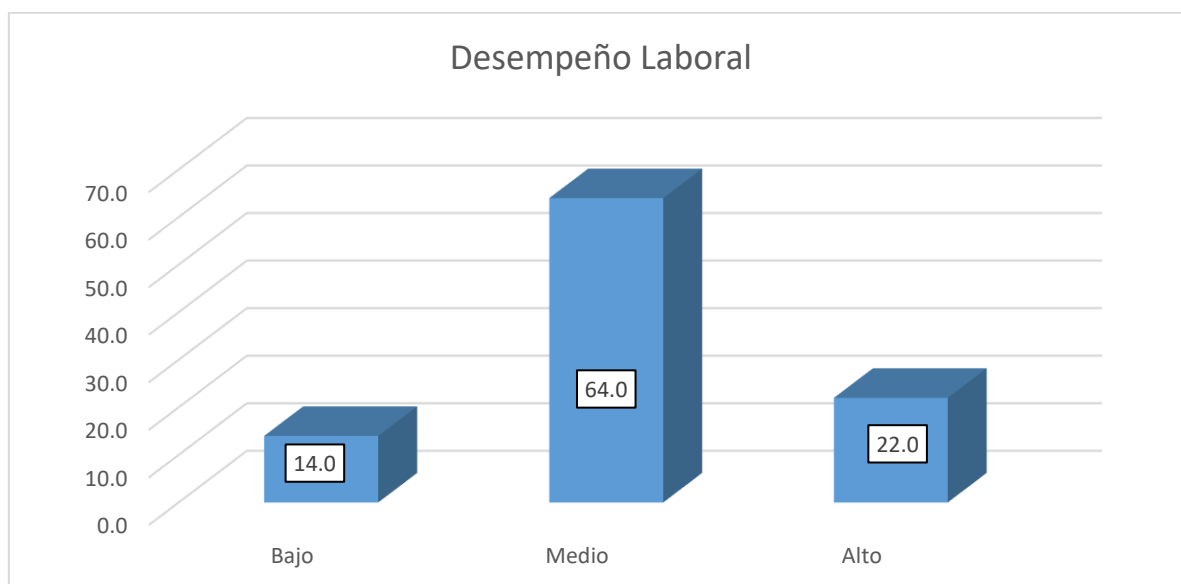
*Variable desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia
Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	14.0%	14.0%
Medio	32	64.0%	78.0%
Alto	11	22.0%	100.0%
Total	50	100.0%	

Fuente: elaboración propia

Figura 05.

*Variable desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia
del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega*



Interpretación y análisis

De acuerdo con la tabla 08 y figura 05, se parecía que el 64% de profesionales de enfermería presentó un nivel de desempeño laboral medio, en tanto, el 22% tiene un desempeño alto y solo el 14% se encuentra en un nivel bajo.

Debido a que los profesionales cumplen con sus funciones laborales, pero podrían presentar limitaciones en aspectos como la ejecución proactiva de tareas, la planificación efectiva y el control de comportamientos contraproducentes.

Tabla 09.

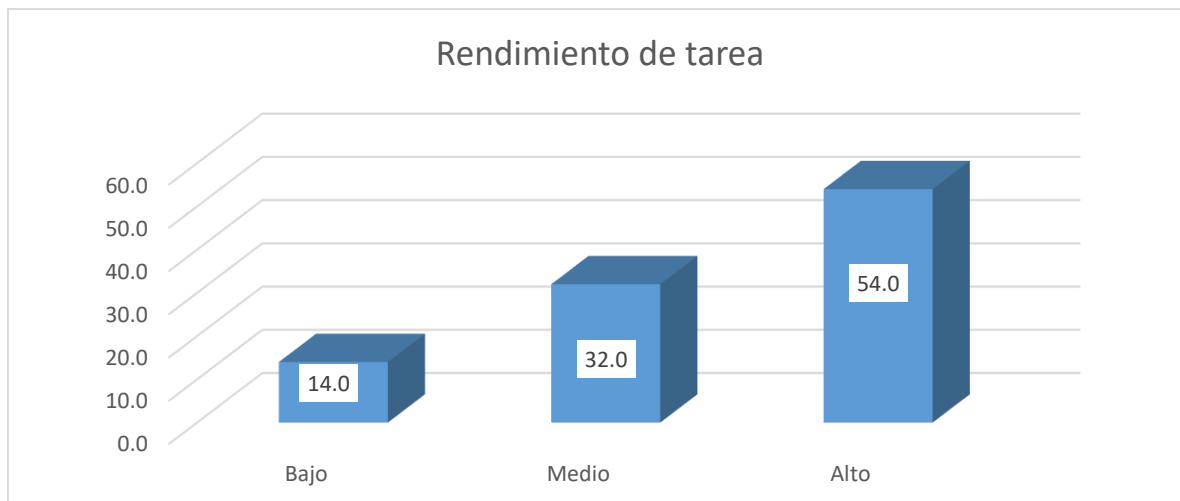
Rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	14.0	14.0
Medio	16	32.0	46.0
Alto	27	54.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 06.

Rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega



Interpretación y análisis

En la tabla 09 y figura 06, se observa que el 54% de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia tienen un rendimiento de tarea alto, mientras que el 32% en un nivel medio y el 14% en un nivel bajo.

Esto debido a que la mayoría de profesionales cumple adecuadamente con sus funciones y mantiene un buen ritmo de trabajo, mientras que otra minoría, por la presión o el cansancio, presentan variaciones en su rendimiento.

Tabla 10.

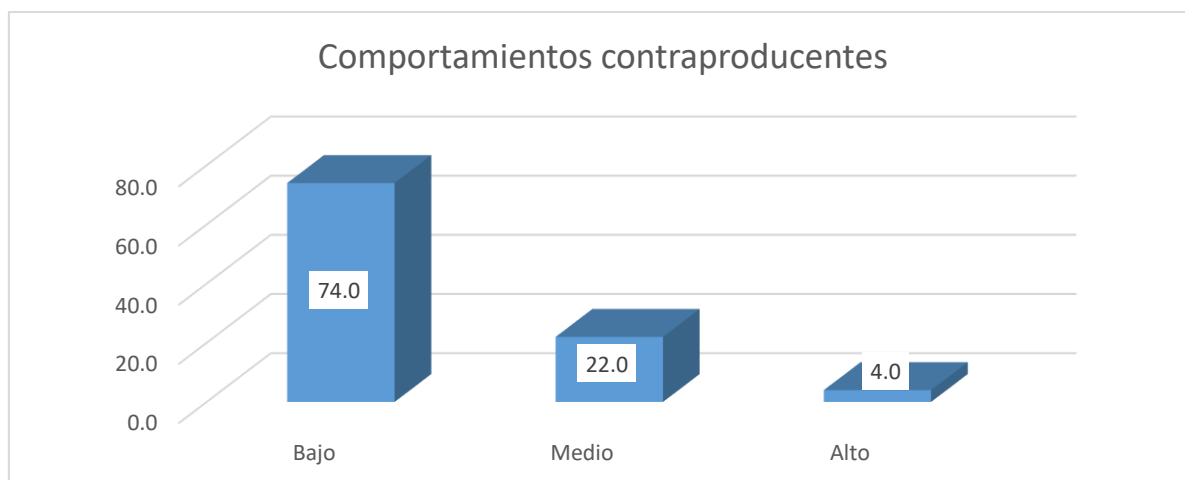
Comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	37	74.0	74.0
Medio	11	22.0	96.0
Alto	2	4.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura07.

Comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega



Interpretación y análisis

“En la tabla 10 y figura 07 se evidencia que el 74% de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia tienen un comportamiento contraproducente bajo, mientras que el 22% lo presenta en un nivel medio y solo el 4% en un nivel alto”.

Debido a que la mayoría de profesionales mantiene una conducta responsable y orientada al cuidado del paciente, mientras que algunos, por el estrés o la carga laboral, presentan ocasionalmente actitudes que afectan su desempeño.

Tabla11.

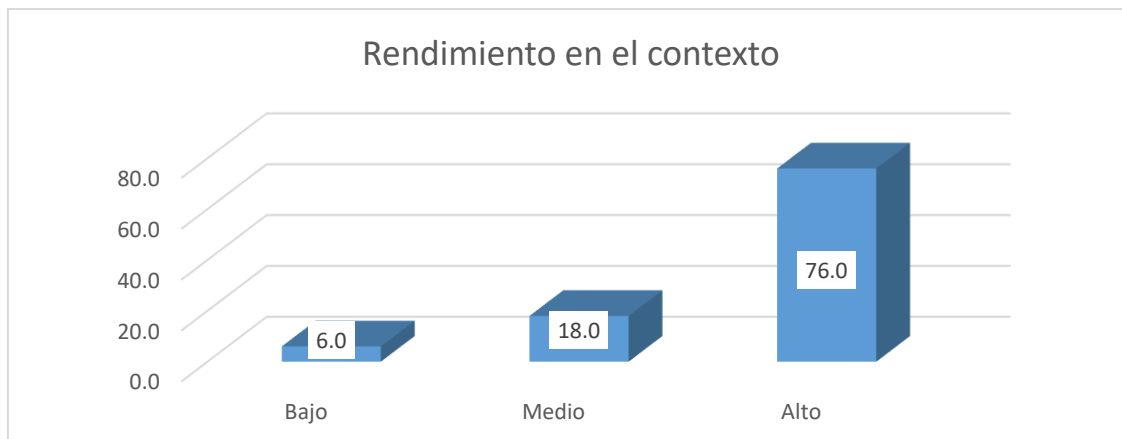
Rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	6.0	6.0
Medio	9	18.0	24.0
Alto	38	76.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: elaboración propia

Figura 08.

Rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

**Interpretación y análisis**

En la tabla 11 y figura 08 se evidencia que el 76% de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia tienen un rendimiento en el contexto alto, en tanto, el 18% tiene en un nivel medio y 6% en un nivel bajo.

Debido a que gran número de profesionales se adapta adecuadamente a las exigencias y ritmo del servicio, a diferencia del porcentaje menor que, por el estrés o las condiciones de trabajo, muestran dificultades para desempeñarse plenamente en determinadas situaciones.

5.2 Tablas cruzadas

Tabla12.

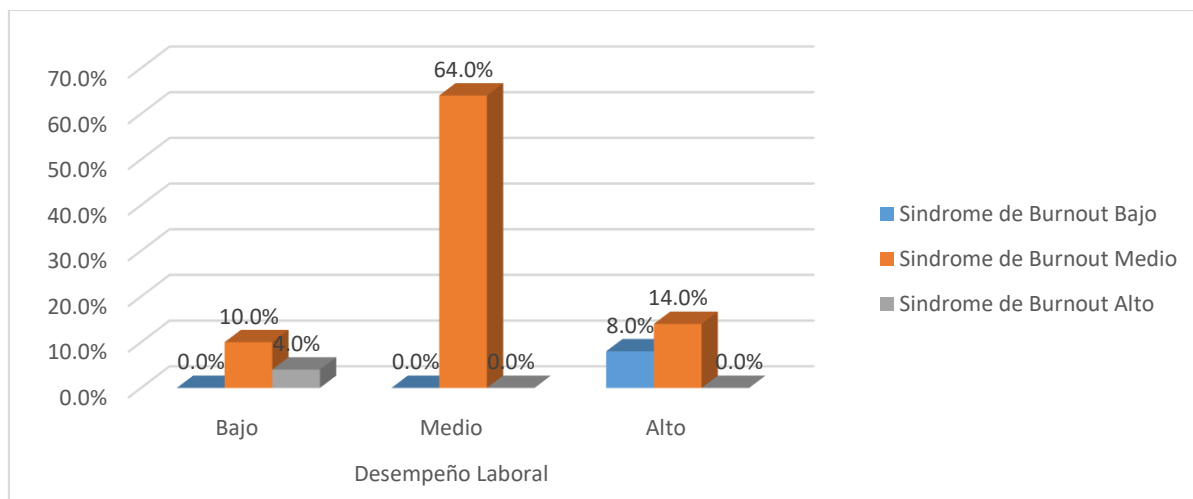
Síndrome de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Síndrome de burnout	Bajo	0	0	4	4
		0.0%	0.0%	8.0%	8.0%
	Medio	5	32	7	44
		10.0%	64.0%	14.0%	88.0%
	Alto	2	0	0	2
		4.0%	0.0%	0.0%	4.0%
Total		7	32	11	50
		14.0%	64.0%	22.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Figura09.

Síndrome de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega



Interpretación y análisis

“En la tabla 12 y la figura 09 se presentan los resultados descriptivos, donde se observa que el 88% de los encuestados presenta un nivel medio de síndrome de burnout; dentro de este grupo, el 64% presenta un desempeño laboral medio, el 14% un nivel alto y el 10% un nivel bajo. Asimismo, del 8% de profesionales que tiene un síndrome de burnout bajo, presenta un desempeño laboral alto; mientras que el 4% que padece un nivel elevado de burnout muestra un desempeño laboral bajo”.

Estos hallazgos se deben a que el estrés laboral produce agotamiento, lo que ocasiona una disminución en la productividad; por ello, al reducirse el estrés, se incrementa el desempeño laboral (9).

Tabla 13.

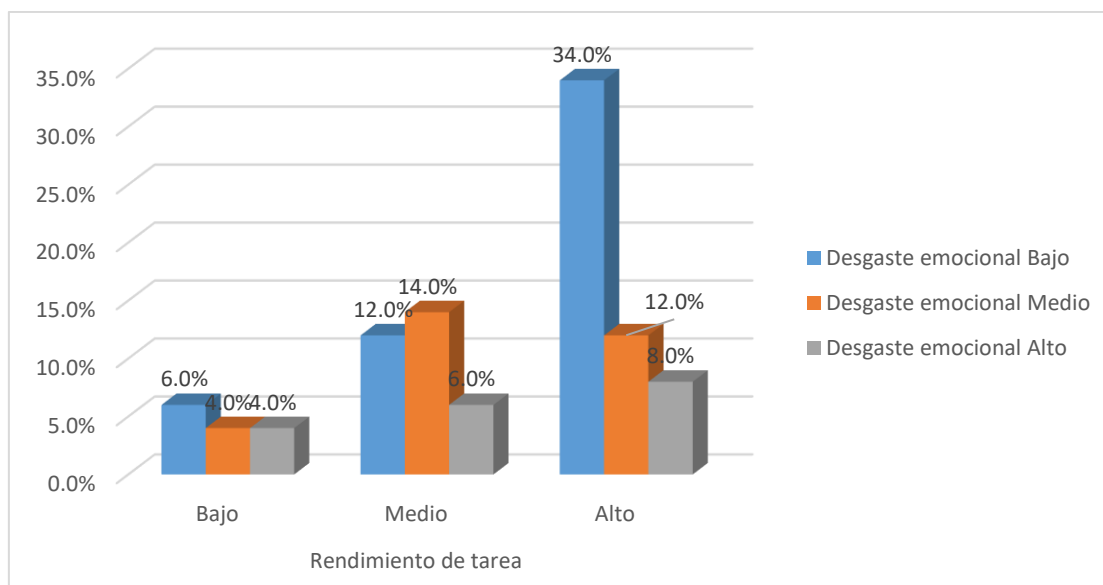
Desgaste emocional y rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

		Rendimiento de tarea			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desgaste emocional	Bajo	3	6	17	26
		6.0%	12.0%	34.0%	52.0%
	Medio	2	7	6	15
		4.0%	14.0%	12.0%	30.0%
	Alto	2	3	4	9
		4.0%	6.0%	8.0%	18.0%
Total		7	16	27	50
		14.0%	32.0%	54.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Figura 10.

Desgaste emocional y rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega



Interpretación y análisis

“En la tabla 13 y figura 10, se aprecia que del 52% que presenta un nivel bajo de desgaste emocional, el 34% tiene un rendimiento de tarea alto, el 12% se ubica en un nivel medio y el 6% en un nivel bajo. Por otro lado, el 30% de profesionales en enfermería que presenta un desgaste emocional medio tiene un rendimiento de tarea alto en un 8%, mientras que el 6% se encuentra en un nivel medio y el 4% en un nivel bajo. Además, del 18% de profesionales que presenta un desgaste emocional alto, el 8% tiene un rendimiento de tarea alto, el 6% se sitúa en un nivel medio y el 4% en un nivel bajo”.

Estos resultados se deben a que el estrés y la sobrecarga emocional generan agotamiento, lo que reduce la productividad; por ello, al disminuir el desgaste emocional, se fortalece el rendimiento y la calidad del trabajo realizado (9).

Tabla14.

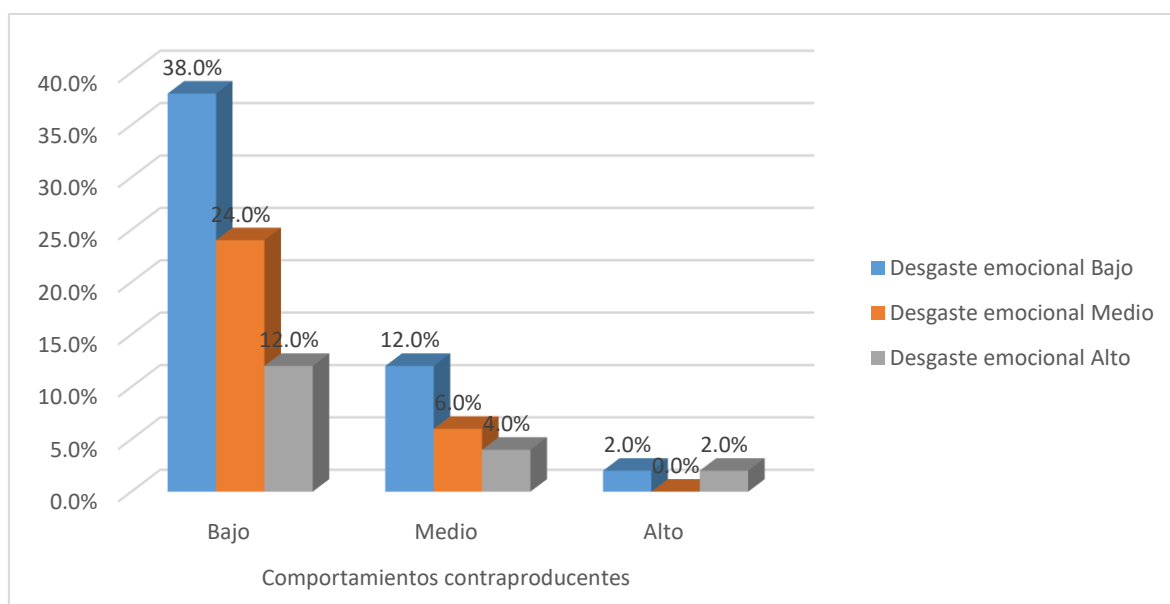
Desgaste emocional y comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

		Comportamientos contraproducentes			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desgaste emocional	Bajo	19	6	1	26
		38.0%	12.0%	2.0%	52.0%
	Medio	12	3	0	15
		24.0%	6.0%	0.0%	30.0%
	Alto	6	2	1	9
		12.0%	4.0%	2.0%	18.0%
Total		37	11	2	50
		74.0%	22.0%	4.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Figura10.

Desgaste emocional y comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega



Interpretación y análisis

“Se aprecia en la tabla 14 y figura 11, e observa que, del 52% de encuestados que tiene un desgaste emocional bajo, el 38% presenta comportamientos contraproducentes en un nivel bajo, el 12% se ubica en un nivel medio y solo el 2% en un nivel alto. Asimismo, del 30% que presenta un desgaste emocional medio, el 24% muestra un nivel bajo de comportamientos contraproducentes y el 6% un nivel medio. Por último, el 18% que presenta un desgaste emocional alto evidencia que el 12% tiene comportamientos contraproducentes en un nivel bajo, el 4% en un nivel medio y el 2% en un nivel alto”.

Estos resultados se deben a que un mayor desgaste emocional incrementa la tensión y el agotamiento psicológico, lo que favorece la aparición de conductas inapropiadas en el entorno laboral. En cambio, cuando el desgaste emocional disminuye, el personal conserva un mejor autocontrol y estabilidad emocional, reduciendo la probabilidad de comportamientos contraproducentes (9).

Tabla15.

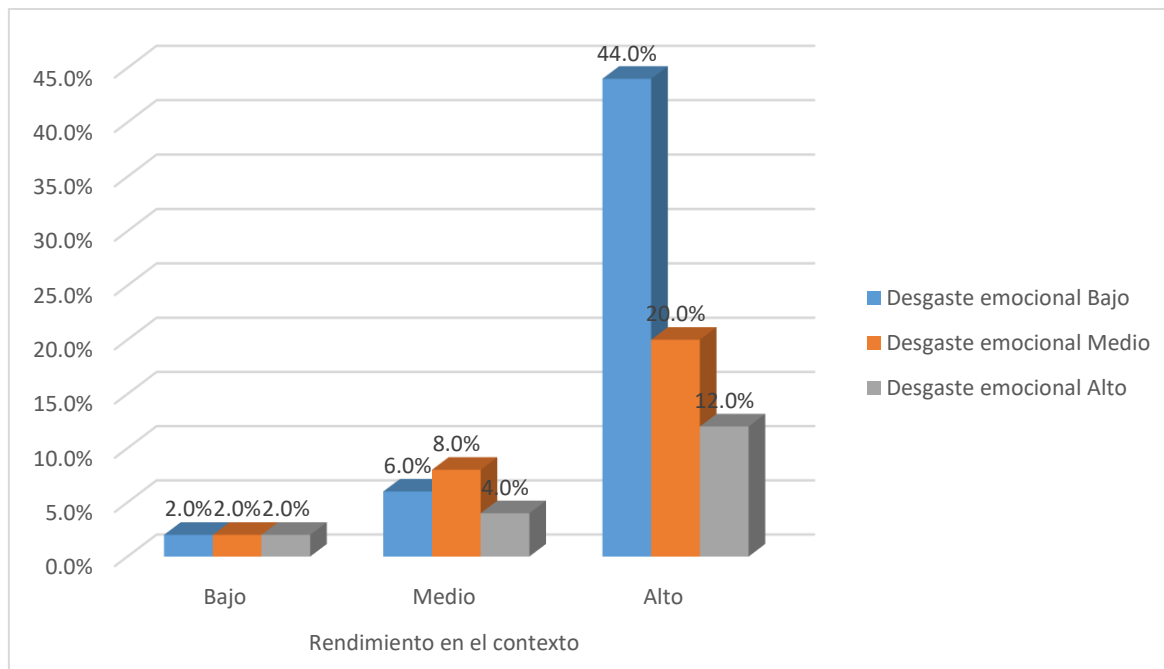
Desgaste emocional y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

		Rendimiento en el contexto			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desgaste emocional	Bajo	1	3	22	26
		2.0%	6.0%	44.0%	52.0%
	Medio	1	4	10	15
		2.0%	8.0%	20.0%	30.0%
	Alto	1	2	6	9
		2.0%	4.0%	12.0%	18.0%
Total		3	9	38	50
		6.0%	18.0%	76.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Figura11.

Desgaste emocional y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega



Interpretación y análisis

“Se aprecia en la tabla 15 y figura 12, que del 52% de profesionales de la salud que tiene un desgaste emocional bajo, el 44% presenta un rendimiento en el contexto alto, el 6% se ubica en un nivel medio y el 2% en un nivel bajo. Por otro lado, dentro del 30% que presenta un nivel medio de desgaste emocional, el 20% muestra un rendimiento en el contexto alto, el 8% se sitúa en un nivel medio y el 2% en un nivel bajo. En cuanto al 18% de profesionales que presenta un nivel alto de desgaste emocional, el 12% evidencia un rendimiento en el contexto alto, el 4% se encuentra en un nivel medio y el 2% en un nivel bajo”.

Estos resultados se deben a que el desgaste emocional disminuye la energía y la claridad para gestionar adecuadamente las demandas del entorno laboral, lo que afecta la capacidad para mantener un desempeño sólido en diversas situaciones. En cambio, cuando el desgaste emocional es bajo, el profesional conserva estabilidad emocional y mayor disposición para atender a sus pacientes (9).

Tabla 16.

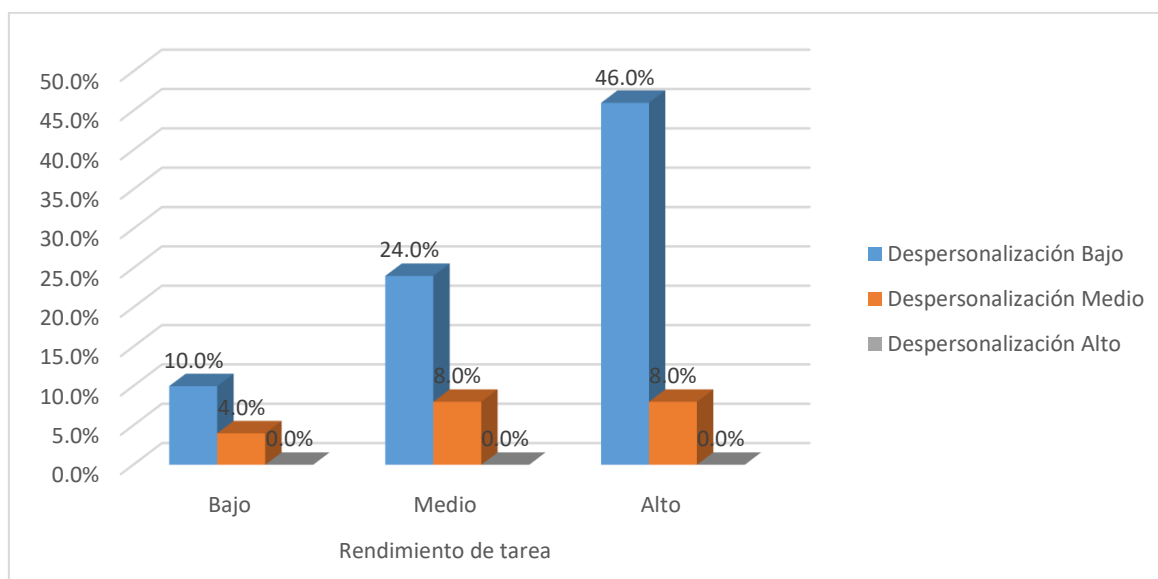
Despersonalización y rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

		Rendimiento de tarea			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Despersonalización	Bajo	5	12	23	40
		10.0%	24.0%	46.0%	80.0%
	Medio	2	4	4	10
		4.0%	8.0%	8.0%	20.0%
	Alto	0	0	0	0
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total		7	16	27	50
		14.0%	32.0%	54.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Figura 12.

Despersonalización y rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega



Interpretación y análisis

“En la tabla 16 y figura 13 se observa que el 80% de profesionales de la salud tiene un nivel bajo de despersonalización; dentro de este grupo, el 46% presenta un rendimiento de tarea alto, el 24% se sitúa en un nivel medio y el 10% en un nivel bajo. Asimismo, del 20% que presenta un nivel medio de despersonalización, el 8% muestra un rendimiento de tarea alto y el 8% un nivel medio. Es preciso señalar que ningún profesional se ubicó en el nivel alto de despersonalización.”

Estos resultados se deben a que la despersonalización afecta la conexión emocional con el trabajo y con los pacientes, lo que reduce la motivación y dificulta el desempeño eficiente de las tareas. Por el contrario, cuando la despersonalización es baja, el profesional mantiene mayor empatía, compromiso y claridad operativa, lo que favorece un rendimiento óptimo en la ejecución de sus actividades (9).

Tabla 17.

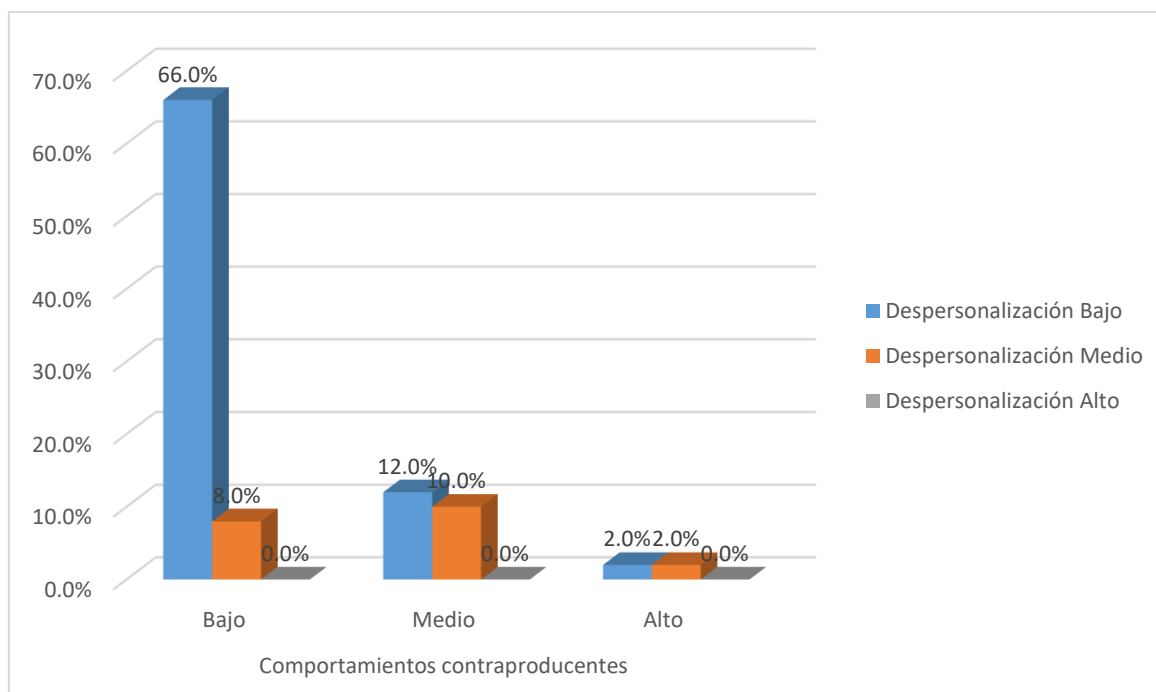
Despersonalización y comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

		Comportamientos contraproducentes			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Despersonalización	Bajo	33	6	1	40
		66.0%	12.0%	2.0%	80.0%
	Medio	4	5	1	10
		8.0%	10.0%	2.0%	20.0%
	Alto	0	0	0	0
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total		37	11	2	50
		74.0%	22.0%	4.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Figura 13.

Despersonalización y comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega



Interpretación y análisis

“Se muestra en la tabla 17 y figura 14, el 80% de profesionales de la salud tiene un nivel bajo de despersonalización; dentro de este grupo, el 66% presenta comportamientos contraproducentes en un nivel bajo, el 12% se ubica en un nivel medio y el 2% en un nivel alto. Asimismo, del 20% que presenta un nivel medio de despersonalización, el 10% tiene comportamientos contraproducentes en un nivel medio, el 8% en un nivel bajo y el 2% en un nivel alto. Finalmente, ningún profesional se encontró en el nivel alto de despersonalización”.

Estos resultados se deben a que la despersonalización incrementa la desconexión emocional y la apatía frente a las responsabilidades laborales, lo cual propicia la aparición de conductas contraproducentes. En cambio, cuando la despersonalización es baja, el profesional mantiene mayor compromiso, regulación emocional y responsabilidad en sus

funciones, reduciendo la probabilidad de manifestar comportamientos que afecten negativamente el entorno laboral (24).

Tabla18.

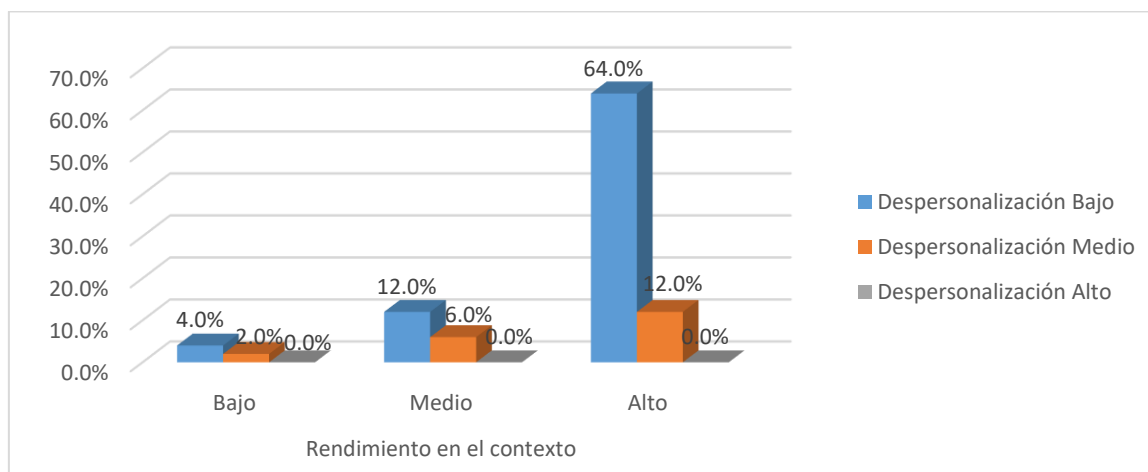
Despersonalización y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

		Rendimiento en el contexto			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Despersonalización	Bajo	2	6	32	40
		4.0%	12.0%	64.0%	80.0%
	Medio	1	3	6	10
		2.0%	6.0%	12.0%	20.0%
	Alto	0	0	0	0
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total		3	9	38	50
		6.0%	18.0%	76.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Figura14.

Despersonalización y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega



Interpretación y análisis

“Se muestra en la tabla 18 y figura 15, el 80% de profesionales de la salud tiene un nivel bajo de despersonalización; dentro de este grupo, el 64% presenta un rendimiento en el contexto alto, el 12% se ubica en un nivel medio y el 4% en un nivel bajo. Por otro lado, del 20% que presenta un nivel medio de despersonalización, el 12% muestra un rendimiento en el contexto alto, el 6% se sitúa en un nivel medio y el 2% en un nivel bajo. Finalmente, ningún profesional presenta un nivel alto de despersonalización”.

Estos resultados se deben a que la baja despersonalización favorece una mayor conexión con las responsabilidades y con el entorno de trabajo, lo que fortalece la disposición, la motivación y la capacidad de respuesta ante las demandas laborales. En cambio, cuando la despersonalización aumenta, disminuye el compromiso emocional, lo que puede afectar negativamente el rendimiento en el contexto (9).

Tabla19.

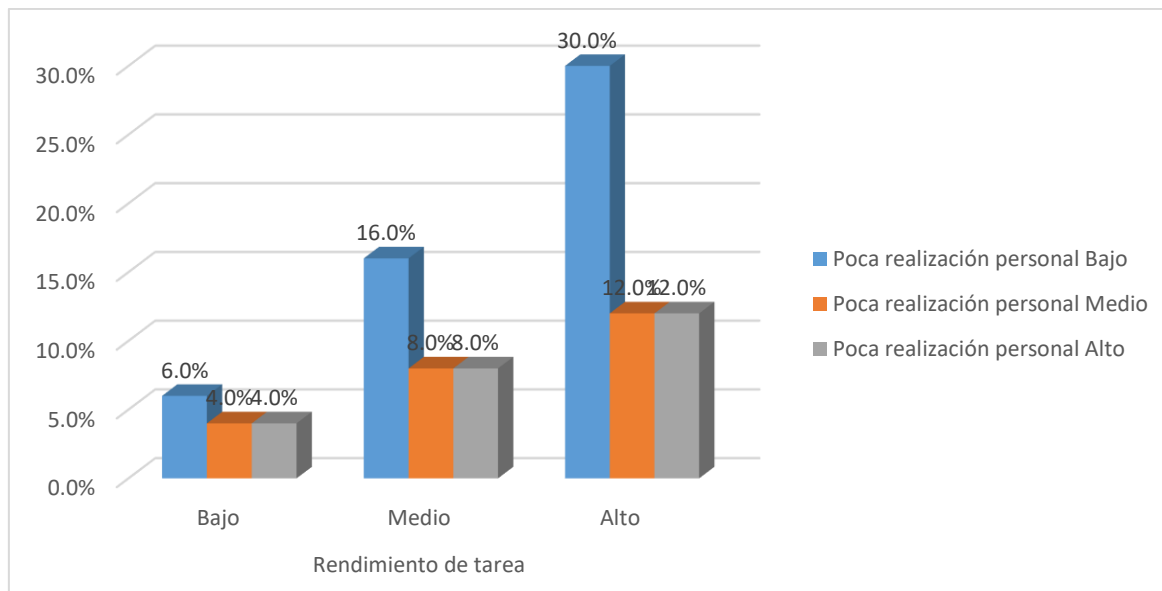
Poca realización personal y rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

		Rendimiento de tarea			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Poca realización personal	Bajo	3	8	15	26
		6.0%	16.0%	30.0%	52.0%
	Medio	2	4	6	12
		4.0%	8.0%	12.0%	24.0%
	Alto	2	4	6	12
		4.0%	8.0%	12.0%	24.0%
Total		7	16	27	50
		14.0%	32.0%	54.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Figura15.

Poca realización personal y rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega



Interpretación y análisis

“En la tabla 19 y figura 16, se aprecia que el 52% de los profesionales de la salud tiene un nivel bajo de poca realización personal; dentro de este grupo, el 30% presenta un rendimiento de tarea alto, el 16% se sitúa en un nivel medio y el 6% en un nivel bajo. Asimismo, el 24% presenta un nivel medio de poca realización personal, de los cuales el 12% muestra un rendimiento de tarea alto, el 8% un nivel medio y el 4% un nivel bajo. Finalmente, el 24% que presenta un nivel alto de poca realización personal evidencia que el 12% tiene un rendimiento de tarea alto, el 8% se ubica en un nivel medio y el 4% en un nivel bajo”.

Estos resultados se deben a que la percepción de baja realización personal reduce la motivación, la autoconfianza y el sentido de eficacia en el trabajo, lo cual limita el desempeño en la ejecución de tareas. Por el contrario, cuando la realización personal es adecuada, el profesional mantiene mayor iniciativa, claridad en sus objetivos y disposición para cumplir sus funciones con eficiencia (9).

Tabla20.

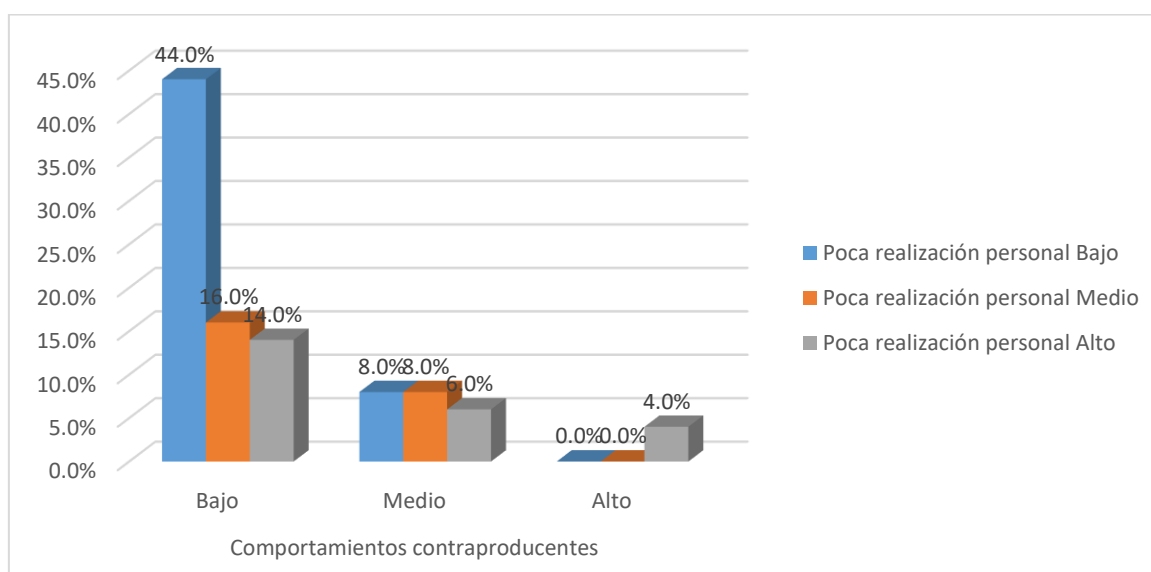
Poca realización personal y comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

		Comportamientos contraproducentes			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Poca realización personal	Bajo	22	4	0	26
		44.0%	8.0%	0.0%	52.0%
	Medio	8	4	0	12
		16.0%	8.0%	0.0%	24.0%
	Alto	7	3	2	12
		14.0%	6.0%	4.0%	24.0%
Total		37	11	2	50
		74.0%	22.0%	4.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Figura16.

Poca realización personal y comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega



Interpretación y análisis

“En la tabla 20 y figura 17 se aprecia que el 52% de los profesionales de la salud tiene un nivel bajo de poca realización personal; dentro de este grupo, el 44% presenta comportamientos contraproducentes en un nivel bajo y el 8% se ubica en un nivel medio. Por otro lado, el 24% presenta un nivel medio de poca realización personal, de los cuales el 16% muestra un nivel bajo de comportamientos contraproducentes y el 8% un nivel medio. Finalmente, el 24% que presenta un nivel alto de poca realización personal evidencia que el 14% tiene comportamientos contraproducentes en un nivel bajo, el 6% en un nivel medio y el 4% en un nivel alto.”

Estos resultados se deben a que la baja realización personal genera insatisfacción, desmotivación y una menor percepción de eficacia. En contraste, cuando la realización personal es adecuada, el profesional mantiene un mayor compromiso, claridad emocional y responsabilidad en sus funciones, reduciendo la probabilidad de conductas que afecten negativamente el desempeño y el clima organizacional (9).

Tabla 21.

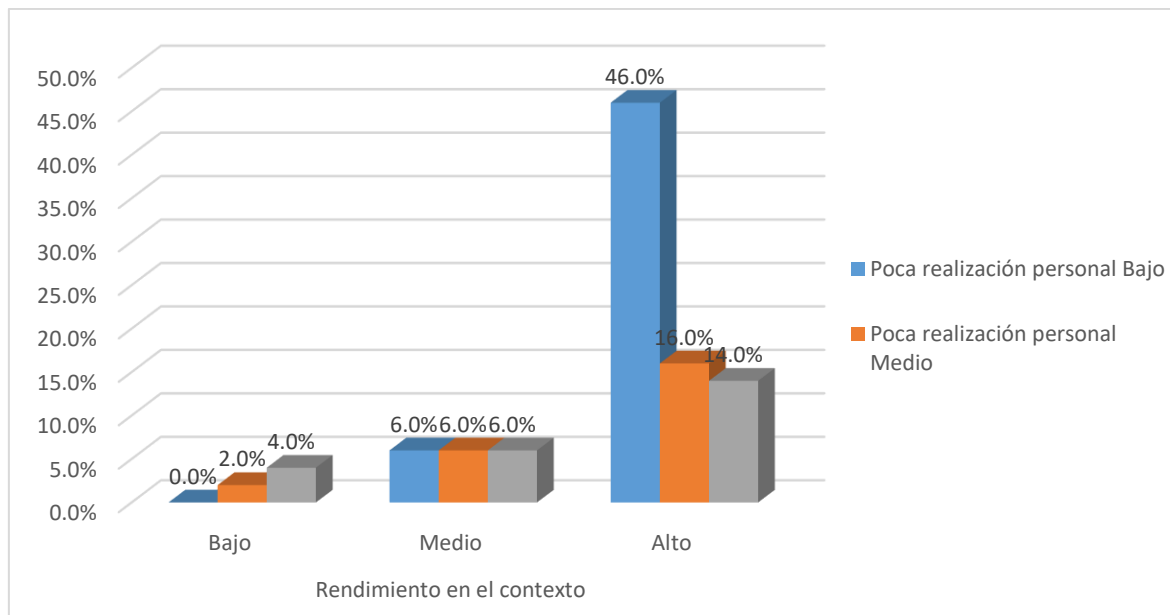
Poca realización personal y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

		Rendimiento en el contexto			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Poca realización personal	Bajo	0	3	23	26
		0.0%	6.0%	46.0%	52.0%
	Medio	1	3	8	12
		2.0%	6.0%	16.0%	24.0%
	Alto	2	3	7	12
		4.0%	6.0%	14.0%	24.0%
Total		3	9	38	50
		6.0%	18.0%	76.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Figura17.

Poca realización personal y rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega



Interpretación y análisis

“En la tabla 21 y figura 18, se aprecia que el 52% de los profesionales de la salud tiene un nivel bajo de poca realización personal; dentro de este grupo, el 46% presenta un rendimiento en el contexto alto. Por otro lado, el 24% presenta un nivel medio de poca realización personal, de los cuales el 16% muestra un rendimiento en el contexto alto y el 6% un nivel medio. Finalmente, el 24% que presenta un nivel alto de poca realización personal evidencia que el 14% tiene un rendimiento en el contexto alto, el 6% un nivel medio y el 4% un nivel bajo”.

Estos resultados se deben a que la baja percepción de realización personal afecta la motivación, el compromiso y la eficacia percibida, lo que limita la capacidad para desenvolverse adecuadamente en el entorno laboral. Pero, cuando la realización personal es elevada, el profesional mantiene mayor seguridad, iniciativa y claridad funcional, lo que se refleja en un mejor rendimiento en el contexto (28).

5.3 Prueba de hipótesis

5.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 22.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	0.466	50	0.000
Desempeño Laboral	0.333	50	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de Kolmogórov-Smirnov, permite evaluar si los datos de cada variable siguen una distribución normal. En este caso, tanto el síndrome de burnout como el desempeño laboral presentan valores de significancia (Sig.) = 0.000, los cuales son menores al nivel de significancia habitual de 0.05.

Estos resultados indican que las distribuciones de ambas variables no son normales, es decir, los puntajes obtenidos por los participantes no se ajustan a una curva de distribución normal. Debido a esta ausencia de normalidad en los datos, no es adecuado utilizar pruebas estadísticas paramétricas, que requieren como supuesto fundamental la distribución normal. Por ello, para el análisis de la relación entre las variables se emplean pruebas no paramétricas, siendo la más apropiada en este caso el coeficiente Rho de Spearman, que permite determinar la fuerza y dirección de la asociación.

5.3.2. Hipótesis general

H1: “Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024”

H0: “No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

Tabla 23.

Hipótesis general

			Síndrome de burnout	Desempeño laboral
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1.000	-,572**
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de		N	50	50
Spearmán	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,572**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

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

“En la tabla 23 se aprecia que existe un coeficiente de correlación negativa, siendo un Rho = -0, 572, el cual evidencia una correlación inversa o negativa, asimismo existe un p valor = 0,000, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir el síndrome de burnout, el desempeño laboral aumentará en un nivel alto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”.

5.3.3. Hipótesis específicas

A. Hipótesis específica uno

H1: “Existe relación significativa entre el desgaste emocional y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

H0: “No existe relación significativa entre el desgaste emocional y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

Tabla 24.

Hipótesis específica 1

			Desgaste emocional	Rendimiento de tarea
	Desgaste emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-,304*
		Sig. (bilateral)		0.032
Rho de Spearman		N	50	50
	Rendimiento de tarea	Coefficiente de correlación	-,304*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.032	
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

“En la tabla 24 se aprecia que existe un coeficiente de correlación negativa media, siendo un $Rho = -0,304$, asimismo existe un p valor = 0,032, lo que significa que existe una correlación significativa entre la dimensión desgaste emocional y rendimiento de tarea, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir desgaste emocional, el rendimiento de tarea aumentará en un nivel alto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”.

B. Hipótesis específica dos

H1: “Existe relación significativa entre el desgaste emocional y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

H0: “No existe relación significativa entre el desgaste emocional y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

Tabla 25.

Hipótesis específica 2

			Desgaste emocional	Comportamientos contraproducentes
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coeficiente de correlación	1.000	,290*
		Sig. (bilateral)		0.041
		N	50	50
Comportamientos contraproducentes		Coeficiente de correlación	,290*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.041	
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

“Se contrasta la hipótesis 2 en la tabla 25, donde se aprecia que existe un coeficiente de correlación positiva, pero muy baja, siendo un Rho = 0,290, asimismo existe un p valor = 0,041, lo que significa que la correlación es estadísticamente correcta, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al tener un aumento de desgaste emocional, también aumentará los niveles de comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”.

C. Hipótesis específica tres

H1: “Existe relación significativa entre el desgaste emocional y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

H0: “No existe relación significativa entre el desgaste emocional y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

Tabla 26.

Hipótesis específica 3

			Desgaste emocional	Rendimiento en el contexto
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-,376**
		Sig. (bilateral)		0.007
		N	50	50
	Rendimiento en el contexto	Coefficiente de correlación	-,376**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.007	
		N	50	50

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

“Se observa en la tabla 26, que existe un coeficiente de correlación negativa o inversa media, siendo un Rho = -0,376, asimismo existe un p valor = 0,007, por lo que es una correlación significativa, entonces se afirma la aceptación de la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir el desgaste emocional, el rendimiento en el contexto aumentará en un nivel medio en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”.

D. Hipótesis específica cuatro

H1: “Existe relación significativa entre la despersonalización y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

H0: “No existe relación significativa entre la despersonalización y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

Tabla 27.

Hipótesis específica 4

		Rendimiento de tarea	
		Despersonalización	
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-,308*
	Rho de Spearman	N	50
	Rendimiento de tarea	Coeficiente de correlación	-,308*
		Sig. (bilateral)	0.029
		N	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

“En la tabla 27 se aprecia un coeficiente de Rho de Spearman = -0,308, aludiendo una correlación negativa o inversa en un nivel medio, el cual significa que al tener una variable en aumento, la otra variable disminuirá, asimismo existe un p valor = 0,029, afirmando un correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir los niveles de despersonalización, aumentará el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”.

E. Hipótesis específica cinco

H1: “Existe relación significativa entre la despersonalización y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024”

H0: “No existe relación significativa entre la despersonalización y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024”

Tabla 28.

Hipótesis específica 5

		Comportamientos	
		Despersonalización	contraproducentes
	Desperson	Coefficiente de	1.000
	alización	correlación	,388**
		Sig. (bilateral)	0.005
Rho de	N	50	50
Spearman	Comporta	Coefficiente de	,388**
	mientos	correlación	1.000
	contraprod	Sig. (bilateral)	0.005
	ucentes	N	50
			50

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

En la tabla 28 se aprecia que existe un coeficiente de correlación positiva y media, siendo un $Rho = 0,388$, asimismo existe un p valor = 0,005, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al tener un aumento de despersonalización, existiría mayor nivel de comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024.

F. Hipótesis específica seis

H1: “Existe relación significativa entre la despersonalización y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

H0: “No existe relación significativa entre la despersonalización y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

Tabla 29.

Hipótesis específica 6

		Rendimiento en el contexto		
		Despersonalización		
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000	-,304*
		Sig. (bilateral)		0.032
Rho de		N	50	50
Spearman	Rendimiento en el contexto	Coefficiente de correlación	-,304*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.032	
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

“En la tabla 29 se aprecia que existe un coeficiente de correlación negativa o inversa media, siendo un $Rho = -0,304$, asimismo existe un p valor = 0,032, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir la despersonalización, aumentará el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”.

G. Hipótesis específica siete

H1: “Existe relación significativa entre la poca realización personal y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

H0: “No existe relación significativa entre la poca realización personal y el rendimiento de tarea en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

Tabla 30.

Hipótesis específica 7

		Poca		
			realización	Rendimiento
			personal	de tarea
	Poca realización personal	Coeficiente de correlación	1.000	-,323*
		Sig. (bilateral)		0.022
Rho de		N	50	50
Spearman	Rendimiento de tarea	Coeficiente de correlación	-,323*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.022	
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

“En la tabla 30 se aprecia que existe un coeficiente de correlación inversa media, siendo un Rho de Spearman = -0,323, asimismo existe un p valor = 0,022, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir la poca realización personal, el rendimiento de tarea aumentará significativamente en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”.

H. Hipótesis específica ocho

H1: “Existe relación significativa entre la poca realización personal y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

H0: “No existe relación significativa entre la poca realización personal y el comportamiento contraproducente en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

Tabla 31.

Hipótesis específica 8

		Poca		
			realización personal	Comportamientos contraproducentes
Rho de Spearman	Poca realización personal	Coeficiente de correlación	1.000	,282*
		Sig. (bilateral)		0.047
		N	50	50
Comportamientos contraproducentes		Coeficiente de correlación	,282*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.047	
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

“En la tabla 31, se visualiza un coeficiente de correlación de Rho = 0,282, indicando una relación baja, asimismo existe un p valor = 0,047, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al tener un aumento de niveles de poca realización personal, también existirá un aumento de comportamientos contraproducentes en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”.

I. Hipótesis específica nueve

H1: “Existe relación significativa entre la poca realización personal y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

H0: “No existe relación significativa entre la poca realización personal y el rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega, Abancay 2024”

Tabla 32.

Hipótesis específica 9

		Poca		
			realización	Rendimiento en
			personal	el contexto
Rho de	Poca realización	Coeficiente de	1.000	-,327*
Spearman	personal	correlación		
		Sig. (bilateral)		0.020
		N	50	50
	Rendimiento en	Coeficiente de	-,327*	1.000
	el contexto	correlación		
		Sig. (bilateral)	0.020	
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

“En la tabla 32 se aprecia que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman inverso o negativo medio, siendo un Rho = -0,327, asimismo existe un valor de sig. o p valor = 0,020, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir la poca realización personal, aumentará el

rendimiento en el contexto en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2024”.

5.4 Discusión de resultados

a) Se presentan las discusiones para el objetivo general se obtuvo un $Rho = -0,572$, asimismo existe un valor de significancia de 0,000, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir el síndrome de burnout, el desempeño laboral aumentará.

Comparado con la investigación de Días et al. (2022), en su estudio “Síndrome de burnout y desempeño laboral del Personal De Salud Durante La Pandemia COVID - 19”, evidenciaron un $Rho = 0,968$, el cual indica que existe una correlación alta. Asimismo, con la investigación de Rengifo (2022), titulado, “El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022”, el cual halló un $Rho = 0,461$ en cuanto al síndrome de burnout y desempeño laboral. Mientras que para Arana (2022), titulado, “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022”, evidencian un $Rho = -0,226$ para la variable síndrome de burnout y desempeño laboral, teniendo una correlación inversa, al igual que el presente estudio. Mismo hecho con la investigación de Ancco et al. (2023), en su investigación “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú”, quien encontró un coeficiente de Rho de Spearman de -0.637 ($p < 0.001$), lo que evidenció una relación negativa moderada entre ambas variables. Por lo tanto, el estudio se encuentra similar a diferentes investigaciones, coincidiendo que, a mayor índice de síndrome de burnout, el desempeño laboral disminuirá.

b) Para el objetivo específico 1, se evidenció un $Rho = -0,304$ con un valor de sig. = 0,032, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir desgaste emocional, el rendimiento de tarea aumentará.

En el estudio de Rengifo (2022), titulado, “El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022”, obtuvo un valor de

Rho = 0,226 para agotamiento emocional, mientras que para de Arana (2022), titulado, “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022”, obtuvo un resultado de -0,390 para agotamiento emocional, similar al presente estudio, por lo que coinciden que existe relación significativa entre las dimensiones analizadas.

c) En cuanto al objetivo específico 2, se aprecia que existe un coeficiente de correlación positiva, siendo un Rho = 0,290 asimismo existe un valor de significancia de 0,041, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al tener un aumento de desgaste emocional, también aumentará los comportamientos contraproducentes.

Se compara con la investigación de Ancco et al. (2023), en su investigación “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú”, encontró como resultado un Rho = -0,424 para el agotamiento emocional, teniendo una relación estadística inversa, además, en el estudio de Condezo (2021), realizó su tesis “Síndrome de burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020”, hallaron referente al agotamiento emocional un Rho = 0,192, coincidiendo este último con el resultado del presente estudio.

d) Para el objetivo específico 3, se halló un coeficiente de correlación negativa, siendo un Rho = -0,376, asimismo, existe un valor de significancia de 0,007, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir el desgaste emocional, el rendimiento en el contexto aumentará en un nivel alto. En comparación con la investigación de Ayala y Hurtado (2022), quienes realizaron una investigación titulada “Síndrome de burnout y desempeño laboral durante la pandemia por Covid-19 en cirujanos dentistas de la ciudad de Andahuaylas, 2021”, obtuvieron un Tau-c de Kendall de -0,150 para el cansancio emocional, siendo este una correlación inversa, entonces, se puede percibir que existe relación inversa entre las dimensiones, entonces es similar al presente estudio.

e) Para el objetivo específico 4 se halló un coeficiente de correlación negativa, siendo un $Rho = -0,308$, asimismo, existe un valor de significancia de 0,029, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir la despersonalización, aumentará el rendimiento de tarea.

Comparado con Rengifo (2022), titulado, “El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022”, el cual obtuvo un $Rho = -0,152$ para despersonalización, aunque en la investigación de Arana (2022), titulado, “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022”, halló $-0,433$ para despersonalización. Entonces se evidencia que existe coincidencia entre la investigación, por lo que se llega a concluir que existe relación significativa entre la despersonalización y la dimensión.

f) Para el objetivo específico 5, se aprecia que existe un coeficiente de correlación positiva, siendo un $Rho = 0,388$, asimismo existe un valor de significancia de 0,005, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al tener un aumento de despersonalización, existiría mayor nivel de comportamiento contraproducente.

Se hace la comparación con la investigación de Ayala y Hurtado (2022), titulada “Síndrome de burnout y desempeño laboral durante la pandemia por Covid-19 en cirujanos dentistas de la ciudad de Andahuaylas, 2021”, evidenciaron un 0,011 para despersonalización, siendo parecidas al presente estudio, por lo tanto, se puede concluir que existe relación entre las dimensiones analizadas.

g) En cuanto al objetivo específico 6, se aprecia que existe un coeficiente de correlación negativa, siendo un $Rho = -0,304$, asimismo, existe un valor de significancia de 0,032, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir la despersonalización, el rendimiento en el contexto en un nivel alto.

Comparado con la investigación de Condezo (2021), titulado, “Síndrome de burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima,

2020”, donde se evidenció un $Rho = 0,084$ en la despersonalización, resultando una relación positiva, aunque en la investigación de Ancco et al. (2023), titulado “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú”, halló un coeficiente de correlación inversa con un $Rho = -0,656$, por lo tanto, se puede decir que existe correlación estadística entre las dimensiones, siendo similares al presente estudio.

h) En cuanto al objetivo específico 7, se aprecia que existe un coeficiente de correlación negativa, siendo un $Rho = -0,323$, asimismo, existe un valor de significancia de 0,022, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir la poca realización personal, el rendimiento de tarea aumentará.

Comparado con la investigación de Águila y Pariona (2022), titulada “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021”, hallaron para realización personal y trabajo en equipo un $Rho = 0,002$, demostrando una correlación positiva pero muy baja, asimismo Ayala y Hurtado (2022), realizaron una investigación titulada “Síndrome de burnout y desempeño laboral durante la pandemia por Covid-19 en cirujanos dentistas de la ciudad de Andahuaylas, 2021”, donde hallaron un $Rho = 0,263$ para realización personal, siendo similares a los resultados del presente estudio, por lo que se evidencia similitudes con las investigaciones comparadas.

i) Para el objetivo específico 8, se halló un coeficiente de correlación positiva, siendo un $Rho = 0,282$, asimismo existe un valor de significancia de 0,047, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al tener un aumento de niveles de poca realización personal, también existirá un aumento de comportamientos contraproducentes.

Comparando con las investigaciones de Arana (2022), titulado, “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022”, el cual halló un $Rho = 0,473$ para realización personal teniendo una correlación positiva media. Por otro lado, con la investigación de Ancco et al. (2023), titulada “Síndrome de burnout y

desempeño laboral en el sector salud del Perú”, el cual halló un coeficiente de correlación de $Rho = -0,425$ en la realización personal, por lo que se considera como una correlación negativa. Entonces se puede aludir que existe coincidencias entre los estudios y la presente investigación, por lo tanto, se puede decir que existe correlación entre las dimensiones analizadas.

j) Por último, para el objetivo específico 9, se aprecia que existe un coeficiente de correlación negativa, siendo un $Rho = -0,327$, asimismo existe un valor de significancia de 0,020, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir la poca realización personal, aumentará el rendimiento en el contexto.

Se compara con la investigación de Águila y Pariona (2022), titulada “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021” donde hallaron para realización personal y motivación un coeficiente de $Rho = 0,066$, siendo una relación positiva, asimismo con Condezo (2021), quien realizó su tesis “Síndrome de burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020”, pudo hallar para realización personal un coeficiente de $Rho = 0,017$, esto indica una relación positiva, en tanto en el estudio de Rengifo (2022), titulado, “El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022” halló una correlación inversa con un $Rho = -0,195$, para insatisfacción de logro. Por lo tanto, existe investigaciones que indican una relación positiva, aunque existe evidencia que puede haber correlación inversa entre las dimensiones, siendo así, se puede inferir que las variables sí se relacionan entre sí, aunque es preciso indicar que es necesario más investigaciones para determinar los factores que determinen la dirección de la relación estadística.

VI. Conclusiones

Primera: Para el objetivo general, se halló un coeficiente de correlación negativa, siendo un $Rho = -0,572$, asimismo existe un p valor = 0,000, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se concluye con la aceptación de la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir el síndrome de burnout, el desempeño laboral aumentará en un nivel alto.

Segunda: Para el objetivo específico 1, se halló que existe un coeficiente de correlación negativa, siendo un $Rho = -0,304$, asimismo existe un p valor = 0,032, lo que significa que existe una correlación significativa, por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir desgaste emocional, el rendimiento de tarea aumentará en un nivel medio.

Tercera: Para el objetivo específico 2, se halló que existe un coeficiente de correlación positiva, siendo un $Rho = 0,290$, asimismo existe un p valor = 0,041, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que, al tener un aumento de desgaste emocional, también aumentará los comportamientos contraproducentes.

Cuarta: Para el objetivo específico 3, se halló que existe un coeficiente de correlación negativa, siendo un $Rho = -0,376$, asimismo un p valor = 0,007, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se concluye con la aceptación de la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir el desgaste emocional, el rendimiento en el contexto aumentará en un nivel alto.

Quinta: Para el objetivo específico 4, se halló que existe un coeficiente de correlación negativa, siendo un $Rho = -0,308$, asimismo existe un p valor = 0,029, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que, al disminuir la despersonalización, aumentará el rendimiento de tarea

Sexta: Para el objetivo específico 5, se halló que existe un coeficiente de correlación positiva, siendo un $Rho = 0,388$, asimismo existe un p valor = 0,005, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, se concluye

que, al tener un aumento de despersonalización, existiría mayor nivel de comportamiento contraproducente.

Séptima: Para el objetivo específico 6, se aprecia que existe un coeficiente de correlación positiva, siendo un $Rho = -0,304$ asimismo existe un p valor = 0,032, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que, al tener un aumento de despersonalización, existiría menor nivel de rendimiento en el contexto.

Octava: Para el objetivo específico 7, se halló que existe un coeficiente de correlación negativa, siendo un $Rho = -0,323$, asimismo, existe un p valor = 0,022, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se concluye con la aceptación de la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir la poca realización personal, el rendimiento de tarea aumentará.

Novena: Para el objetivo específico 8, se halló que existe un coeficiente de correlación positiva, siendo un $Rho = 0,282$, asimismo existe un p valor = 0,047, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que, al tener un aumento de niveles de poca realización personal, también existirá un aumento de comportamientos contraproducentes.

Décima: Para el objetivo específico 9, se halló que existe un coeficiente de correlación negativa, siendo un $Rho = -0,327$, asimismo existe un p valor = 0,020, lo que significa que existe una correlación significativa, entonces, se concluye con la aceptación de la hipótesis alterna, indicando que, al disminuir la poca realización personal, aumentará el rendimiento en el contexto.

VII. Recomendaciones

Primera: A la Dirección del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, implementar programas de bienestar laboral que reduzcan el estrés y promuevan estrategias de afrontamiento efectivas, ya que una disminución del burnout puede mejorar significativamente el desempeño.

Segunda: Al área de Recursos Humanos del hospital fomentar espacios de autocuidado y descanso adecuados para los profesionales de enfermería, pues reducir el desgaste emocional impacta positivamente en la calidad del trabajo realizado.

Tercera: A la jefatura del Servicio de Emergencia a monitorear los niveles de desgaste emocional a través de evaluaciones periódicas, ya que su aumento puede generar actitudes negativas en el entorno laboral.

Cuarta: A la coordinación de enfermería del Servicio de Emergencia, promover un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo puede ayudar a reducir el desgaste emocional y mejorar el desempeño en situaciones críticas.

Quinta: A los profesionales en enfermería del área de Servicio de Emergencia a fortalecer la empatía y el sentido de pertenencia al equipo de trabajo, ya que disminuir la despersonalización contribuye a una mejor ejecución de las tareas.

Sexta: Al área de capacitación del hospital, capacitar en la inteligencia emocional y en estrategias de comunicación efectiva podría reducir la despersonalización y, con ello, minimizar la presencia de conductas contraproducentes.

Séptima: A la dirección de enfermería, fortalecer redes de apoyo psicológico y motivacional dentro del equipo de trabajo para mitigar el desgaste emocional y mejorar la productividad.

Octava: A la Dirección del hospital, realizar talleres de motivación para que los profesionales en enfermería mejoren su rendimiento de tarea, así también reducir la poca realización personal.

Novena: A la Dirección del hospital, reconocer y valorar el esfuerzo de los profesionales de enfermería, ya que un bajo nivel de realización personal puede propiciar actitudes negativas en el entorno laboral.

Décima: A la Dirección del hospital fomentar una cultura organizacional basada en el respeto y el reconocimiento profesional puede ayudar a reducir la poca realización personal y mejorar el desempeño en el contexto hospitalario.

VIII. Referencias

1. Castro O, Romero H. Factores de riesgos psicosociales que inciden en el desarrollo del síndrome de burnout en profesionales de enfermería. Más Vita [Internet]. 2022 Jul 1;4(2):31–49. Available from: <http://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/355>
2. Infobae. Cinco señales del síndrome de burnout y cómo prevenirlo [Internet]. 2023. Available from: <https://www.infobae.com/salud/2023/05/10/cinco-senales-del-sindrome-de-burnout-y-como-prevenirlo/>
3. Rendón M, Peralta S, Hernández E, Hernández R, Vargas M, Favela M. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. Enfermería Glob. 2020 Jun;19(3):479–506.
4. Infobae. Infobae.com. 2024. Nueve de cada diez enfermeras sufren estrés y agotamiento emocional en su trabajo.
5. RPP. ¿Cansado de tu trabajo? Tal vez estás entre los muchos peruanos que sufren el síndrome Burnout [Internet]. 2022. Available from: <https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047?ref=rpp>
6. Organización Internacional del Trabajo. Naciones Unidad. 2024. El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos. Available from: <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>
7. Roncal J. La gestión. 2023. Perú es uno de los países latinoamericanos con los trabajadores menos productivos, ¿a qué se debe?
8. Ríos M. Gestión. 2022. ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?
9. Maslach C, Jackson S, Leiter M. The Maslach Burnout Inventory Manual. ResearchGate. 1997;
10. Cruzado L, Alomia D. Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de

- Lince. Rev Investig Valor Agreg [Internet]. 2020 Dec 31;7(1):31–6. Available from: https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1414
11. Cruzado L, Alomia D. Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. Rev Investig Valor Agreg. 2020 Dec;7(1):31–6.
 12. Dias S, García S, Yáñez Á. Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en el contexto del Covid-19. Horiz Enferm [Internet]. 2022;33(2):123–31. Available from: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/09/1392366/3.pdf>
 13. Gassas RS, Ahmed M. Cómo perciben las enfermeras la brecha entre el conocimiento y la práctica. Enfermería Clínica [Internet]. 2024 Mar;34(2):120–9. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1130862124000044>
 14. Chávez P, Alvarez W. Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia [Internet]. Universidad Estatal de Milagro; 2022. Available from: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5871>
 15. Rengifo K. El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022. Rev Investig Valor Agreg [Internet]. 2022 Dec 15;9(1):28–42. Available from: https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1879
 16. Arana D. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022 [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2022. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/4011c745-adfb-438b-a8db-92511d32d580>
 17. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Rev Innova Educ [Internet]. 2020 Oct 6;2(4):543–54. Available from: <http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>
 18. Ancco RD, Calderón D, Quispe GR, Pacompia JF, Quispe J del R. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. Rev Vive. 2023 May;6(17):491–502.

19. Condezo G. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58238>
20. Huamani I, Tovar K. Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeros y obstetras de la Microred de Salud de Chilca - 2022 [Internet]. Universidad Continental; 2023. Available from: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14100/2/IV_FCS_504_Huamani_Tovar_2023.pdf
21. Ayala N, Hurtado S. Síndrome de Burnout y desempeño laboral durante la pandemia por Covid-19 en cirujanos dentistas de la ciudad de Andahuaylas, 2021 [Internet]. Universidad Tecnológica de los Andes; 2022. Available from: <https://repositorio.utea.edu.pe/items/0739a979-d1b8-4a30-9bd0-276d9569de38>
22. Aguila S, Pariona N. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 [Internet]. Universidad Tecnológica de los Andes; 2022. Available from: <https://repositorio.utea.edu.pe/items/dd3289a2-f0e6-4e16-8925-1e22b2b1946d>
23. Yslado R, Norabuena R, Loli T, Zarzosa E, Padilla L, Pinto Flores I, et al. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horiz Médico [Internet]. 2019 Dec 30;19(4):41–9. Available from: <http://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/933>
24. Vidotti V, Martins J, Galdino M, Ribeiro R, Robazzi M. Burnout syndrome, occupational stress and quality of life among nursing workers. Enfermería Glob [Internet]. 2019 Jun 9;18(3):344–76. Available from: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/325961>
25. Vera-Lituma O. Síndrome de Burnout en los trabajadores sanitarios como consecuencia del Covid-19. Rev Arbitr Interdiscip Ciencias la Salud Salud y Vida [Internet]. 2024 Jan 1;8(15):4–15. Available from: <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/3193>

26. Llor J, Seva AM, Díaz JL, Llor L, Leal C. Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos. *Enfermería Glob.* 2020 Jun;19(3):68–92.
27. Caballero M. El síndrome de burnout y su relación con la intención de abandono en una muestra de trabajadores de diferentes grupos ocupacionales. *Universidad Oberta de Catalunya*; 2021.
28. Cruzado L, Danny A. Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Rev Investig Valor Agreg.* 2020 Dec;7(1):31–6.
29. Merino M, Carrera-Hueso F, Arribas-Boscá N, Martínez-Asensi A, Vázquez-Ferreiro P, Vargas-Morales A, et al. Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cad Saude Publica.* 2018;34(11).
30. Dolores E, Salazar J, Valdivia M. La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Rev Iberoam para la Investig y el Desarro Educ.* 2023 May;13(26).
31. Armstrong G, Kotler P. *Fundamentos de marketing.* 13a Edició. México; 2017.
32. Máynez A, Vargas M. Integración, involucramiento y retroalimentación como antecedentes de la reflexividad en una dependencia gubernamental. *CienciaUAT.* 2022 Jan;114–25.
33. Ames R. Factores de atracción y retención del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional. *Económicas CUC.* 2021 Jul;43(1):139–52.
34. Campos P, Gutiérrez H, Matzumura J. Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Rev Cuid.* 2019 May;10(2).
35. Velásquez C. Gestión del proceso de capacitación en las áreas soporte de negocio en una empresa contratista de minería y construcción en Lima. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip.* 2022 Jan;6(1):132–54.
36. Cherre C. Clima organizacional y desempeño laboral en la dirección del hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo. Tesis de maestría, Universidad César

- Vallejo; 2020.
37. Bueno G. Observaciones al enfoque por competencias y su relación con la calidad educativa. *Sophía*. 2022 Jan;(32):93–117.
 38. Tri N, Yusuf M, Ardianto R, Wartno P. El efecto de la competencia, la experiencia laboral, el entorno laboral y la disciplina laboral en el desempeño de los empleados. *Rev asiática gestión, Emprend y ciencias Soc*. 2023;
 39. Abad L, Barrera H. Virtual didactic and academic performance in students of education masters of la PUCE - Ambato. *Horizontes Rev Investig en Ciencias la Educ*. 2021 Jan;5(17):252–76.
 40. Rodríguez Siu JL, Rodríguez Salazar RE, Fuerte Montañó L. Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Represent*. 2021;9(1).
 41. Pedraza Melo NA. Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Rev Iberoam para la Investig y el Desarro Educ*. 2020 Jan;10(20).
 42. Marín J, Delgado J. Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip*. 2020 Dec;4(2):1139–59.
 43. Rodríguez L, Ordaz A. La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, contabilidad y gestión*. 2021 Aug;(18):28–40.
 44. Hernández C, Báez A, Carrasco M. Evaluación de Sostenibilidad en Proyectos de Desarrollo. *Ing USBMed*. 2019 Mar;10(1):34–9.
 45. Barreto D, Salazar H. Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Univ y Salud*. 2020 Dec;23(1):30–9.
 46. Abanto J, Rosales M, Luna J. El acompañamiento pedagógico: una revision sistemática. *Rev Iberoam Educ [Internet]*. 2021 Dec 2; Available from: <http://www.revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/122>
 47. Seijas-Solano D. Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en