

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



**UPLA**

**TESIS**

## **BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DE UN HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS-APURIMAC 2023**

<b>Para Optar:</b>	El Título profesional de Psicóloga
<b>Autora:</b>	Bach. Lloclla Gamboa, Elizabeth
<b>Asesora:</b>	Mg. Tupayachi Gamion, Pamela Isabel
<b>Línea de investigación institucional:</b>	Salud y Gestión de la Salud
<b>Fecha de inicio y culminación:</b>	Febrero, 2024 – Diciembre 2024

**Lima - Perú**

2024

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Padre y Madre celestiales por la vida espiritual que me brinda, a toda mi familia en especial a mis padres por la motivación y apoyo. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder la esperanza y aprender de mis equivocaciones.

Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

También quiero dedicarle este trabajo a mi esposo John. Por su paciencia, por su comprensión, por su empeño, por su fuerza, por su amor, porque lo amo, me ayudo a alcanzar mi sueño, me motivo a sacar mi potencial, nunca dejare estar agradecida por esto.

**La autora**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias Padre y madre celestial por la salud y vida, a mis familias por su constante exigencias, Agradecer a mi esposo por sus consejos.

Agradecida con mis asesores por su dedicación, vocación y paciencia, sin sus palabras llenas de conocimiento y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelado.

Por último, agradezco a la universidad y a cada directivo por su trabajo y su gestión.

**Elizabeth Llocla**

## CONSTANCIA DE TURNITIN



## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 00366-FCS-2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis Titulada:**

**BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DE UN HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS - APURIMAC 2023.**

Con la siguiente información:

Con autor(es) : **BACH. LLOCLLA GAMBOA ELIZABETH**  
 Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**  
 Escuela Profesional : **PSICOLOGÍA**  
 Asesor (a) : **MTRA. TUPAYACHE GAMON PAMELA ISABEL**

Fue analizado con fecha **15/09/2024** con **199** pag.; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°10 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 18 de setiembre de 2024.



**MTRA. LIZET DOREELA MANTARI MINCASI**  
**Jefa**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## INTRODUCCIÓN

El estrés en el trabajo ha sido una de las condiciones laborales de mayor preocupación para todo tipo de organización dado los funestos efectos que tiene para la salud física y mental de los trabajadores, lo cual incide de manera directa tanto en su vida personal y social como en su desempeño laboral (Organización Internacional del Trabajo, OIT, 2016).

Para la OIT (2016) el estrés es concebido como una reacción biológica y psicológica inducida por la percepción de un desequilibrio entre las demandas laborales y las competencias y recursos que el trabajador requiere poseer para poder afrontar eficazmente esas demandas.

El estrés crónico en el trabajo, es denominado burnout o síndrome de estar quemado y es conceptualizado por Maslach como una respuesta psicofisiológica caracterizada por actitudes y sentimientos negativos, generados por condiciones, demandas, exigencias o situaciones de riesgo laboral; que afecta directamente el desempeño de los trabajadores; desde esta perspectiva el burnout se relaciona de manera directa con los procesos de gestión organizacional del centro laboral, como también con las exigencias propias del trabajo ejecutado. La presencia de esta respuesta de estrés se hace de mayor incidencia en profesiones que tienen responsabilidad de labor asistencial y/o de contacto directo con las personas.

Los profesionales sanitarios de toda índole, se ven cotidianamente muy afectados por la persistencia, intensidad y cronicidad del contacto con condiciones de riesgo, a los que se ven expuestos en el desempeño de sus funciones, los cuales tiene un impacto negativo en su salud física y mental. Este problema afecta directamente al personal de enfermeras debido a las exigencias y demandas (carga, ritmo, guardia, turno, tareas) de su labor asistencial vinculada al cuidado de pacientes a los cuales tiene que asistir cotidianamente. Estas demandas de

trabajo tienden a generar el estrés laboral hasta convertirse en crónico (burnout) llegando a trastocar el desempeño laboral, por lo que se convierte en un serio problema que requiere ser plenamente abordado (Rengifo, 2022).

Para la OIT (2016), el burnout denominado también como agotamiento, es un trastorno laboral de creciente incidencia que está incluida en la relaciones nacionales de enfermedades profesionales, desde esta perspectiva su presencia en los diferentes contextos laborales, preferentemente en las organizaciones prestadoras de los servicios de la salud requiere de estudios con el objetivo de identificar la presencia del burnout y su implicancias laborales, en las distintas instituciones sanitarias del país.

En este sentido identificar la relación del burnout con el desempeño laboral resulta relevante porque permite priorizar su atención y abordaje integral como necesidad para la salud mental individual y salud pública. Al respecto Condezo et al. (2022), señala que los estudios manifiestan niveles prominentes de agotamiento en personal de la salud, lo cual está afectando no sólo su bienestar físico y psicológico si no también su calidad de vida, siendo necesario el estudio de los profesionales de la salud que trabajaron arduamente en el estado de emergencia.

Si bien es cierto que el burnout o fatiga laboral es un problema bastante antiguo (más de 40 años desde su enunciación oficial por Maslach), hoy en día existe una preocupación cada vez más creciente de identificar sus nefastos efectos emocionales, de despersonalización y desempeño del rol, entre los profesionales sanitarios, especialmente en las enfermeras, que comparten en común la atención de personas en situación de pacientes. De esta forma, la investigación desarrollada estuvo orientado a establecer la influencia del estrés crónico o síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Andahuaylas-Apurímac.

La tesis presentada tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre el burnout y el desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023. En lo concerniente a la metodología, el tipo de estudio es básico, el nivel relacional, el enfoque cuantitativo, y el diseño correlacional no experimental de corte transversal. El grupo de interés son profesionales de enfermería que laboran en el Hospital sub regional de Andahuaylas-Apurímac siendo la muestra tipo censal. La técnica utilizada es la encuesta y los instrumentos el Inventario de Burnout (MBI) y la Escala de Autoevaluación del Desempeño Laboral.

El trabajo de tesis presentado está estructurado en cinco capítulos y consta de los siguientes puntos:

El Capítulo I, corresponde al Planteamiento del Problema; y está constituido por la descripción de la situación problemática, la delimitación y formulación del problema (general y específicos), la justificación del estudio y el enunciado de los objetivos (general y específicos).

El Capítulo II, corresponde al Marco Teórico, y está compuesto por los antecedentes del estudio (nacionales e internacionales), los fundamentos teóricos de las variables, y el marco conceptual de las variables y sus dimensiones.

El Capítulo III, corresponde a las Hipótesis, y contiene la formulación de la hipótesis de trabajo (general y específicos) y a la definición y operacionalización de cada una de las variables asumidas en la investigación

El Capítulo IV, corresponde a la Metodología, y contiene el método el tipo, nivel y diseño de investigación a emplear, la población objetivo y el tipo de muestra, las técnicas e instrumentos para la recogida de datos, las técnicas de procesamiento y análisis estadístico y los aspectos éticos considerados en la investigación.

El Capítulo V, corresponde a los resultados, y contiene la descripción de los resultados y la contrastación de hipótesis, las conclusiones y las recomendaciones.

Al final se presentan las referencias y los anexos del estudio.

La autora

## Contenido

<b><u>DEDICATORIA</u></b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b><u>AGRADECIMIENTO</u></b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<u>Introducción</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<u>Contenido</u> .....	ix
<u>Contenido de tablas</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<u>Contenido de figuras</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b><u>RESUMEN</u></b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b><u>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u></b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.1. <u>Descripción de la realidad problemática</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.2. <u>Delimitación del problema</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.9</b>
1.3. <u>Formulación del problema</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.9</b>
1.3.1. <u>Problema general</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.9</b>
1.3.2. <u>Problemas específicos</u> .....	20
1.4. <u>Justificación</u> .....	20
1.4.1. <u>Social</u> .....	20
1.4.2. <u>Teórica</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.4.3. <u>Metodológica</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.1</b>
1.5. <u>Objetivos</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.5.1. <u>Objetivo General</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.5.2. <u>Objetivos Específicos</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.2</b>

<b><u>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</u></b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1. <u>Antecedentes</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
2.1.1. <u>Antecedentes Internacionales</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
2.1.2. <u>Antecedentes Nacionales</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
2.2. <u>Bases teóricas o científicas</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.8</b>
2.3. <u>Marco Conceptual (variables y dimensiones)</u> .....	40
<b><u>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS</u></b> .....	43
3.1 <u>Hipótesis General</u> .....	43
3.2 <u>Hipótesis Específicas</u> .....	43
3.3. <u>Variables (definición conceptual y operacional)</u> .....	43
<b><u>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA</u></b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
4.1. <u>Método de investigación</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
4.2. <u>Tipo de Investigación</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
4.3. <u>Nivel de Investigación</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
4.4. <u>Diseño de la Investigación</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
4.5. <u>Población y muestra</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.8</b>
4.6. <u>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</u> ....	<b>¡Error! Marcador no definido.0</b>
4.6.1. <u>Procedimiento para la recolección de datos</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
4.6.2. <u>Instrumentos de recolección de datos</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
4.6.3. <u>Validez de los instrumentos</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.6.4. <u>Confiability de los instrumentos</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.54</b>
4.7. <u>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.54</b>
4.8. <u>Aspectos éticos de la investigación</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.4</b>

<b>CAPÍTULO</b>	<b>V:</b>
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.6</b>
<b>5.1. Descripción de resultados</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.6</b>
<b>5.2. Contrastación de Hipótesis</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.4</b>
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.2</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.8</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.9</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 1: Matriz de Consistencia</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 4: Instrumentos de investigación</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 5: Autorización de aplicación de los instrumentos</b> ..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 6: Constancia de aplicación de los instrumentos</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 7: Confiabilidad</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 8: Validez del instrumento</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 9: Consentimiento informado</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 10: Declaración de confiabilidad</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 11: Compromiso de auditoría</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 12: Data de procesamiento de datos</b> .....	<b>111</b>
<b>Anexo 13: Fotografías</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Frecuencia y porcentaje del personal de enfermeras .....	49
<b>Tabla 2.</b> Frecuencia y porcentaje de niveles de Burnout .....	56
<b>Tabla 3.</b> Frecuencia y porcentaje del nivel de cansancio emocional .....	57
<b>Tabla 4.</b> Frecuencia y porcentaje del nivel de despersonalización .....	58
<b>Tabla 5.</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión falta de realización personal .....	59
<b>Tabla 6.</b> Relación cruzada entre el Burnout y desempeño laboral.....	60
<b>Tabla 7.</b> Relación cruzada entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral .....	61
<b>Tabla 8.</b> Relación cruzada entre despersonalización y desempeño laboral .....	62
<b>Tabla 9.</b> Relación cruzada entre falta de realización personal y desempeño laboral.....	63
<b>Tabla 10.</b> Pruebas de normalidad.....	64
<b>Tabla 11.</b> Coeficiente de correlación entre burnout y desempeño laboral.....	66
<b>Tabla 12.</b> Coeficiente de correlación entre cansancio emocional y desempeño laboral.....	68
<b>Tabla 13.</b> Coeficiente de correlación entre dimensión despersonalización y desempeño laboral .....	69
<b>Tabla 14.</b> Coeficiente de correlación entre dimensión realización personal y desempeño laboral .....	71

## CONTENIDO DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Porcentaje del burnout.....	56
<b>Figura 2.</b> Porcentaje de la dimensión cansancio emocional. ....	57
<b>Figura 3.</b> Porcentaje de la dimensión despersonalización .....	58
<b>Figura 4.</b> Porcentaje de la dimensión falta de realización personal.....	59
<b>Figura 5.</b> Porcentaje entre el Burnout y desempeño laboral.....	60
<b>Figura 6.</b> Porcentajes entre cansancio emocional y desempeño laboral; <b>Error! Marcador no definido.1</b>	
<b>Figura 7.</b> Porcentajes entre despersonalización y desempeño laboral.....	62
<b>Figura 8.</b> Porcentajes entre falta de realización personal y desempeño laboral .....	63

## RESUMEN

El trabajo de tesis desarrollado planteó como objetivo principal de estudio establecer la relación entre burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023. Metodológicamente el trabajo fue de ruta cuantitativa, de tipo básico, nivel relacional con diseño correlacional de corte transaccional; la población objetivo fueron 101 enfermeras trabajadoras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac siendo la muestra de tipo censal. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos utilizados previa confirmación de sus propiedades de validez (contenido) y confiabilidad (alfa de Omega) fueron el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y la Escala de Autoevaluación de Desempeño Laboral. Se reportaron resultados de una Rho de Spearman inversa significativa entre el burnout y el desempeño laboral (-0.563) y entre las dimensiones despersonalización (-0.489) y realización personal (-0.586), no reportándose Rho significativa con la dimensión cansancio emocional (0.035). Se concluye afirmando que a menor burnout (estrés laboral crónico) mayor desempeño laboral en las enfermeras participantes del estudio.

**Palabras clave:** Burnout, desempeño laboral, enfermeras.

## ABSTRAC

The main objective of the thesis was to establish the relationship between burnout and work performance in nurses in a hospital in Andahuaylas-Apurímac, 2023. Methodologically, the study was quantitative, basic, relational level with a cross-sectional correlational design; the target population was 101 nurses working at a hospital in Andahuaylas-Apurímac, the sample being census-type. The technique used was the survey and the instruments used, after confirmation of its validity (content) and reliability (Omega's alpha) properties, were the Maslach and Jackson Burnout Inventory and the Work Performance Self-Assessment Scale. Results were reported of a significant inverse Rho between burnout and work performance (-0.563) and between the dimensions of depersonalization (-0.489) and personal fulfillment (-0.586), with no significant Rho reported with the dimension of emotional fatigue (0.035). It is concluded that the lower the burnout (chronic work stress), the higher the work performance of the nurses participating in the study.

**Key words:** Burnout, work performance, nurses

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

El estrés laboral crónico está reconocido mundialmente como un trastorno del trabajo que afecta a cualquier personal independiente de la profesión u ocupación a la que este se dedique. Las consecuencias nocivas del síndrome no solo afectan la salud física, mental y emocional de los trabajadores, sino también los efectos son evidenciados a nivel de la eficiencia profesional (OIT, 2016).

El estrés laboral crónico o síndrome de burnout (también conocido con los nombres de síndrome del estrés asistencial, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado), fue declarado por la Organización mundial de la salud en el año 2000, como factor de riesgo laboral y considerado un problema de salud social y salud pública. Se trata de un trastorno adaptativo crónico que afecta la calidad de vida y salud mental; la persona afectada brinda un servicio deficiente por el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo lo cual incide con una caída importante en el desempeño laboral.

Al respecto para Cárdenas y Santosa (2022) señalan que la presencia de burnout en los trabajadores trae como consecuencia un debilitamiento del desempeño y en el cumplimiento de las funciones asignadas, lo cual incide en una baja en la producción y en un deterioro colaborativo en el trabajo interdisciplinario y en la atención de los pacientes por parte de los profesionales sanitarios.

El desempeño laboral del trabajador se ha visto afectado por la constante presencia de múltiples factores de riesgo personales, sociales y laborales, constituyéndose en un estrés laboral crónico, con efectos incapacitantes en los trabajadores. El desempeño laboral se comprende en relación de como los trabajadores cumplen eficientemente sus roles, funciones

y tareas, lo cual tiene influencia positiva o negativa en el comportamiento de la organización (Chiavenato, 1999)

A nivel mundial, el burnout ha podido ser localizado en por lo menos nueve países de Europa (Suecia, Holanda, Francia, Italia, España, Alemania) donde el personal de salud se encuentra fuertemente inmerso en el trastorno. Algunos estudios llevados a cabo en Estados Unidos de América se reportaron que el 77% del personal de salud declararon haber sufrido de cansancio laboral. Así mismos estudios realizados en España a personal de medicina y enfermería, reportaron la existencia de una mayor incidencia del burnout y fatiga emocional en los profesionistas sanitarios teniendo en comparación a los pobladores comunes (Cárdenas y Santosa, 2022).

Un estudio realizado en México sobre el Síndrome de Burnout en trabajadores sanitarios reportaron una prevalencia global del 69% y para las dimensiones del burnout una prevalencia del 47% para una baja realización personal, 40% para el agotamiento emocional y del 35% para la despersonalización; estos resultados según el autor del estudio, evidencian una prevalencia del síndrome en el personal de sanitario investigado en tiempos de la COVID-19 superior a los datos reportados en trabajos llevados a cabo antes de la pandemia (De la Torre, 2021).

En nuestro medio, un trabajo realizado por la Escuela de Administración de Negocios para Graduados (ESAN- 2020) para determinar la prevalencia del estrés en el trabajo reportó que el 70% de los encuestados en el país exhibe estrés laboral por efectos de la pandemia. Así mismo, el trabajo reportó que alrededor del 50% de los trabajadores peruanos sufre del estrés laboral crónico (síndrome de burnout) como consecuencia de la situación de desempleo y de la exigencia de trabajo remoto.

Los estudios llevados a cabo en centros hospitalarios de la región Apurímac por Inca (2022) y Cárdenas y Santosa (2022) han reportado que el burnout afecta significativamente

el desempeño laboral de los profesionales de salud (médicos, enfermeras) dando lugar a una pobre productividad, un ambiente laboral inadecuado y un déficit de cooperación del equipo médico, lo que ha provocado en los pacientes quejas reiterativas de desconfianza e incomodidad

Al respecto, Ccoscco (2021) refiere que existen numerosos trabajos sobre burnout y las implicancias que tiene en el desempeño laboral; trabajos que han evidenciado y han puesto en alerta a las personas responsables del talento humano considerar el cuidado que deben de tener en la atención de su colaboradores, pues el estrés laboral crónico no sólo se refleja tanto el sector público como en el privado, presentándose con mayor reiteración cuando el trabajador debe atender o asistir a personas.

Inca (2022), refiere que el burnout se ha convertido de acuerdo a lo referido por la Red Universal de Salud en una de las representaciones más frecuente e insidiosa del estrés en los ámbitos laborales, el cual es caracterizado como un agotamiento progresivo que se inicia con elevados niveles de estrés, provocando debilitamiento físico, irritabilidad y fatiga mental

La presencia de una pandemia cuya duración mantuvo en una situación de alerta a toda la población mundial durante más de dos años, tuvo una fuerte incidencia en el desempeño los profesionales sanitarios, dadas las condiciones y requerimientos de labores propias, que como profesionales tenían que llevar a cabo, lo cual ha dejado una potencial secuela de estrés post pandemia en gran número de ellos. Distintas condiciones laborales, situaciones personales y profesionales, inciden a que el personal sanitario no logre alcanzar una productividad óptima; lo que puede ser evidenciado por una ausencia de respeto a sus metas laborales; ausentismo, escasa motivación, pésimo humor, actitudes y trato inapropiado hacia los pacientes y malas interacciones profesionales, todo lo cual va a generar malestar institucional y costos adicionales para el centro de labores, desde esta perspectiva el burnout se constituye en un problema de salud pública (Inca, 2022).

Para Aguilar (2023) era evidente que trabajar durante la crisis sanitaria daría lugar a alteraciones psicológicas como ansiedad, estrés y depresión, que, en el caso del estrés, ocasionó desgaste laboral denominado síndrome de burnout, el cual es una reacción a los riesgos laborales de mayor incidencia en la sociedad, condición que se intensificó después de la pandemia.

Uno de los sectores profesionales del sector salud de mayor afectación por las condiciones personales y laborales generadas por la pandemia ha sido las enfermeras (MINSA, 2021). En la actualidad pese a que las autoridades de salud han efectuado una serie de mejoras con la finalidad de contrarrestar los efectos del estrés laboral crónico, estudios llevados a cabo post pandemia, en centros hospitalarios y de salud en nuestro medio demuestran la vinculación existente entre el burnout y el desempeño laboral (Araujo y Cubas, 2021).

El personal asistencial sanitario que labora en el centro hospitalario de Andahuaylas, Apurímac, en especial las enfermeras, no son ajenas a las condiciones laborales y exigencias profesionales que prevalece en nuestro sistema de salud, lo cual demanda una actuación acorde a un desempeño laboral que alcance a responder y satisfacer las demandas de los usuarios y/o pacientes de la región.

Es en estas circunstancias, que nos formulamos la principal interrogante a investigar ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac 2023?

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación teórica**

Teóricamente se asumió para nuestro trabajo los constructos síndrome de burnout y desempeño laboral como variables de estudio. La teoría que sustentará el estudio para la variable burnout será el modelo socio cognitivo asumido por Malasch y Leiter (1997) y para la variable desempeño laboral será la teoría del modelo de desempeño de tareas de Campbell y Wiernik (2015).

### **1.2.2. Delimitación espacial**

El proyecto se implementó para su ejecución el Hospital Sub Regional de Andahuaylas (Hugo Pesce Pescetto) en la región de Apurímac.

### **1.2.3. Delimitación social**

El grupo de análisis estuvo constituido por personal de enfermería del Hospital sub regional de Andahuaylas-Apurímac, sector de profesionales de la salud en quienes se percibió que por las exigencias que demanda su quehacer asistencial se han visto desbordadas en sus recursos personales dadas las condiciones de trabajo y las condiciones de los pacientes a quienes deben atender.

### **1.2.4. Delimitación temporal**

El tiempo establecido para desarrollar el trabajo, fueron aproximadamente de ocho meses, iniciándose en el mes de setiembre del 2023 y culminando con la presentación de la tesis final el mes Mayo del año 2024.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac 2023?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿Qué relación existe entre dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac 2023?
- ¿Qué relación existe entre dimensión despersonalización y desempeño laboral en enfermeras del hospital de un Andahuaylas-Apurímac 2023?
- ¿Qué relación existe entre dimensión falta de realización personal y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac 2023?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

La presente investigación se realizó porque se observó que en el Hospital de Andahuaylas a una cantidad considerable de profesionales con Burnout el cual afecta a su desempeño laboral, así mismo nos permitió conocer los riesgos y daños en la salud emocional, específicamente en profesionales de enfermería. Socialmente el trabajo se justificó para que de acuerdo a los resultados obtenidos puedan elaborarse estrategias de afrontamiento que beneficien directamente al personal de enfermería participantes en el estudio. Es decir, los resultados del estudio tienen un impacto a nivel personal y profesional en las enfermeras, para que puedan desempeñarse eficazmente en su ámbito laboral afrontando exitosamente demandas personales y laborales. Así mismo, de forma indirecta el estudio se realizó para que la organización hospitalaria se vea también beneficiada en la medida que al mejorar el desempeño laboral de su personal de enfermería podría mejorar su nivel de atención sanitaria.

Por tanto, combatir el estrés es crucial para crear una sociedad más inclusiva y comprensiva ya que implica educar a las personas sobre la realidad de los trastornos

mentales, fomentar la empatía, el respeto, y promover conversaciones abiertas y honestas sobre la salud mental.

#### **1.4.2. Teórica**

Para la variable síndrome de Burnout, la teoría que sustentó su abordaje fue el Modelo Socio Cognitivo asumido por Maslach y Leiter (1997) y para la variable desempeño laboral fue la teoría del Modelo de Desempeño de Tareas de Campbell y Wiernik ; fundamentos teóricos que nos permitieron obtener mayor información sobre la relación que existía entre las variables investigadas. Asimismo, la presente investigación servirá como antecedentes para futuras investigaciones relacionadas con las variables en estudio.

#### **1.4.3. Metodológica**

Metodológicamente, el estudio se justifica dado que permitió corroborar la utilidad de los diseños correlacionales para mostrar las implicancias asociativas de una posible relación causal entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en un contexto de post pandemia. Así mismo permitirá verificar las propiedades psicométricas de fiabilidad y validez de los instrumentos *Maslach Burnout Inventory* (MBI) y Escala de Autoevaluación del Desempeño Laboral. Para evaluar la fiabilidad se empleará el alfa de Cron Bach y de Omega, y para evaluar la validez se utilizará la validez de contenido en base al criterio de tres jueces por otro lado, la revisión de investigaciones similares consideradas como antecedentes, permitirá contrastar nuestros resultados tomando en cuenta las características de la población, los instrumentos y el diseño utilizado.

Finalmente servirán para medir las variables y podrán ser usados por otros investigadores en futuras investigaciones.

## **1.5. Objetivo**

### **1.5.1. Objetivo General**

Establecer la relación existente entre Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la relación existente entre dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.
- Identificar la relación existente entre dimensión despersonalización y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.
- Identificar la relación existente entre dimensión falta de realización personal y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Nacionales

Urrunaga (2018), llevó a cabo un estudio sobre *“Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo -2017”*, cuyo objetivo primordial fue determinar la posible influencia del Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermeras del 3er piso del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN-Surquillo). El tipo de investigación fue básica, de corte transaccional, nivel, correlacional causal y enfoque de ruta cuantitativa. La muestra fueron 46 enfermeras del INEN entre las edades de 25 a 84 años. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos el Inventario de Burnout de Maslach y un Cuestionarios de desempeño laboral, ambos instrumentos plenamente válidos y fiables. Para la refutación de las hipótesis se empleó la prueba Chi Cuadrado ( $\chi^2$ ) y la prueba Eta ( $\eta$ ) para medir los niveles de influencia. Los resultados evidenciaron la no existencia influencia significativa entre el burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del estudio.

Araujo y Cubas (2021), realizaron la investigación *“Síndrome de burnout y desempeño laboral en tiempos de pandemia en el personal de enfermería del Hospital Regional Docente Cajamarca 2021”*, un trabajo de investigación destinado a establecer la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral, en tiempos de pandemia en personal de enfermería de un Hospital Regional de Cajamarca. La investigación fue de ruta cuantitativa, tipo básica, con diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo constituido por 55 participantes de ambos sexos, de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia a las que se le aplicó el Inventario de Maslach para evaluar Burnout y un Cuestionario de Desempeño

Laboral, tipo Likert. Los resultados reportaron la existencia de una relación negativa significativa entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral en  $p=0.041$  y el valor de Tau-c de Kendall ( $Tc=-0.191$ ); así mismo se evidenció la existencia de una relación inversa significativa entre la dimensión falta de realización personal y desempeño laboral ( $p=0.040$ ). Se concluye que el burnout se relaciona de forma significativa con desempeño laboral en el personal de enfermería de la muestra estudiada.

Rengifo (2022), llevó a cabo un estudio: “*El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022*”, que tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout con desempeño laboral en trabajadores de salud en la clínica Good Hope, Lima- Perú. El tipo de estudio fue de ruta cuantitativa, y el diseño correlacional de corte transversal; la población fueron trabajadores de la clínica, a los que se les aplicaron pruebas para evaluar el síndrome de burnout y para evaluar desempeño laboral. Los resultados evidenciaron a nivel general una  $Rho = 0.461$ , asociación aceptable, directa y significativa. Así mismo se halló que para el agotamiento emocional ( $\rho = 0.226$ ) la despersonalización ( $-0.152$ ) y la insatisfacción de logro ( $-0.195$ ) las  $Rho$  encontradas fueron significativas. Se concluye señalando que mientras la organización sostenga niveles aceptables de estrés, el rendimiento laboral será satisfactorio en época de pandemia.

Condezo (2021), realizó un estudio “*Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020*”, con el objetivo determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en un grupo de enfermeras de la UCI neonatal y pediátrica del INSN-SB; para lo cual se empleó un método cuantitativo, de nivel básico con diseño descriptivo -correlacional de corte transversal. La muestra fueron 80 enfermeras, a las que se les aplicó una encuesta con dos instrumentos para medir el burnout y el desempeño laboral, con adecuada validez de

contenido y criterios de confiabilidad. Los resultados reportaron una correlación de 0.271 y  $p > 0.015$  entre el Burnout y el desempeño laboral, respecto a las dimensiones se reportaron una  $r = 0.192$  y  $p > 0.088$  para el agotamiento emocional,  $r = 0.084$  y  $p > 0.457$  para despersonalización y  $r = 0.017$  y  $p > 0.878$ , para desempeño laboral, todas ellas de bajo valor y no significativas.

Chávez (2022), llevó a cabo la investigación”, *Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras en el área de hospitalización – COVID 19, de un hospital del Callao- 2022* cuyo objetivo estuvo dirigido a determinar la relación entre el Burnout y desempeño laboral en personal de enfermería que laboraban en el área de hospitalización- COVID 19. El enfoque fue de tipo cuantitativo y diseño correlacional- transversal. La población y muestra fueron 20 enfermeras del área de hospitalización COVID. 19, de un Hospital del Callao, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el Inventario de Burnout y el Cuestionario de Desempeño Laboral. Los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación de  $Rho = -,471$ , el p-valor  $< 0.036$ , a nivel general, en la dimensión agotamiento emocional  $Rho = -0.494$ ,  $p > 0.027$ ; en despersonalización  $Rho = -0.529$ ,  $p < 0.017$  y en realización personal  $Rho = -0.470$ ,  $p < 0.036$ . Se concluye afirmando la existencia de una relación inversa significativa entre las variables motivo de estudio en las enfermeras del Hospital del Callao.

### **2.1.2. Internacionales**

Cárdenas (2017), llevó a cabo la investigación “Relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas”, con el objetivo de establecer la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de los colaboradores que laboran en instituciones públicas de Cuenca-Ecuador. El estudio fue de nivel descriptivo y el diseño de tipo correlacionar, la muestra alcanzó un total de 75 colaboradores, de los cuales el 68% pertenecen al sexo

femenino y el 32% al sexo masculino. Como instrumentos se utilizaron el MBI en sus tres dimensiones. Los resultados evidenciaron la existencia de una correlación  $-0.276$  entre agotamiento emocional y desempeño laboral y una correlación de  $-0.263$  entre despersonalización y desempeño laboral ambas relaciones inversas débiles pero significativas, así mismo se evidenció una correlación de  $0.170$  entre la realización personal y el desempeño laboral valor estadísticamente no significativo. Se concluye señalando la existencia de relación significativa entre las variables estudiadas.

Contreras (2020), realizó un estudio denominado *“Síndrome de burnout en el personal de enfermería del segundo nivel de atención hospitalaria”* con el objetivo establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones en profesionales de enfermería de un hospital del Instituto Mexicano del Seguro Social. Metodología. El estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo con corte transversal, la muestra fueron el personal de enfermería de un hospital de la ciudad de Mexicali, Baja California, México, a las que se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach, en su versión española. Los resultados hallados permiten señalar la existencia que la prevalencia del burnout es del 69.7%, en la muestra; en relación a las dimensiones se evidencia una prevalencia de agotamiento emocional del 58.3%, de despersonalización del 48.7% y de baja autorrealización del 99%. Conclusión: dado los resultados se apreció una alta prevalencia del síndrome de burnout en las enfermeras participantes en el estudio.

De la Torre (2021), llevó a cabo un trabajo *“Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19 de la Unidad Médica de Alta especialidad No.14, Centro Médico Nacional Adolfo Ruiz”* con el de establecer la prevalencia del burnout en el personal asistencial que laboraba en el área COVID durante la pandemia del Centro Médico Nacional Adolfo Ruiz Cortines. La investigación fue de tipo cuantitativo de corte transversal, la población estuvo constituida por personal médico y de

enfermería que laboraba en área COVID de Medicina interna, a los cuales se les aplicaron el Inventario MBI para evaluar la prevalencia del Síndrome de Burnout. Los resultados evidenciaron una prevalencia global del Síndrome de Burnout del 69%; para las dimensiones se hallaron una prevalencia del 47% de baja realización personal, para el agotamiento emocional la prevalencia fue del 40% y para la despersonalización la prevalencia fue del 35%. Conclusiones: el síndrome de Burnout en el personal de salud investigado en tiempos del COVID-19, evidenció una alta prevalencia, en comparación con trabajos realizados antes de esta pandemia.

Chávez (2021), llevó a cabo una investigación “*Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia*”, en la ciudad de Guayas- Ecuador, cuyo objetivo principal estuvo dirigido a establecer los niveles del síndrome de burnout del personal del área de salud y la relación existente con el desempeño laboral. La investigación fue de tipo cuantitativo y diseño descriptivo-correlacional, con modelo estructural, empleando programas estadísticos de RStudio y JAS V.0.11.1.0. La muestra estuvo conformada por 62 trabajadores del área de salud. Los resultados hallados evidenciaron que las dimensiones cansancio emocional y despersonalización del burnout no tienen relación negativa significativa con el desempeño laboral, en cambio la dimensión realización personal tiene relación positiva significativa con el desempeño laboral. Se llegó a la conclusión que el cansancio emocional y la despersonalización presentan niveles bajos de burnout, y que la realización personal presenta niveles altos.

Días, et al. (2022), realizaron un trabajo “*Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19 de la Unidad Médica de Alta especialidad No.14, Centro Médico Nacional Adolfo Ruiz*” que tuvo como objetivo general determinar la relación entre el burnout con el desempeño laboral en personal de salud en el

contexto del Covid-19. La investigación fue de nivel descriptivo transversal de tipo cuantitativo, la población del estudio corresponde al personal de salud que trabajaba en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Alfredo Noboa- Guaranda, Ecuador, a los que se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y un Cuestionario de desempeño laboral. Los resultados obtenidos evidenciaron que la correlación de Pearson hallada es alta, inversa y significativa:  $r = -0.968$  determinando que Burnout se encuentra altamente relacionado con el desempeño laboral. Se concluye afirmando que, a mayor nivel de manifestación de burnout, menor desempeño laboral en el tiempo de la COVID 19 en la población estudiada.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **Síndrome de Burnout**

Este mal que fue denominado Burnout surgió como concepto extensivo del estrés en el contexto laboral asignándosele una categoría de carácter crónico caracterizado por un conjunto de síntomas de desgaste profesional, vinculados a la fatiga emocional, el sentirse extraño consigo mismo y un deterioro en la ejecución de sus responsabilidades laborales (Maslach y Jackson, 1997).

El Burnout sería una reacción al estrés crónico que tiene lugar en el ámbito laboral y tendría consecuencias a nivel individual, pero también tendría efectos a nivel social y organizacional (Pérez, 2009).

El síndrome de burnout ha recibido diferentes denominaciones, estrés crónico, estar quemado, fatiga psíquica, sin embargo el término burnout es el que ha recibido una mayor aceptación en los contextos laborales y clínicos.

Inicialmente el síndrome de burnout en su concepción más tradicional estuvo asociada a profesionales que desempeñaban labores a nivel sanitario, posteriormente se amplía el

concepto a otros profesionales cuyas actividades involucran el servicio o el trato directo con personas (Gil y Peiró, 1997).

Al respecto Duran (2012), señala que el síndrome de burnout ocurre también en otros ámbitos laborales no sanitarios y compromete las respuestas emocionales y físicas de los colaboradores, las mismas que son originadas no sólo por la interacción o contacto con los usuarios, como también por el propio desempeño laboral.

Gil (2005) va a conceptualizar el burnout como una respuesta por el exceso de estrés, donde el trabajador va experimentar sentimientos adversos y actitudes de rechazo, conllevando dificultades de ajuste, trastornos y/o alteraciones psicósomáticas, con consecuencias nocivas para él y para la organización. Por otro lado, Olivares et al. (2017), señalan que el burnout tiende a ocurrir como respuesta a factores estresores existentes en el contexto laboral, el cual se intensifica con el contacto con los clientes, usuarios o compañeros de labores, dando como resultado cambios adversos en la actuación del trabajador.

En la actualidad la concepción de Maslach del síndrome de burnout está referida a una respuesta sostenida de extensa duración al estrés en el trabajo, que se origina por una aguda tensión por efecto de la relación entre el trabajador y su desempeño laboral (Olivares, et al., 2017). Desde una perspectiva más global, Moreira y Lucca (2020) consideran al síndrome de burnout como el aspecto biopsicosocial de las personas en su comportamiento cotidiano, más en situaciones que generen una alta inestabilidad y no permitan promover un desempeño laboral adecuado.

León (2022), señala la existencia de dos modalidades del síndrome de burnout. Por un lado, se tiene el burnout activo, el cual se caracteriza por mantener un comportamiento asertivo; el mismo que está relacionado a los elementos externos del trabajador en su desempeño. Por el otro lado, tenemos al burnout pasivo, el cual se caracteriza por la presencia de sentimientos de escape y apatía; asociado con los factores internos

psicosociales. En esta modalidad de burnout se toman en consideración agotamiento emocional, despersonalización y menoscabada realización personal que afecta a los colaboradores en la organización.

El síndrome de burnout puede ser comprendido desde una perspectiva de carácter clínico como también desde una perspectiva de carácter social. Desde la perspectiva clínica el aspecto fundamental de identificación y tratamiento se sostienen en los indicadores o síntomas del síndrome y en su modalidad de intervención en el contexto de la salud mental.

Desde esta perspectiva el burnout es categorizado como una enfermedad (OIT, 2016). Al respecto, Alves (2019) sostiene que el burnout es una enfermedad de carácter ocupacional, que se origina como reacción al estrés excesivo y agudo desarrollado en el contexto laboral, con graves implicancias a nivel personal, familiar y laboral. Desde la perspectiva social, el síndrome se aborda desde un enfoque de situaciones tomando en cuenta los atributos personales del colaborador en interacción con los servicios y prestaciones que este lleva a cabo (Olivares, et al., 2017). Al respecto, autores como Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020), indican que cada vez existe la presencia de un estrés laboral elevado en los trabajadores con una alta repercusión en la efectividad del rendimiento laboral.

### **Modelos teóricos del síndrome de burnout**

Según lo referido por Gil y Peiró (1997), hasta el momento se han podido identificar cuatro modelos teóricos de Burnout, los que se pasaran a definir a continuación.

**Modelo socio cognitivo.** Este modelo es desarrollado desde la teoría socio cognoscitiva propuesta por Alberto Bandura, donde se sostiene que las cogniciones de las personas tienen influencia en su percepción y en la realización de sus acciones. El modelo sostiene, que el origen del Burnout está relacionado con una serie de cogniciones que distorsionan la forma que tiene la persona de percibir la realidad laboral y de las emociones generadas por la autoconfianza que el trabajador posee en sí mismo. Desde esta perspectiva, la autoeficacia

percibida se constituye en el factor relevante para el origen y desarrollo del burnout (Gil y Peiró, 1997).

**El modelo del intercambio social.** Este modelo se sustenta en la teoría de la equidad y los postulados de la teoría de la conservación de recursos en donde se sustenta que el síndrome se origina en la percepción de falta de equidad o ausencia de ganancia que desarrollan los trabajadores cuando establecen relaciones interpersonales, al realizar un proceso comparativo entre los recursos y la situación laboral, lo cual originaría percepciones laborales desventajosas, lo que produciría burnout. Cuando de forma sostenida un trabajador percibe que sus aportes son muchos más grandes que los beneficios que recibe en su relación de intercambio con los encargados de recepcionar o recibir su trabajo, entonces desarrollará la sintomatología del burnout (Gil y Peiró, 1997).

**El Modelo Organizacional.** Este modelo sostiene que el origen del síndrome está vinculado a factores de la estructura empresarial, la cultura organizacional y el clima laboral, complementadas a la manera como los colaboradores enfrentan las amenazas laborales. Este modelo se caracteriza por el valor que se les atribuyen a los eventos estresores que están presentes en el ámbito laboral, asumiéndose que el burnout es una reacción al estrés en el trabajo (Gil y Peiró, 1997).

**El modelo estructural.** Este modelo sostiene que el burnout tiene lugar al ocurrir una falta de equilibrio entre la percepción de lo que se demanda del trabajador y la capacidad para responder que él tenga, según lo exigido laboralmente. Es decir, existe un desequilibrio entre las demandas o exigencias laborales y las competencias o recursos que el trabajador posea para poder responder a tales demandas (Gil y Peiró, 1997).

### **Dimensiones del síndrome de burnout.**

Furnham (2001), sostiene que el síndrome puede ser identificado a partir de tres aspectos básicos: (1) condiciones físicas (involucra alteraciones biológicas y trastornos

psicosomáticas) (2) cambios comportamentales (involucra cambios a nivel del estado de ánimo), (3) rendimiento laboral (implica menor productividad, pobre iniciativa, ausencia de motivación).

Por otro lado, Maslach y Jackson (1997) identificaron tres dimensiones básicas que van a caracterizar el síndrome de burnout, están son deterioro emocional (involucra un agotamiento sostenido de energía; implica una incapacidad emocional de rendir más), despersonalización (involucra modificaciones en la estructura personal. Implica actitudes de rechazo y sentimientos indolentes en el trato con los demás) ausencia de realización personal (involucra la tendencia a valorarse negativamente Implica una insatisfacción de logro, actitudes y acciones adversas hacia las labores y hacia uno mismo).

Para Gil (2005), el burnout, es una forma de comportamiento, vinculada a una reacción al estrés crónico del trabajador, va a identificar cuatro componentes del síndrome: pobre ilusión laboral (implica una disminución en el interés por el desempeño laboral), desgaste emocional (implica un desgaste energético que conlleva a una incapacidad en el desempeño), indolencia (Implica actitudes negativas y cínicas en el trato con los demás), culpa (implica la disposición a estimarse de forma negativa como responsable ).

### **Estadios del Síndrome de Burnout**

Para Leiter & Maslach (1988), en la ocurrencia del síndrome de burnout se pueden identificar tres estadios. En primer lugar el síndrome se inicia con el cansancio o la fatiga emocional, como consecuencia del desequilibrio entre las demandas y/ exigencias de la organización y los recursos personales que posee el colaborador; a este estadio le sigue la despersonalización, la cual se va a convertir en una forma de huida o evitación a la situación demandada por la organización; el tercer estadio y final corresponde a la carencia o menoscabo en la realización persona del colaborador, lo cual da lugar a la confrontación

entre las estrategias asumidas para afrontarlo y el compromiso personal exigido en el desempeño laboral.

Por su lado, Moreira y Lucca (2022) establecen una serie de estudios previos a la aparición del burnout, estos están conformados por:

- La Luna de miel: Relacionada con la presencia de una energía suficiente para llevar a cabo las labores asignadas en el trabajo
- El despertar: Presencia en el trabajador de expectativas poco realistas, e insatisfacción en el cumplimiento de las necesidades.
- Brownout: Fatiga emocional aguda e irritabilidad, modificación severa de hábitos alimenticios, alteraciones del sueño y psicósomáticas
- Burnout: Experimentación de un sentimiento intenso de fracaso y pérdida de autoestima, confianza y eficacia; acompañados de síntomas depresivos, soledad y vacío.
- La etapa del Fénix: Regresar del estado de burnout en que se encuentra, a uno de más estabilidad, pero con tolerancia y paciencia, tratando de ejercer un control sobre las causas que pueden ser desencadenantes cotidianos, intensos y prolongados del estrés laboral.

### **Consecuencias del burnout**

De acuerdo a Pérez (2009), los efectos de mayor impacto del síndrome burnout son alteraciones de carácter emocional, los que generalmente están asociados a sentimientos de fracaso, pobre autoestima, irritación, depresión y agresividad. Así mismo pueden identificarse ciertos aspectos de índole cognitivo asociados a una ausencia de coherencia entre las expectativas laborales y la realidad, lo que conlleva a una frustración y depresión de naturaleza cognitiva, característica del síndrome. Por otro lado, el autor señala que se pueden identificar también aspectos cénicos, asociados con lo cognitivo, como

desvalorizaciones y autocríticas que podrían conducir al propio sabotaje, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo. En los aspectos comportamentales, la despersonalización es el efecto más resaltante, donde las consecuencias están asociadas a la pérdida de acción proactiva, y, al establecimiento de hábitos y estilos de vida dañinos para la salud, soliendo aparecer trastornos psicósomáticos y fatiga crónica. En otro aspecto las consecuencias sociales están vinculadas con la organización de las labores que realiza la persona, siendo la de mayor implicancia la tendencia al aislamiento y el desprecio de cualquier tipo de interacción social.

### **Desempeño Laboral**

En las organizaciones modernas no existe tiempo para reparar un rendimiento o desempeño deficiente o por debajo del promedio de sus colaboradores; el desempeño debe ser excelente en todo momento y en todas las circunstancias para que las organizaciones sean competitivas y obtengan resultados en el mundo globalizado de hoy (Chiavenato, 2009).

El desempeño en el trabajo o desempeño laboral es un concepto controversial y multidimensional en cuanto a sus orígenes y sus características. En un principio su estudio se centró en la gestión de la organización vinculada a los colaboradores, Posteriormente se identificó que el desempeño estaba más asociado con la política de la organización, pues estaba supeditada al empleo de técnicas para mejorar el desempeño. Otros estudios han enfatizado las motivaciones y habilidades del capital humano, las capacidades estratégicas y de gestión (Candel, 2012).

A partir de estas concepciones, se han establecido diversas definiciones del desempeño laboral, así para Campbell y Wiernik (2015), el desempeño es definido como aquellos comportamientos, actividades o tareas que realizan los colaboradores orientados a contribuir el logro de los objetivos de la organización. Asimismo, Chiavenato (200 define el desempeño laboral como la manera cómo los colaboradores realizan sus actividades y tareas y cumplen

sus funciones, influyendo de forma positiva o negativa en el comportamiento de la organización.

Para Poropat (2002), el rendimiento laboral está referido al grado en que los colaboradores ponen en práctica sus competencias cuando ejecutan actividades reconocidas del puesto y que contribuyen al cumplimiento de la demanda técnica de la empresa.

Por otro lado, para Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020), el desempeño laboral posee características a destacar como competencias, destrezas, necesidades y facultades que generan comportamientos, los cuales afectan directamente el desempeño, facilitando que las empresas estén siempre implicadas con la naturaleza del trabajo en sí.

Así mismo Candel (2012), señala que el desempeño laboral hace referencia a comportamientos que generan el ambiente psicosocial en la organización, puesto que posibilita al colaborador estar motivados a cumplir exitosamente con las tareas de su competencia, cooperar con otros y cumplir con las normas establecidas

Bricio (2018) por su lado refiere que el desempeño evidencia las capacidades que desarrolla un colaborador, y que tiene por objetivo lograr que los otros colaboradores participen de forma comprometida en el logro de los objetivos de la empresa.

Después de analizar las diversas definiciones se puede colegir que el desempeño tiene como característica que no es igual en todos los colaboradores, que en el cual van a influir la motivación, las destrezas, habilidades y la percepción del colaborador respecto al manejo de las técnicas y sus competencias interpersonales en las actividades a realizar.

### **Modelos teóricos del desempeño laboral.**

El desempeño laboral ha sido abordado para su explicación dada su naturaleza multidimensional, por modelos que enfatizan la existencia de una variedad de factores que permiten explicar diversos aspectos vinculados al rendimiento de los colaboradores en los que destacan el el modelo de dos factores y el modelo de desempeño de tareas

**Modelo teórico de dos factores.**

Este modelo fue desarrollado por Barman y Motowidlo en 1993, y está sustentado en dos tipos de desempeño: el de tareas (técnico) y el contextual (ciudadanía) (Poropat, 2002).

Desempeño técnico: este factor es considerado la base técnica del trabajo y está vinculado con la transformación que se realiza de los recursos en la obtención de productos para el intercambio económico. Las tareas involucran una variación considerable varían de un contexto laboral a otro y están sustentadas en la transformación de materias primas en bienes y servicios producidos por la empresa. El desempeño laboral de estas tareas esta proporcionalmente asociado con la especialización de la técnica, es decir están en dependencia de las competencias de los colaboradores y suelen estar prescritas en las funciones del puesto (Poropat, 2002).

Desempeño contextual o ciudadano: en este factor las acciones están dirigidas a incrementar el entorno interpersonal y psicológico para facilitar el funcionamiento de las tareas. Estas acciones relativamente comunes a la mayoría de los colaboradores dependen de variables motivacionales personales. Este tipo de desempeño está relacionado con acciones como ofrecerse voluntario para llevar a cabo tareas que están fuera de las funciones, persistir con entusiasmo para realizar una labor y seguir las políticas de la organización (Poropat, 2002). El desempeño considerado ciudadano no solo incluye acciones solidarias con los demás, sino que además emite sugerencias sobre cómo mejorar las operaciones laborales; cabe resaltar que el desempeño ciudadano tiene dos aspectos: un desempeño relacionado a acciones que orientan al buen funcionamiento de la empresa y el otro desempeño más estabilizador, relacionado con altruismo, conciencia, virtud cívica y cortesía, considerados aspectos de espontaneidad organizacional (Sonnetag y Frese, 2001).

### **Modelo de desempeño de tareas de Campbell.**

En este modelo propuesto por Campbell se identifican ocho factores los cuales describen el desempeño laboral a nivel individual en una organización (Campbell y Wiernik, 2015).

Factor trabajo-competencia: este factor describe cómo un colaborador ejecuta adecuadamente la labor específica asignada a su puesto de trabajo. Esta referido a todas las tareas implícitas que llevan a cabo todos los miembros de una organización.

Factor comunicación: este factor se vincula a la forma como se transmite información clara, comprensible, convincente y bien estructurada a los integrantes de la organización. Incluye la comunicación tanto oral como escrita, donde su relevancia varía conforme a los roles que desempeñan los jefes y los colaboradores.

Factor iniciativa, persistencia y esfuerzo: este factor hace referencia al compromiso asumido por el colaborador respecto a trabajos adicionales que ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Implica iniciativa para llevar a cabo actividades que no estén dentro de sus funciones o que decida laborar en condiciones adversas.

Factor comportamiento laboral contraproducente: este factor está vinculado a comportamientos individuales que están bajo la responsabilidad del propio colaborador y que van a tener un impacto adverso en los objetivos de la organización,

Factor liderazgo supervisor, ejecutivo: este factor hace referencia al desempeño del liderazgo en una relación jerárquica. Implica el intercambio entre líderes de distintas áreas, satisfacción de los seguidores y las influencias situacionales en el desempeño del líder.

Factor desempeño de la gestión jerárquica: este factor está relacionado con acciones que se encargan de generar, preservar y asignar los recursos de la organización para lograr mejor sus metas. Implica factores como toma de decisiones, solución de problemas, innovación estratégica; establecimiento de metas, planificación, organización y presupuesto.

Factor desempeño de liderazgo de compañeros: factor relacionado con acciones de liderazgo que están enmarcadas dentro de las interacciones entre compañeros o miembros del equipo de cualquier nivel organizacional.

Factor desempeño de la gestión de pares: factor vinculado a funciones de gestión, de planificación, resolución de problemas, coordinaciones dentro del equipo, equilibrio de la carga laboral y seguimiento del desempeño del equipo.

### **Evaluación del desempeño.**

Esta forma de evaluación es una temática constante tanto en la vida diaria como en las diferentes instituciones u organizaciones que tienen que evaluar los distintos rendimientos de sus colaboradores: económico, técnico, operativo, de ventas, de publicidad, productividad, atención al cliente y calidad de los productos (Chiavenato, 2009).

La evaluación de desempeño es un proceso destinado a medir el rendimiento del trabajador. El desempeño del trabajador es el nivel de logro alcanzado de acuerdo a los requisitos de su labor (Chiavenato, 2009).

A través de la evaluación del desempeño se pueden corregir imprecisiones existentes en los perfiles del puesto y se pueden identificar también desafíos externos como problemas sanitarios, dificultades en el clima familiar y en las finanzas (Werther y Davis, 2008).

Generalmente la evaluación del desempeño estimula el rendimiento de los colaboradores, lo que permite justificar su permanencia en la organización; así mismo, les permiten realizar una auto estimación y autocritica para su desarrollo y autocontrol. Por otro lado, la evaluación ayuda a reforzar decisiones de ascensos, determinar la necesidad de las capacitaciones, detectar errores en el diseño del puesto e identificar la existencia de problemas personales que afecten al colaborador en el desempeño del cargo (Pérez, 2009).

La realización de la evaluación de desempeño está orientada por los objetivos planeados por organización. Uno de los primordiales objetivos está relacionado con la investigación,

este propósito pretende medir de forma objetiva el desempeño para la validación de los procedimientos de selección y determinar la efectividad de las intervenciones (Campbell y Wiernik, 2015).

Todos los colaboradores de una organización deben recibir una retroalimentación respecto a su desempeño laboral, para que puedan conocer como marcha el trabajo. Sin esta retroinformación el colaborador marcha a oscuras. La organización también debe conocer cómo se desempeñan sus colaboradores en las actividades para tener una idea de sus potencialidades, de esta manera, los colaboradores y las organizaciones deben preocuparse por evaluar el desempeño de sus trabajadores. Al respecto Chiavenato (2009) señala que existen tres razones por lo que una organización debe de preocuparse por evaluar el desempeño de sus colaboradores, estas son:

Brinda un juicio sistemático para sostener incrementos en el salario, promociones, transferencias o despido o rotación de colaboradores

Posibilita dar a conocer a los colaboradores como marcha las labores; que es lo deben cambiar a nivel actitudinal y conductual; los conocimientos o las habilidades.

Permite que los subordinados sepan la idea que sobre ellos tienen jefes y superiores. La evaluación es empleada por los jefes para poder orientar a los subordinados respecto a su rendimiento.

En la presente investigación se tomó en consideración para la primera variable a Maslach y Jackson (1997), y para la segunda variable a Campbell y Wiernik, (2015).

Variable 1: Síndrome de Burnout (Maslach y Jackson (1997).

Variable 2: Desempeño laboral (Campbell y Wiernik, 2015).

## 2.3. Marco Conceptual.

### V1. Características del Burnout.

Respuesta sostenida de extensa duración al estrés en el trabajo, que se origina por una aguda tensión producto de la relación conflictiva entre el trabajador y su desempeño laboral (Olivares, et al., 2017).

#### Dimensiones

Furnham, (2001), sostiene que el síndrome puede ser identificado a partir de tres aspectos básicos: (1) condiciones físicas (involucra alteraciones biológicas y trastornos psicosomáticas) (2) cambios comportamentales (involucra cambios a nivel del estado de ánimo), (3) rendimiento laboral (implica menor productividad, pobre iniciativa, ausencia de motivación).

Por otro lado, Maslach y Jackson (1997) identificaron tres dimensiones básicas que van a caracterizar el síndrome de burnout, están son:

- **Cansancio emocional:** Relacionado con un desgaste sentimental, gradual y sostenido de disminución de energía, en situaciones donde la persona se siente sin motivación incapaz de rendir y desempeñarse eficientemente (Maslach y Jackson ,1997),
- **Despersonalización:** Relacionado con alteraciones graves en la personalidad evidenciadas en acciones frías e impersonales. Implica tendencias adversas y sentimientos de indolencia a nivel interpersonal (Maslach y Jackson, 1997).
- **Ausencia de realización personal:** Disposición a autoevaluarse de manera negativa. Implica una forma de insatisfacción de logro, insuficiencia, disposición y acciones negativas hacia el trabajo y hacia sí mismo (Maslach y Jackson, 1997). Para Gil (2005) el burnout, es una forma de comportamiento, vinculada a una reacción al

estrés crónico del trabajador, va a identificar cuatro componentes del síndrome: pobre ilusión laboral (implica una disminución en el interés por el desempeño

## **V2. Características del Desempeño laboral.**

Todas las cosas, acciones o realizaciones que lleva a cabo la persona en su centro de trabajo, destinadas al cumplimiento de los objetivos planteados por la organización (Campbell y Wiernik, 2015).

### **Dimensiones**

En la literatura científica, existen una variedad de dimensiones del desempeño laboral, sin embargo, para efectos de esta investigación, se considera las siguientes dimensiones que tienen relación con las teóricas mencionadas anteriormente y están adaptadas a la realidad peruana (Arce, 2016).

- **Confiabilidad:** Confianza que se tiene en la capacidad del colaborador de llevar a cabo su trabajo de forma eficiente; esta confianza facilita que el colaborador cumpla con su con lo acordado con la empresa
- **Comunicación:** Referido a los mecanismos a través de los cuales se logran dar a conocer la información y los mensajes en la empresa, implicando una promoción de la capacidad de escucha activa en todos los colaboradores la tendencia a responder de manera directa y clara.
- **Conocimiento de la labor:** Referida a las técnicas y el conocimiento para llevar a cabo las actividades laborales, comprender y promover el cumplimiento de las directivas, siendo capaz de proponer mejoras en el área.
- **Resolución de problemas:** Referida a la identificación oportuna de los problemas de la organización y a la búsqueda de alternativas de solución. Implica detectar las causas; superar los obstáculos eficientemente, y proponer alternativas y escoger la solución que más se adapte a la problemática.

- **Productividad:** Referido al resulta obtenido entre la cantidad de recursos materiales y humanos que se han utilizado al elaborar un producto con la calidad esperada.
- **Calidad en el servicio:** Evaluación, realizada por los usuarios de los servicios respecto al cumplimiento de las expectativas que sobre ellos tenía Implica una valoración de la prestación a través de una opinión de aprobación o desaprobación utilizada por empresa para reorientar sus servicios.
- **Trabajo en equipo:** Referido a la capacidad de entrelazar motivos, conocimientos, habilidades y esfuerzos, así como también emplear adecuadamente las diferencias entre los trabajadores de la organización para lograr los objetivos establecidos.
- **Responsabilidad:** Referido a la capacidad de cumplimiento con las tareas asignadas a un trabajador en un plazo determinado. Esto implica cumplir con las normas pertinentes; ser puntuales y asumir voluntariamente con responsabilidades adicionales.
- **Compromiso e Identificación:** Referido a la actitud de desprendimiento personal para enfrentar las exigencias que demanda un puesto laboral, en la que se asume un compromiso y una identificación con la misión de la empresa.
- **Disponibilidad para eventualidades:** Referido a la actitud del colaborador para estar presentes en las circunstancias cuando se requiere su presencia, implica una demostración de conceder algo, más de tiempo para el cumplimiento de sus responsabilidades con la efectividad exigida fuera del horario de trabajo.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

- Ho1. No existe relación significativa entre burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas -Apurímac, 2023.
- Ha1. Existe relación significativa entre burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas -Apurímac, 2023.

#### 3.2. Hipótesis Específicas

- Ho2.No existe relación significativa entre dimensión cansancio emocional y desempeño laboral enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.
- Ha2. Existe relación significativa entre dimensión cansancio emocional y desempeño laboral enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023
- Ho3.No existe relación significativa entre dimensión despersonalización y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.
- Ha3.Existe relación significativa entre dimensión despersonalización y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.
- Ho4. No existe relación significativa entre dimensión falta de realización personal y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023
- Ha4. Existe relación significativa entre dimensión falta de realización personal y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.

### **3.3. Variables (Definición conceptual y Operacional)**

#### **V1: Síndrome de Burnout**

##### **Definición Conceptual de Burnout**

Respuesta sostenida de extensa duración al estrés en el trabajo, que se origina por una aguda tensión originada por la interacción conflictiva entre el trabajador y su desempeño laboral (Olivares, et al., 2017).

##### **Definición operacional de la variable de Burnout**

Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI-1997), instrumento de tipo Lickert de 22 ítems con 5 opciones de respuesta en sus tres dimensiones: Cansancio emocional (8 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Realización personal (8 ítems) y con un rango de niveles alto, medio y bajo.

**Escala de medición:** Ordinal

#### **V02: Desempeño Laboral**

##### **Definición Conceptual**

Definido como aquellas cosas, acciones o comportamientos que realizan las personas para contribuir en el logro de objetivos de la organización (Campbell y Wiernik. 2015).

##### **Definición Operacional**

Escala Desempeño Laboral (Arce, 2016). instrumento de tipo Lickert de 50 ítems con 3 opciones de respuesta en sus 10 factores **con 5 ítems para cada factor:** Confiabilidad, Comunicación, Conocimiento de la labor, Resolución de problemas, Productividad, Calidad en el servicio, Trabajo en equipo, Responsabilidad, Compromiso e identificación, Disponibilidad para eventualidades, con un rango de niveles alto, medio y bajo

**Escala de medición:** Ordinal

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de investigación**

El método general de investigación empleado para desarrollar el presente trabajo es el científico. El método científico según Ortiz (2010), es una sucesión de pasos a llevarse a cabo de forma sistemática con el objetivo de descubrir nuevos conocimientos. El método particular es el deductivo, el cual es una variante del método científico y tiene por finalidad comprobar o refutar hipótesis mediante su contrastación con la realidad (Ortiz 2010). El enfoque corresponde al cuantitativo, el cual se caracteriza por hacer uso de las propiedades numéricas de las variables para proceder a su análisis con técnicas estadísticas (Sánchez y Reyes, 2017).

#### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de estudio corresponde al denominado sustantivo descriptivo tipo básico. Estos estudios tienen la finalidad de dar respuesta a fenómenos de origen teóricos, cuya finalidad es la búsqueda de nuevos conocimientos que permitan describir y predecir fenómenos de la realidad (Sánchez y Reyes, 2017).

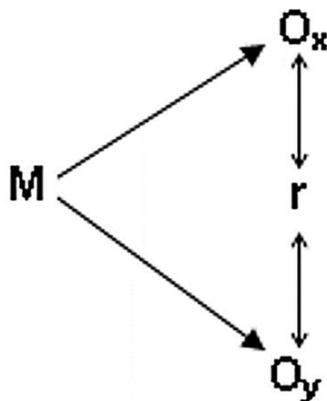
#### **4.3. Nivel de investigación**

El nivel de la investigación corresponde al nivel relacional. Los estudios relacionales están orientados a establecer la covariación de la relación existente entre dos o más fenómenos o variables (Supo, 2012).

#### 4.4. Diseño de la investigación

El trabajo de acorde a las hipótesis planteadas le corresponde un diseño no experimental correlacional de corte transversal. Estos diseños están orientados a determinar el grado de relación existente entre dos o más variables en un mismo grupo de sujetos en un mismo momento (Hernández y Mendoza, 2018).

El esquema del diseño de investigación:



Donde:

M: Muestra con la cual se realizará el estudio.

O<sub>x</sub>: Variable 1: Variable Síndrome de Burnout

O<sub>y</sub>: Variable 2: Variable Desempeño laboral

r: Coeficiente de Correlacional

#### 4.5. Población y muestra

##### 4.51. Población

Según Hernández y Mendoza (2018), la población hace referencia a la totalidad de elementos o casos a estudiar de un conjunto que poseen ciertas características comunes. Para nuestro estudio la población objetivo es de carácter finito, y está conformada por 101 enfermeras con edades que fluctúan entre los 25 y los 65 años, de un hospital de la ciudad de Andahuaylas, región Apurímac, durante el año 2023

#### 4.5.2. Muestra

La muestra fueron 101 enfermeras del Hospital de Andahuaylas- Apurímac 2023, tomado de manera no probabilística por accesibilidad, para Hernández Sampieri et al., (2006). tiene por objetivo “estudiar las relaciones existentes entre la distribución de una variable “y” en una población “z” y las distribuciones de esta variable en la muestra a estudio”

Según Hayes (2012), cuando el 100% de la población se constituye como la muestra a investigar, el tipo de muestra se denomina censal.

Se aplicó en consecuencia una muestra censal, ya que se contó para el estudio con toda la población.

**Tabla 1**

*Frecuencia y porcentaje del personal de enfermeras*

Personal	Frecuencia	Porcentaje
Enfermeras	101	100.00 %
TOTAL	101	100.00 %

Fuente: departamento de administración

### **Criterios de inclusión**

- Profesional licenciado en enfermería
- Personal de sexo femenino y masculino
- Personal que firmen el consentimiento informado
- Personal que se hayan encontrado al momento de la aplicación del instrumento
- Personal que tengan edades de 25 a 65 años.

### **Criterios de exclusión**

- Personal de técnico de enfermería
- Personal de enfermería practicante
- Personal con dificultades cognitivas y sensoriales
- Personal que no completó correctamente o que dejó el instrumento en blanco
- Personal que se nieguen a participar en la investigación

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

### **4.6.1. Técnica**

Por la modalidad de estudio y tiempo de aplicación se empleó la técnica de la encuesta que nos permitió proceder con la aplicación del instrumento. La encuesta es un procedimiento operativo que nos permite utilizar diversos instrumentos para recoger información sobre un tema en una determinada población o muestra (Ortiz, 2015).

En cuanto a los instrumentos se empleó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1986), y una Escala de Autoevaluación de Desempeño Laboral; dichos instrumentos

cuentan con escala, ítems y dimensiones, que fueron respondidos de acuerdo a las percepciones de los participantes.

#### 4.6.2. Instrumentos

##### *Maslach Burnout Inventory (MBI)*

###### **Ficha Técnica**

**Nombre:** *Maslach Burnout Inventory* (MBI)

**Autores:** Maslach, C. (1977) & Jackson, S. (1980)

**Año:** 1997

**Procedencia:** USA

**Adaptación peruana:** Vizcardo Vallejos, W. (2017)

**Aplicación:** Individual y grupal

**Rango de aplicación:** Adultos

**Tiempo aplicación:** Entre 10 a 15 minutos

**Edad:** 18 en adelante

**Finalidad:** Evaluación del estrés laboral crónico

**Opciones de respuesta:** Lickert 5 opciones de respuesta

**Tipificación:** Baremos percentiles

El Inventario de Burnout (MBI) fue construido por Maslach, C. & Jackson, S. , 1997 en los Estados Unidos de Norteamérica , y adaptado a nuestro medio en una población médicos de la ciudad de Lima por Vizcardo Vallejos,W.en el año 2017, con el propósito de

medir el estrés laboral crónico o Síndrome de Burnout. El inventario consta de tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, en un total de 22 ítems, en base a una escala tipo Lickert, con cinco opciones de respuesta: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre. La baremación del instrumento se presenta en base a percentiles, estableciendo un rango de categorías de alto, medio y bajo.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

El instrumento Burnout fue sometido a criterios de adaptación psicométrica en su versión resumida para la realidad peruana por Mendoza, F. y Mendoza, M. (2021) en una población 124 profesionales médicos. El proceso de validación de contenido fue realizado por diez expertos encontrándose un valor de 0.90, empleando V de Aiken, así mismo se realizó una validez de constructo donde el análisis factorial confirmatorio; explicó el 50.39% de la varianza total con una  $p$  inferior al 0.001. La confiabilidad del inventario se obtuvo con el Alpha de Cron Bach reportándose un valor de 0.914, para el inventario y para las dimensiones emocional, despersonalización y realización personal, (0.857, 0.909 0.717, respectivamente).

### **Validez para la muestra**

Para la presente investigación, para establecer las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), respecto a su validez, se hizo utilizó una validez de contenido en base al criterio de jueces, para lo cual se solicitó la colaboración de tres expertos académicos, profesionales de psicología: Dr. Luis Alberto Palomino Berrios, Mag. Lizzie Roxana Paucar Villanueva y Mag. Luis Alfredo Benites Morales, cuyos criterios de validación establecieron una adecuada validez de contenido del inventario (anexo 8).

### **Confiabilidad del instrumento**

Así mismo para determinar la confiabilidad de la escala se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach en una muestra de 30 sujetos, obteniéndose un valor de 0.77 para la prueba

total, y para las dimensiones cansancio emocional 0.73, despersonalización 0.52 y para realización personal 0.78, valores aceptables estadísticamente (anexo 7).

### *Escala de Autoevaluación del Desempeño Laboral*

#### **Ficha Técnica**

**Nombre:** Escala Autoevaluación del Desempeño Laboral

**Autor:** Arce Cappelletti, A. (2016)

**Procedencia:** Lima

**Administración:** Individual o grupal

**Usuarios:** Adultos

**Duración:** Aproximadamente entre 15 a 20 minutos

**Edad:** 18 en adelante

**Corrección:** Manual

**Número de ítems:** 50

**Opción de respuesta:** Likert de 3 opciones.

**Tipificación:** Baremos percentiles

La Escala Autoevaluación del Desempeño Laboral, fue construida por Arce Cappelletti en el año 2016, con la finalidad de medir el desempeño laboral. La modalidad del instrumento es de autoinforme y consta de 11 factores: Confiabilidad, Comunicación, Conocimiento de la labor, Resolución de problemas, Productividad, Calidad en el servicio, Trabajo en equipo, Responsabilidad, Compromiso e identificación, Disponibilidad para eventualidades, con un total de 50 ítems en base a una escala de Lickert, con tres alternativas

de respuesta : nunca, a veces, siempre, La baremación del instrumento se presenta en base a percentiles, estableciendo un rango de categorías de alto, medio y bajo..

### **Validez y confiabilidad**

Las propiedades psicométricas de la Escala Desempeño Laboral diseñada bajo la técnica de Likert, fueron llevados a cabo por Arce (2016) a través de una validez de contenido mediante el juicio de expertos lográndose una concordancia de acuerdo a la prueba de Aiken teniendo como resultado 0.87. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el Alfa de Cronbach con un valor de 0.845 de consistencia interna de los ítems.

### **Validez para la muestra**

Para la presente investigación, para establecer las propiedades psicométricas de la Escala Autoevaluación del Desempeño Laboral, con respecto a su validez, se hizo uso de la validez de contenido en base al criterio de jueces, para lo cual se solicitó la colaboración de tres expertos académicos, profesionales de psicología: Dr. Luis Alberto Palomino Berrios, Mag. Lizzie Roxana Paucar Villanueva y Mag. Luis Alfredo Benites Morales, cuyos criterios de validación establecieron una adecuada validez de contenido de la escala (anexo 8).

### **Confiabilidad del instrumento**

Así mismo para determinar la confiabilidad de la escala se empleó el coeficiente Alfa de Omega en una muestra de 30 sujetos, obteniéndose para la Escala total un coeficiente de 0.93, y para las dimensiones confiabilidad 0.80), comunicación 0.74, conocimiento 0.71, productividad 0.72, calidad del servicio 0.64, trabajo en equipo 0.70), responsabilidad 0.89, compromiso 0.93, disponibilidad 0.91, valores aceptables estadísticamente (anexo 7)

#### **4.7 . Procedimiento para la recolección de datos**

La evaluación se llevó a cabo en el ambiente laboral de cada participante del centro hospitalario previa coordinación con cada uno de ellos, contando con la autorización previa de las autoridades de la institución. Para un mejor control de la evaluación y para reducir los efectos de variables extrañas, se eligieron horarios de la mañana y la hora de refrigerio. La aplicación tuvo un intervalo de aproximado de 10 minutos de instrumento a instrumento. Finalizada la evaluación se procedió a su vaciado a un formato Excel, para su posterior procesamiento y análisis empleando el programa estadístico SPSS-23.

#### **4.8. Técnica de procesamiento y análisis de los datos.**

El procesamiento y análisis de los resultados se hicieron con el programa SPSS23. Los estadísticos empleados son descriptivos e inferenciales. Los estadísticos descriptivos son la frecuencia, porcentajes y promedios. El estadístico inferencial utilizado fue la prueba paramétrica Rho de Spearman dado que la muestra presentaba una distribución de normalidad; eligiéndose un nivel de significación de  $p=0.05$  para la contratación de las hipótesis. Los resultados descriptivos e inferenciales son presentados en tablas y figuras para su mejor visualización.

#### **4.9. Aspectos éticos de la investigación**

Para el cumplimiento de estos criterios se hizo uso de un consentimiento informado elaborado por el investigador, para verificar la aceptación voluntaria de los participantes en el estudio a realizar, se les informó que su participación era exclusivamente confidencial y de carácter anónimo, para respetar y cuidar la identidad física y psicológica del participante para la exclusividad de los resultados. Así mismo se hizo de su conocimiento a los participantes de la inocuidad de los instrumentos a ser utilizados, así como del derecho del

participante de abandonar la evaluación en el momento que así lo deseé para asegurar su bienestar y libertad humana.

Se cumplieron todos los requerimientos de veracidad del estudio en cumplimiento a los códigos éticos de investigación de nuestra universidad establecido en el reglamento general de investigación en sus artículos 27 y 28 donde se establecen los criterios a considerar como son el respeto, libertad humana, dignidad, bienestar e integridad de la persona, como también se respetará la integridad física, Así mismo el Reglamento de ética en sus artículos 6 y 7 y el Código de ética en sus artículos 4 y 5., puntualizan los aspectos a ser considerados en este rubro.

**De acuerdo al Artículo 27:** Sobre los principios de aplicación en el estudio de investigación basado en el respeto, dignidad, y libertad humana, se tuvo en cuenta la libre participación de las enfermeras del hospital, cuidando su integridad física y psicológica al utilizar instrumentos psicológicos inocuos. Con el uso consentimiento informado se les brindó información necesaria acerca de su participación voluntaria, del objetivo del estudio, de la confidencialidad de los resultados y del anonimato de su participación, para tal fin los test aplicados solo contaran con datos generales de sexo y edad, omitiendo los nombres para cuidar la identidad de cada participante. Se cumplieron todos los requerimientos de veracidad del estudio en cumplimiento a los códigos éticos de la Universidad.

**De acuerdo al Artículo 28:** A cerca de las normas éticas de la persona que realiza el estudio de investigación, se respetó y guardó cuidadosamente la integridad física y psicológica de las enfermeras que formaron parte del estudio , y en cuanto a la evaluación se procedió de forma coherente, verídica y ética, en cuanto a los resultados obtenidos estos fueron almacenados de forma correcta , así mismo no se hizo uso indebido de dichos resultados los cuales solo fueron utilizados para los fines de la investigación.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Resultados descriptivos

##### 5.1.1. Resultados descriptivos de la variable síndrome de Burnout

**Tabla 2**

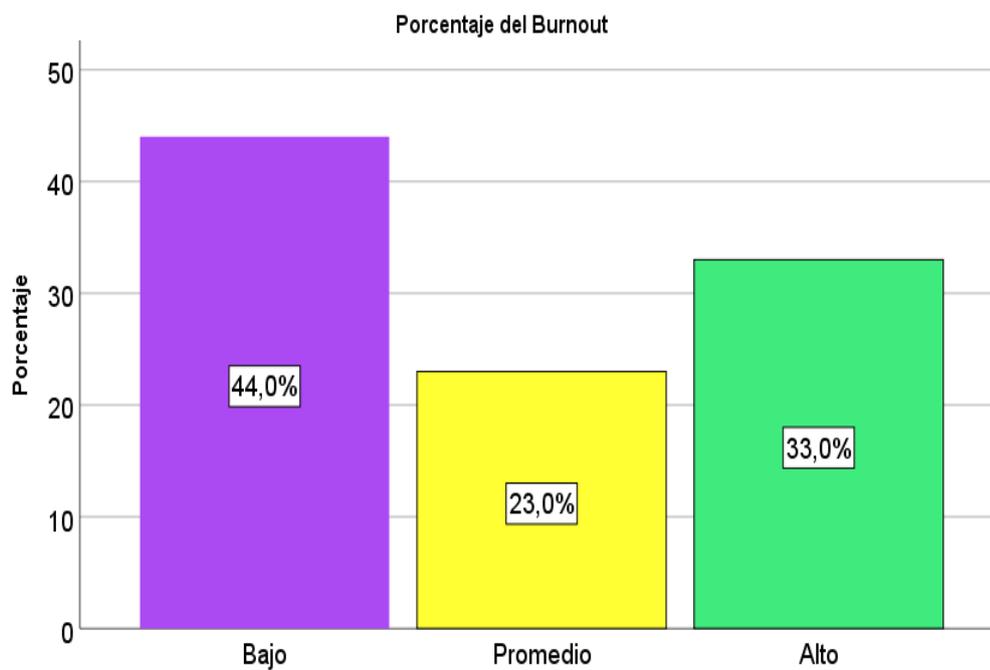
*Frecuencia y porcentaje de niveles de burnout*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	44.0%
Promedio	23	23.0%
Alto	33	33.0%
Total	100	100.0%

Nota: datos programa SPSS-23

**Figura 1**

Porcentaje de los niveles de burnout



Como se puede apreciar en la tabla 2 y figura 1, el porcentaje preponderante de burnout en la muestra estudiada le corresponde al nivel bajo (44 %) seguido por el nivel alto (33%) y por el nivel promedio (23%) en último lugar.

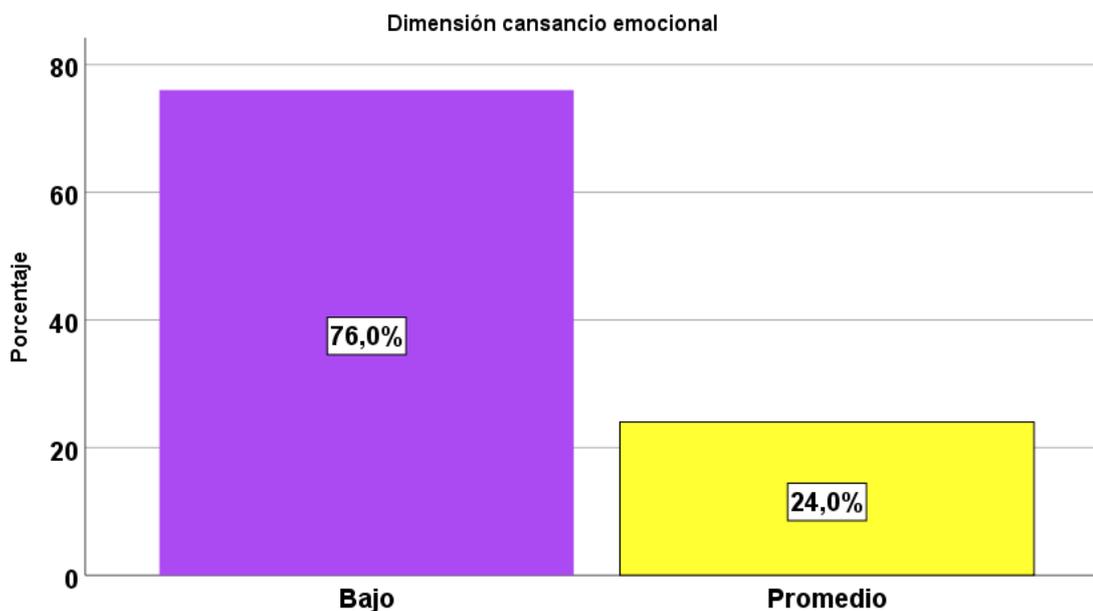
**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentaje del nivel de cansancio emocional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	76	76.0%
Promedio	24	24.0%
Total	100	100.0%

Nota: datos programa SPSS-30

**Figura 2** Porcentaje de la dimensión cansancio emocional.



Como se puede apreciar en la tabla 3 y figura 2, el porcentaje preponderante de la dimensión cansancio emocional del burnout en la muestra estudiada le corresponde al nivel bajo (76%) seguido por el nivel promedio (24%)

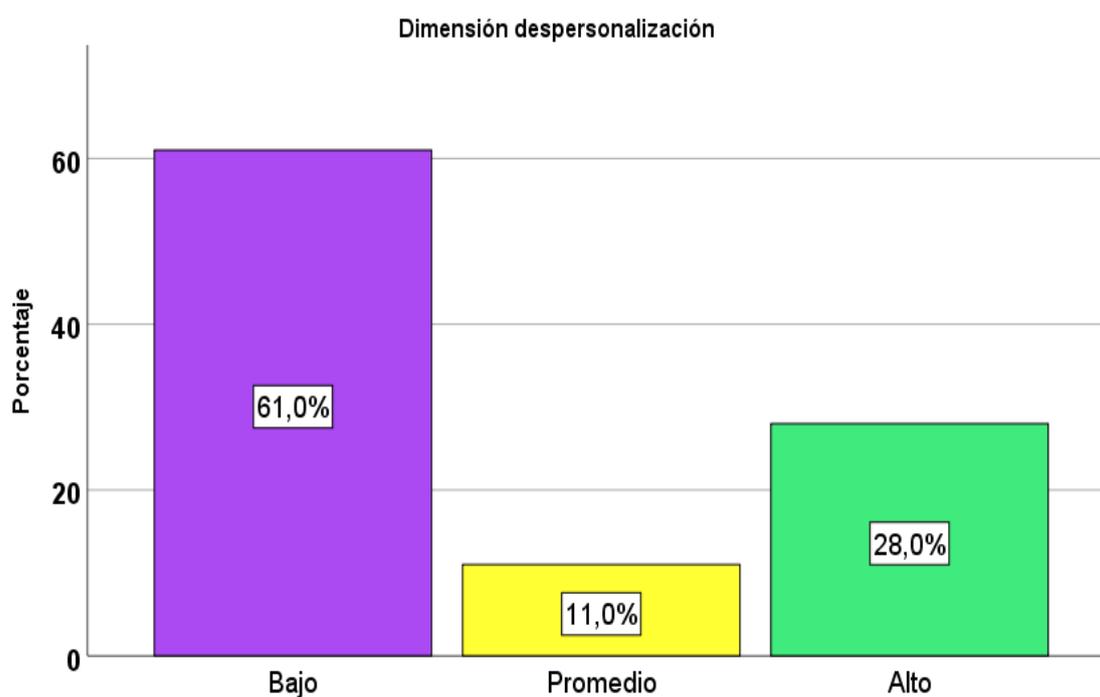
**Tabla 4***Frecuencia y porcentaje del nivel de despersonalización*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	61.0%
Promedio	11	11.0%
Alto	28	28.0%
Total	100	100.0%

Nota: datos programa SPSS-30

*Figura 3*

Porcentaje de la dimensión despersonalización.

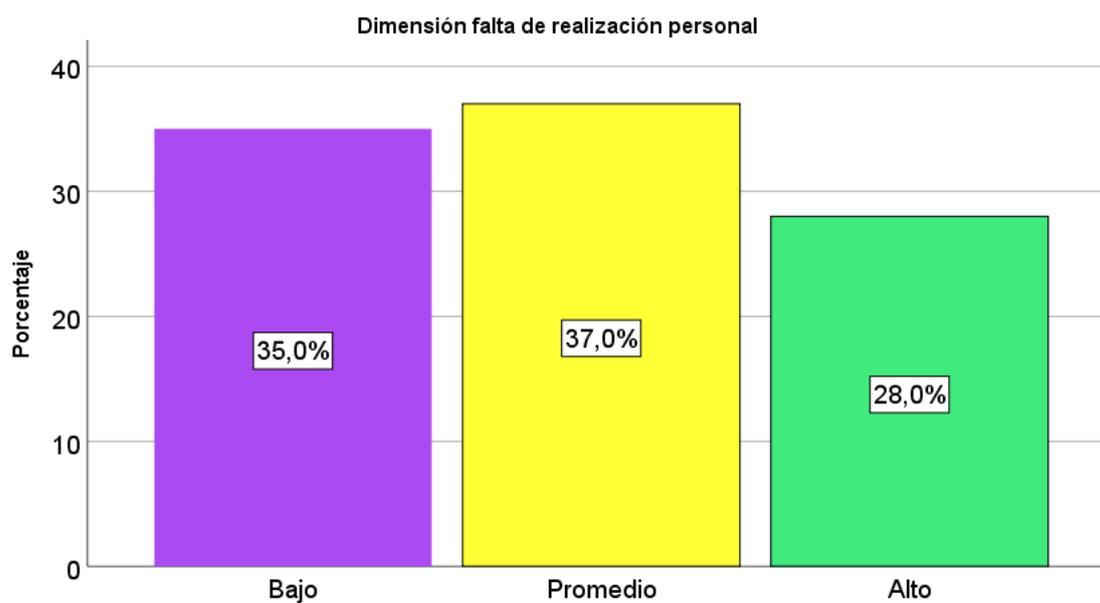


Como se puede apreciar en la tabla 4 y figura 3, el porcentaje preponderante de la dimensión despersonalización del burnout en la muestra estudiada le corresponde al nivel bajo (61. %) seguido por el nivel alto (28%) y por el nivel promedio (11%) en último lugar.

**Tabla 5***Frecuencia y porcentaje de la dimensión falta de realización personal*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	35.00%
Promedio	37	37.05%
Alto	28	28.05%
Total	100	100.00%

Nota: datos programa SPSS-30

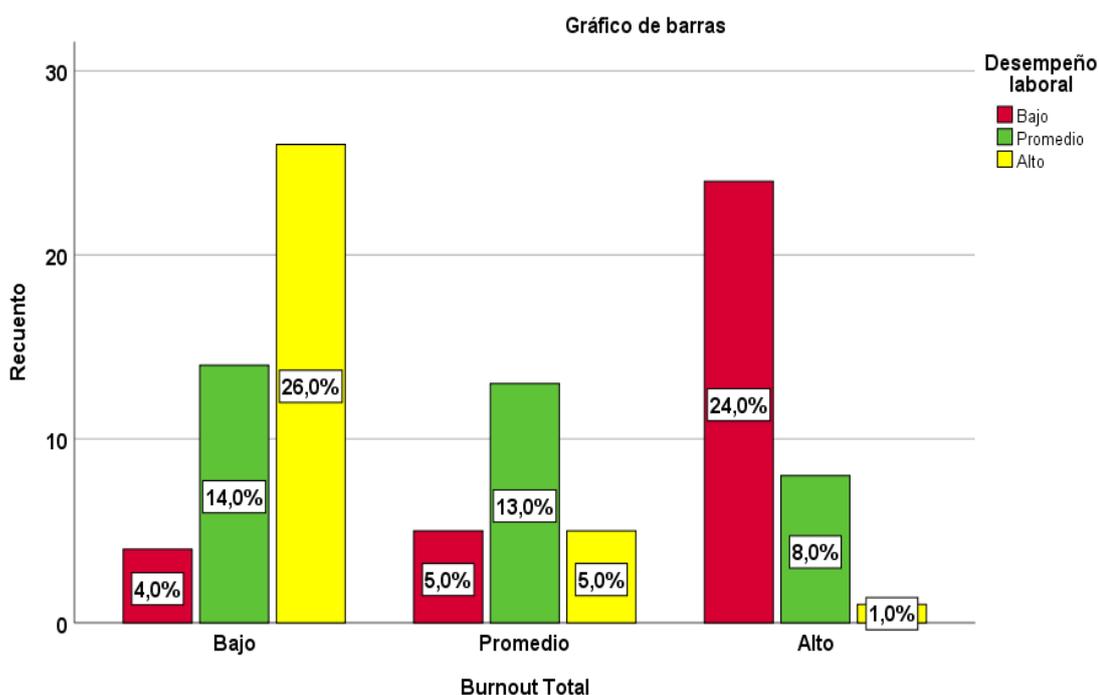
**Figura 4***Porcentaje de la dimensión falta de realización personal.*

Como se puede apreciar en la tabla 5 y figura 4, el porcentaje preponderante en la dimensión falta de realización personal de burnout en la muestra estudiada le corresponde al nivel promedio (37. %) seguido por el nivel bajo (35%) y por el nivel alto (28%) en último lugar.

**Tabla 6***Relación cruzada entre el Burnout y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Promedio	Alto	
Burnout	Bajo	4,0%	14,0%	26,0%	44,0%
	Promedio	5,0%	13,0%	5,0%	23,0%
	Alto	24,0%	8,0%	1,0%	33,0%
	Total	33,0%	35,0%	32,0%	100,0%

Nota: datos programa SPSS-23

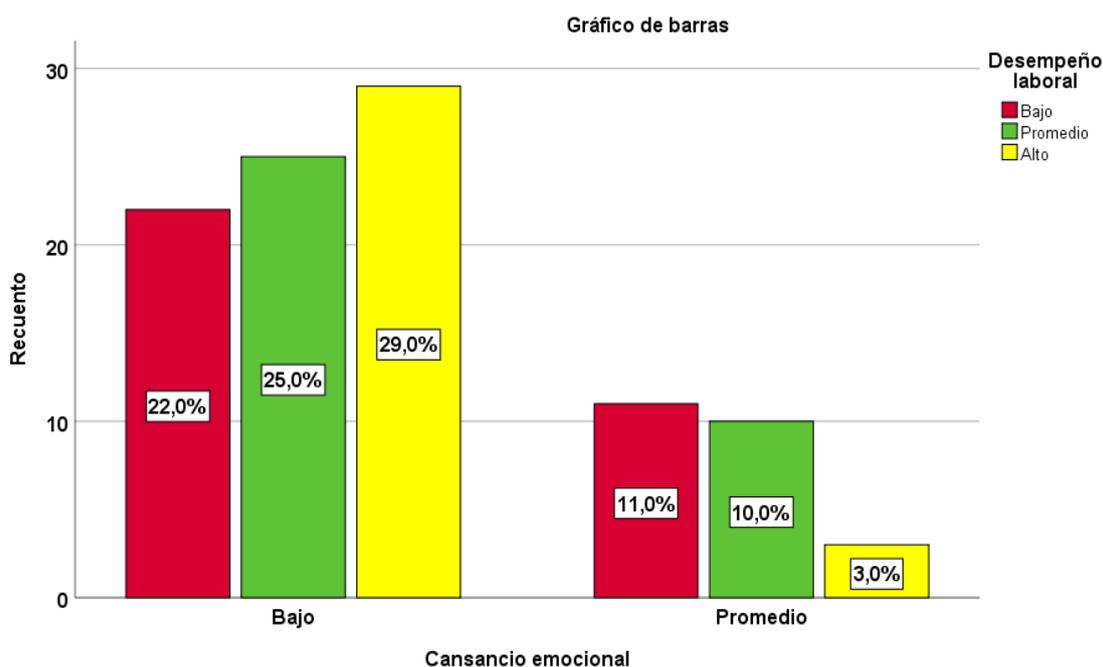
**Figura 5***Porcentaje entre el Burnout y desempeño laboral*

Los valores obtenidos en la tabla cruzada de las variables estudiadas demuestran una predominancia del burnout bajo y el desempeño laboral alto (26%) seguido por el burnout alto y el desempeño laboral bajo (24%) y por el burnout promedio y el desempeño laboral promedio (14%) el valor más bajo se obtiene en el burnout alto y el desempeño laboral alto (1%).

**Tabla 7***Dimensión, cansancio emocional y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Promedio	Alto	
Cansancio emocional	Bajo	22,0%	25,0%	29,0%	76,0%
	Promedio	11,0%	10,0%	3,0%	24,0%
	Total	33,0%	35,0%	32,0%	100,0%

Nota: datos programa SPSS-30

**Figura 6***Porcentajes entre cansancio emocional y desempeño laboral*

Los valores obtenidos en la tabla cruzada de las variables estudiadas demuestran una predominancia del cansancio emocional bajo y el desempeño laboral alto (29%) seguido por el cansancio emocional bajo y el desempeño laboral promedio (25%) y por el cansancio emocional bajo y el desempeño laboral bajo (22%) el valor más bajo se evidencia en el cansancio emocional promedio burnout y el desempeño laboral alto (3%).

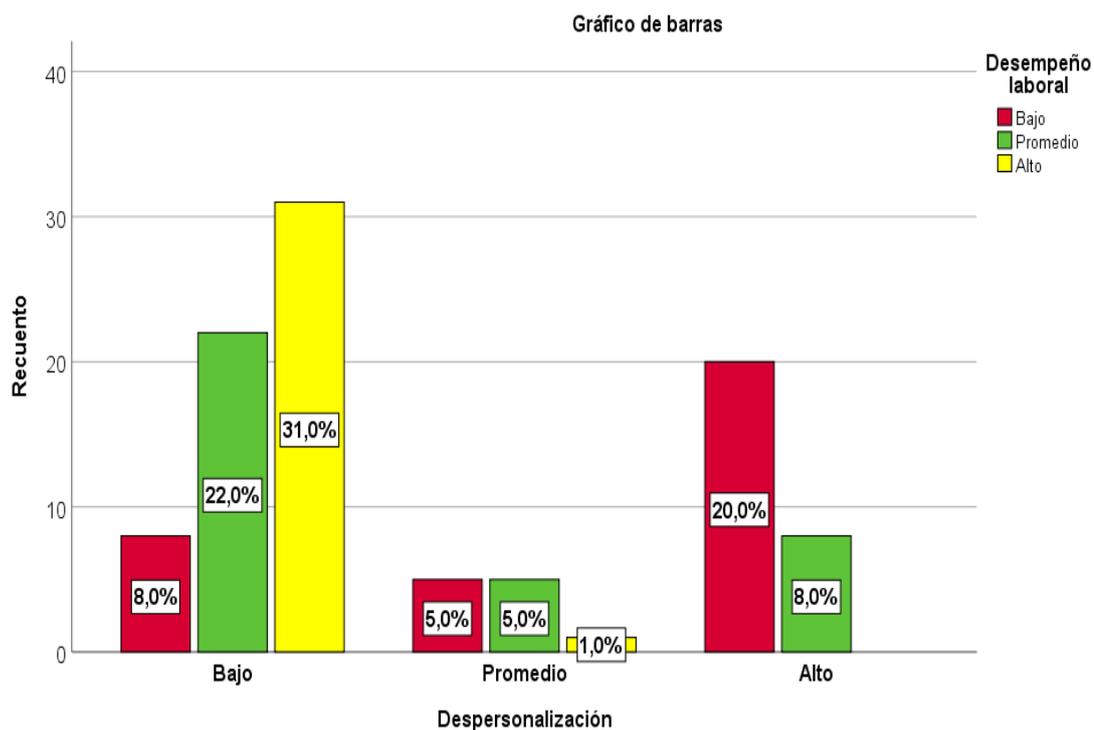
**Tabla 8***Despersonalización y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Promedio	Alto	
Despersonalización	Bajo	8,0%	22,0%	31,0%	61,0%
	Promedio	5,0%	5,0%	1,0%	11,0%
	Alto	20,0%	8,0%		28,0%
	Total	33,0%	35,0%	32,0%	100,0%

Nota: datos programa SPSS-30

**Figura 7**

Porcentajes entre despersonalización y desempeño laboral.



Los valores obtenidos en la tabla cruzada de las variables estudiadas demuestran una predominancia de despersonalización bajo y el desempeño laboral alto (31%) seguido por despersonalización alto y el desempeño laboral promedio (22%) y por despersonalización promedio y el desempeño laboral bajo (20%) el valor más bajo se obtiene por despersonalización promedio y el desempeño laboral alto (1%).

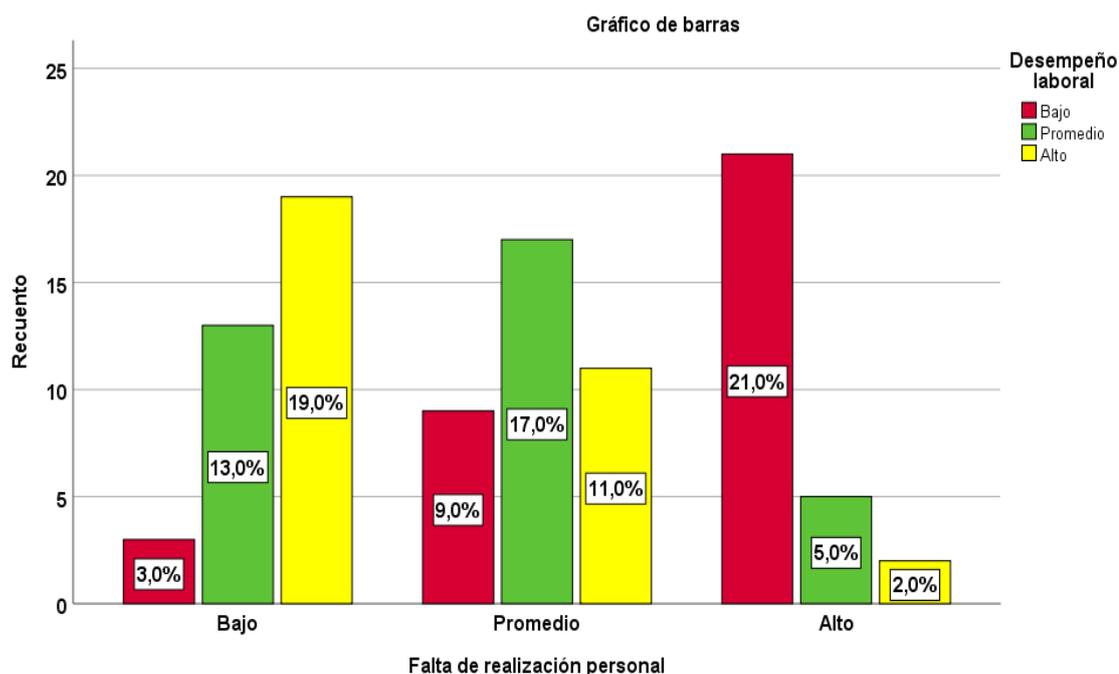
**Tabla 9***Realización personal y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Promedio	Alto	
Realización personal	Bajo	3,0%	13,0%	19,0%	35,0%
	Promedio	9,0%	17,0%	11,0%	37,0%
	Alto	21,0%	5,0%	2,0%	28,0%
	Total	33,0%	35,0%	32,0%	100,0%

Nota: datos programa SPSS-30

**Figura 8**

Porcentajes entre falta de realización personal y desempeño laboral



Los valores obtenidos en la tabla cruzada de las variables estudiadas demuestran una predominancia falta de realización personal alto y el desempeño laboral bajo (21%) seguido por realización personal bajo y el desempeño laboral alto (19%) y por realización personal promedio y el desempeño laboral promedio (17%) el valor más bajo se obtiene por realización personal alto y el desempeño laboral alto (2%)

## 5.2. Prueba de normalidad

**Tabla 10**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cansancio emocional	,260	100	,000	,793	100	,000
Despersonalización	,255	100	,000	,874	100	,000
Realización personal	,213	100	,000	,919	100	,000
Burnout Total	,200	100	,000	,896	100	,000
Confiabilidad	,264	100	,000	,767	100	,000
Comunicación	,262	100	,000	,781	100	,000
Conocimiento	,255	100	,000	,842	100	,000
Productividad	,198	100	,000	,840	100	,000
Calidad de servicio	,229	100	,000	,855	100	,000
Trabajo en equipo	,227	100	,000	,843	100	,000
Responsabilidad	,275	100	,000	,761	100	,000
Compromiso	,388	100	,000	,632	100	,000
Disponibilidad	,190	100	,000	,849	100	,000
Desempeño laboral	,123	100	,001	,935	100	,000

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a lo que se observa en la tabla 10, los resultados del estadístico Kolmogorov-Smirnov,<sup>y</sup> Shapiro-Wilk, los valores de significación son de 0.000, lo cual nos indica que la distribución de la muestra trabajada no presenta una distribución de normalidad. Al no presentar la muestra una distribución normal se utilizó la prueba coeficiente de correlación Rho de Spearman, estadístico inferencial no paramétrico para la contratación de las hipótesis de trabajo.

### 5.3. Contrastación de hipótesis

#### 5.3.1. Hipótesis General

- Ho1. No existe relación significativa entre burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas -Apurímac 2023.
- Ha1. Existe relación significativa entre burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas -Apurímac 2023.

Nivel de decisión o riesgo: 95% ( $\alpha = 0.05$ ).

Regla de decisión

Sí;  $p > 0,05$  Se acepta la hipótesis nula.

Sí;  $p < ,05$  Se acepta la hipótesis alternativa

**Tabla 13**

*Coefficiente de correlación entre burnout y desempeño laboral*

			Burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,563**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		$r^2$		,32
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,563**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	$r^2$	,32		
	N	100	100	

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral);  $r^2$ =tamaño de efecto.

### Lectura del P. valor

De acuerdo a los resultados, el nivel de significación bilateral de  $p = 0.000$ , es inferior que  $0.05$ , con un tamaño del efecto pequeño ( $r^2=0.32$ )

### Decisión estadística

En la medida que el valor de Spearman encontrado entre las variables Burnout y Desempeño laboral es de  $Rho = - 0.563$ , es inverso de valor moderado, y la  $p= 0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Conclusión estadística

Al haberse rechazado la hipótesis nula y aceptado la hipótesis alterna, se sostiene que: Existe relación significativa entre burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas -Apurímac, 2023.

### Interpretación del resultado

De acuerdo a los resultados al contrastar la hipótesis general se puede afirmar que a menor nivel burnout en las enfermeras del estudio existe un mayor desempeño laboral o a mayor nivel de burnout menor desempeño laboral.

#### 5.3.2. Hipótesis específicas

- $H_0$ 2. No existe relación significativa entre dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.
- $H_a$ 2. Existe relación significativa entre dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.

Nivel de decisión o riesgo: 95% ( $\alpha = 0.05$ ).

Regla de decisión

Si;  $p > 0,05$  Se acepta la hipótesis nula.

Si;  $p < ,05$  Se acepta la hipótesis alternativa

**Tabla 14**

*Coefficiente de correlación entre dimensión cansancio emocional y desempeño laboral*

		Cansancio emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig.(bilateral)	.
		$r^2$	,035
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,035
		Sig. (bilateral)	,729
		$r^2$	.00
		N	100
		N	100

Nota.  $p > .05$ ;  $r^2$ =tamaño de efecto nulo.

Lectura del P. valor

De acuerdo a los resultados, el nivel de significación bilateral de  $p = 0.729$ , es mayor que 0.05, con un tamaño del efecto nulo ( $r^2=0.00$ )

Decisión estadística

En la medida que el valor de Spearman encontrado entre las variables cansancio emocional del Burnout y Desempeño laboral es de  $Rho = 0.035$ , valor espurio, y la  $p = 0.729 > 0.05$ , se rechaza acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Conclusión estadística

Al haberse aceptado la hipótesis nula y rechazado la hipótesis alterna, se sostiene que: No existe relación significativa entre dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.

#### Interpretación del resultado

De acuerdo a los resultados al contrastar la primera hipótesis específica se puede afirmar que no existe una relación significativa entre la dimensión cansancio emocional del burnout y su desempeño laboral en las enfermeras del estudio

- Ho3. No existe relación significativa entre dimensión despersonalización y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.
- Ha3. Existe relación significativa entre dimensión despersonalización y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.

Nivel de decisión o riesgo: 95% ( $\alpha = 0.05$ ).

Regla de decisión

Si;  $p > 0,05$  Se acepta la hipótesis nula.

Si;  $p < ,05$  Se acepta la hipótesis alternativa

**Tabla 15**

*Coefficiente de correlación entre dimensión despersonalización y desempeño laboral*

		Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	-,489**
	Despersonalización Sig.(bilateral)	.	,000
	$r^2$		,24
	N	100	100
	Coefficiente de correlación	-,489**	1,000
	Desempeño laboral Sig. (bilateral)	,000	.
	$r^2$	,24	
	N	100	100

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral);  $r^2$ =tamaño de efecto.

### **Lectura del P. valor**

De acuerdo a los resultados, el nivel de significación bilateral de  $p = 0.000$ , es inferior que 0.05, con un tamaño del efecto pequeño ( $r^2=0.24$ )

### **Decisión estadística**

En la medida que el valor de Spearman encontrado entre las variables Burnout y Desempeño laboral es de  $Rho = - 0.489$ , valor inverso y débil, y la  $p= 0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Conclusión estadística**

Al haberse rechazado la hipótesis nula y aceptado la hipótesis alterna, se sostiene que: Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas -Apurímac, 2023.

### **Interpretación del resultado**

De acuerdo a los resultados al contrastar la hipótesis general se puede afirmar que a menor nivel de despersonalización en las enfermeras del estudio existe un mayor desempeño laboral o a mayor nivel de despersonalización menor desempeño laboral.

- Ho4. No existe relación significativa entre dimensión falta de realización personal y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.
- Ha4. Existe relación significativa entre dimensión falta de realización personal y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.

Nivel de decisión o riesgo: 95% ( $\alpha = 0.05$ ).

Regla de decisión

Si;  $p > 0,05$  Se acepta la hipótesis nula.

Si;  $p < , 05$  Se acepta la hipótesis alternativa

**Tabla 16**

*Coefficiente de correlación entre dimensión realización personal y desempeño laboral*

		Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ausencia de realización personal	1,000	-,586**
			,000
			,34
		100	100
Rho de Spearman	Desempeño laboral	-,586**	1,000
		,000	.
		,34	
		100	100

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral);  $r^2$ =tamaño de efecto.

### Lectura del P. valor

De acuerdo a los resultados, el nivel de significación bilateral de  $p = 0.000$ , es inferior que 0.05, con un tamaño del efecto pequeño ( $r^2=0.34$ )

### **Decisión estadística**

En la medida que el valor de Spearman encontrado entre las variables ausencia de realización personal del Burnout y Desempeño laboral es de  $Rho = - 0.586$ , es inverso y de valor moderado, y la  $p= 0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Conclusión estadística**

Al haberse rechazado la hipótesis nula y aceptado la hipótesis alterna, se sostiene que: Existe relación significativa entre dimensión falta de realización personal y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac,

### **Interpretación del resultado**

De acuerdo a los resultados al contrastar la hipótesis general se puede afirmar que a mayor nivel de falta de realización personal en las enfermeras del estudio existe menor desempeño laboral o a menor nivel de ausencia o falta de realización personal mayor desempeño laboral.

## DISCUSIÓN

El síndrome de burnout considerado como una enfermedad mental laboral (OIT, 2016) se ha constituido en una de las máximas preocupaciones de toda organización laboral, principalmente aquellas que tienen la responsabilidad de ofrecer asistencias profesionales vinculadas a la salud de las personas (Maslach y Jackson 1997). Los profesionales de la salud, especialmente las enfermeras, por su contacto directo constante con pacientes han sido el sector más afectado y vulnerable durante la pandemia pasada con el estrés laboral crónico o burnout. Las condiciones laborales sanitarias generadoras de estrés, siguen siendo uno de los aspectos vinculados al desempeño laboral. El burnout sigue siendo uno de los determinantes más insidiosos de un desempeño laboral eficiente en el personal de enfermería.

El trabajo de tesis desarrollado planteó como objetivo principal: Determinar la relación entre el burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023; luego de haber realizado el análisis inferencial los resultados detallados en la tabla 13 evidenciaron una Rho inversa (-0.563) y significativa ( $p < 0.05$ ). Estos resultados nos permiten sostener que existe una relación significativa inversa entre el burnout y el desempeño laboral, esto es, a menor nivel de burnout mayor desempeño laboral en enfermeras del hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023,

Los resultados hallados coinciden con los reportados a nivel nacional por otros trabajos en personal de enfermeras como los de Araujo y Cubas (2021) en el Hospital Regional docente de Cajamarca y Condezo (2021) en el Instituto Nacional de Salud de Lima hallaron una relación inversa significativa entre el burnout y desempeño laboral. Así mismo otros estudios en personal vinculados al sector salud como los de Rengifo (2022) en una clínica de la ciudad de Lima y Chávez (2022) en un Hospital de día del Callao reportaron una relación inversa significativa entre el burnout y desempeño laboral. Por otro lado, a nivel internacional también se reportaron resultados similares: Cárdenas (2017) en una institución

clínica de Cuenca- Ecuador y Días, et al. (2022) en trabajadores sanitarios del Centro Médico Nacional- Ecuador, hallaron una relación inversa significativa entre el burnout y desempeño laboral.

Cabe señalar que hay un trabajo reportado por Urrunaga (2018) en enfermeras del Servicio de adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, cuyo resultado no es concordante con nuestro estudio; esta discrepancia puede explicarse en alguna medida por el estadístico empleado en dicho estudio el chi cuadrado, y por haberse realizado años antes de la pandemia.

Así mismo, estos resultados ratifican lo afirmado por Miranda, et al. (2015) quien refiere que las investigaciones realizadas a nivel nacional como internacional han constatado una consistente relación entre el clima social existente en las familias y el comportamiento agresivo de sus miembros, especialmente en los miembros de la menos edad. Por otro lado, la mayoría de los autores concuerdan en señalar a la agresividad como una conducta de interacción interpersonal negativa e impropia, aprendida y reforzada por modelos, generadora de dañinas consecuencias que requiere ser detenida y reducida (Martín, 2020).

De acuerdo a lo planteado en objetivo específico número uno: Determinar la relación entre el cansancio emocional y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023; luego de haber realizado el análisis inferencial los resultados detallados en la tabla 14 evidenciaron una Rho directa (0.035) no significativa ( $p = 0.729 > 0.05$ ). Estos resultados nos permiten sostener que no existe una relación significativa inversa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral, esto es, el cansancio emocional no está asociado al desempeño laboral en enfermeras del hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.

El resultado de este estudio concuerda con lo encontrado por Chávez (2021) a nivel internacional en servidores de salud, quien reportó que la correlación inversa hallada entre cansancio emocional y desempeño laboral no era estadísticamente significativa.

Por otro lado, nuestros resultados hallados en una población de enfermeras no son concordantes con los hallados en otros estudios, esto podría deberse a que los participantes no pertenecían al ámbito profesional de la enfermería; así tenemos los trabajos de Rengifo (2022) en trabajadores de una clínica de Lima; de Chávez (2022) en servidores públicos de un hospital de día del Callao, y el de Cárdenas (2017) en trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas del Ecuador; quienes reportaron una relación inversa significativa entre cansancio emocional y desempeño laboral; es decir a mayor cansancio emocional menor desempeño laboral en la población estudiada.

De acuerdo a lo planteado en objetivo específico número dos: Determinar la relación entre despersonalización y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023; luego de haber realizado el análisis inferencial los resultados detallados en la tabla 15 evidenciaron una Rho directa (-0.489) significativa ( $p < 0.00 < 0.05$ ). Estos resultados nos permiten sostener que existe una relación significativa inversa entre el despersonalización y desempeño laboral, esto es, a mayor nivel de despersonalización menor desempeño laboral en enfermeras del hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023,

Los resultados hallados son concordantes con los hallados a nivel nacional por Rengifo (2022) en trabajadores de una clínica se Lima y por Chávez (2022) en un Hospital de día del Callao, quienes reportaron una relación inversa significativa entre despersonalización y desempeño laboral. Así mismo, a nivel internacional Cárdenas (2017) en una institución clínica de Cuenca- Ecuador reportó una relación inversa significativa despersonalización y desempeño laboral.

Por otro lado, estudios como los de Condezo (2021) en personal de enfermería en el INS de Lima y de Chávez (2021) en servidores públicos, no son concordantes con el nuestro, al reportar la no existencia de relación significativa entre despersonalización y desempeño laboral, en este último caso la discrepancia podría deberse a que la población estudiada no eran profesionales de enfermería

De acuerdo a lo planteado en objetivo específico número tres: Determinar la relación entre realización personal y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023; luego de haber realizado el análisis inferencial los resultados detallados en la tabla 16 evidenciaron una Rho inversa (-0.586) significativa ( $p < 0.00 < 0.05$ ). Estos resultados nos permiten sostener que existe una relación significativa inversa entre la falta de realización personal y desempeño laboral, esto es, a mayor falta de realización personal menor desempeño laboral en enfermeras del hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023,

Estos resultados son concordantes con los hallados a nivel nacional por Araujo y Cubas (2021) en enfermeras del Hospital Regional docente de Cajamarca, por Rengifo (2022) en personal de una clínica de Lima y por Chávez (2022) en servidores públicos de un hospital del Callao, al reportar una relación inversa significativa entre la falta de realización personal y desempeño laboral. Así mismo, a nivel internacional Chávez (2021) en servidores públicos de salud una institución clínica de Cuenca- una relación significativa entre realización personal y desempeño laboral.

Este resultado no es concordante con lo reportado por Condezo (2022) en personal de enfermería del INS Lima. Por otro lado los trabajos de Chávez (2021) en servidores públicos y de Cárdenas (2017) en trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas de la ciudad de Cuenca, son también no concordantes con nuestros resultados al reportar la no existencia de relación significativa entre realización personal y

desempeño laboral, esto podría deberse a que la población sujeto de investigación en estos estudios no eran profesionales de la salud : enfermeras.

Ejecutando un análisis de los resultados hallados en el trabajo de tesis presentado y contrastándolo con los reportados en otras investigaciones similares en los últimos cinco años en personal de enfermería (Urrunaga, 2018; Araujo y Cubas, 2022, y Condezo, 2021) y en otras poblaciones vinculadas al sector sanitario (Cárdenas, 2017, Rengifo, 2022, Chávez, 2021, Chávez 2022) los resultados evidenciaron una relación inversa significativa entre las variables de estudio, esto es a menor burnout mayor desempeño laboral o a mayor burnout menor desempeño laboral. Estos estudios, concordando por lo señalado por Condezo (2022) nos permiten sostener que niveles elevados de burnout en personal sanitario, no sólo está afectando su bienestar físico y psicológico si no también su calidad de vida y desempeño laboral asistencial.

Así mismo es importante señalar la concordancia de nuestro estudio llevado a cabo pos pandemia (2023) con los resultados de estudios reportados antes de la pandemia (Cárdenas, 2017, Urrunaga, 2018) al final de la pandemia, (Condezo, 2021 y Chávez, 2021) y pos pandemia (Araujo y Cubas, 2022, Rengifo, 2022, Chávez 2022) , lo cual evidencia que el síndrome de burnout, independiente de la línea de tiempo en la que sea investigado tiene efectos perjudiciales consistentes y permanentes sobre el desempeño laboral del personal de enfermeras. Al respecto en concordancia con Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020), afirmamos que cada vez existen más evidencias, que la presencia de un estrés laboral alto (burnout) en los trabajadores tienen una elevada repercusión en la efectividad del rendimiento laboral.

El aspecto más saltante del burnout está relacionado con la despersonalización, es decir con la afectación en las relaciones interpersonales del profesional, donde se van experimentar sentimientos adversos y actitudes de rechazo, conllevando dificultades de ajuste, trastornos y/o alteraciones psicosomáticas, con consecuencias nocivas para él y

deteriorando su desempeño laboral (Gil, 2005). Al respecto Olivares et al. (2017), señalan que el burnout tiende a ocurrir en el contexto laboral, el cual se intensifica con el contacto con los usuarios o compañeros de labores, dando como resultado cambios adversos en la actuación del trabajador.

Así mismo el aspecto positivo que se hace necesario recalcar del estudio, es la relación inversa entre la falta de realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras estudiadas, donde a pesar de la existencia de un nivel de burnout más o menos elevado (33% de las participantes) y la falta de realización personal (28%) tendiente a la disposición a autoevaluarse de manera negativa, de insatisfacción, insuficiencia, disposición negativa hacia el trabajo (Maslach y Jackson ,1997) se sigue manteniendo una ilusión profesional y un interés por el desempeño de las funciones de cuidado asistencial. Concordando con Gil (2005) la presencia de un adecuado nivel de realización personal demuestra el compromiso profesional del trabajador lo cual posibilita un adecuado nivel de desempeño laboral.

El no haberse hallado relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral relacionado con un desgaste sentimental, gradual y sostenido de disminución de energía, en situaciones donde la persona se siente sin motivación incapaz de rendir y desempeñarse eficientemente (Maslach y Jackson ,1997), se debe a que en la muestra investigada no se hallaron niveles altos (0%) de agotamiento emocional solamente se hallaron niveles bajos (77%) y promedio (24%) , lo cual es indicadora de la presencia en las enfermas participantes adecuados recursos afectivos y de regulación emocional que les facilita la disposición de desempeñarse de manera eficiente en sus actividades laborales.

Al respecto, concordando con Furnham, (2001) las implicancias negativas emocionales del síndrome pueden ser identificadas a partir de tres aspectos básicos: trastornos psicósomáticos, alteraciones del estado de ánimo y ausencia de motivación con una menor productividad.

## CONCLUSIONES

- Para el objetivo general de acuerdo a los resultados hallados se concluye que: Existe relación significativa entre burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas -Apurímac, 2023; esto es, a menor nivel de burnout mayor desempeño laboral.
- Para el primer objetivo específico de acuerdo a los resultados obtenidos se concluye: No existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional del burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023; esto es, la relación estadística entre las variables de estudio es espuria.
- Para el segundo objetivo específico de acuerdo a los resultados encontrados se concluye que: Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas - Apurímac, 2023; esto es, a menor nivel de despersonalización mayor desempeño laboral.
- Para el tercer objetivo específico de acuerdo a los resultados hallados se concluye que: Existe relación significativa entre la dimensión falta de realización personal del burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas - Apurímac, 2023; esto es, a menor nivel de realización personal mayor desempeño laboral.

## RECOMENDACIONES

- A las autoridades de los diferentes centros hospitalarios del país considerar con precaución los hallazgos del presente trabajo, teniendo cuidado a la posible extrapolación o generalización hacia poblaciones de enfermeras con diferentes características sociodemográficas.
- A las autoridades del Hospital de Andahuaylas -Apurímac, se recomienda promover talleres de descontaminación psicológica y fortalecimiento de recurso interpersonales en el personal asistencial de salud en general y de enfermeras en particular con el objetivo de promover el fortalecimiento de la personalización en el afrontamiento al estrés crónico.
- A las autoridades del Hospitalarias de la región, se recomienda realizar estudios de análisis acerca de las condiciones laborales de la institución que permitan obtener información relevante para llevar a cabo acciones de mejora para prevenir y/o reducir la existencia de estresores que pueden estar generando la presencia del estrés laboral crónico o burnout en sus trabajadores asistenciales
- A los investigadores organizacionales y de la salud, se recomienda promover trabajos de que permitan replicar sistemáticamente el presente estudio tomando en consideración factores demográficos, sociales y laborales como variables moduladoras, con la finalidad de contrastar las concordancias o diferencias que se pudieran encontrar con en el presente trabajo.
- A las autoridades responsables de los sistemas de sanitarios del país, considerar la importancia de mejorar la infraestructura, el clima laboral y el desarrollar estrategias promocionales que conlleven a un mejoramiento de la calidad de vida del personal asistencial en general y de las enfermeras en particular.

- A las autoridades de la universidad, se recomienda considera la publicación del presente trabajo de tesis con el objetivo que su información, implicancias metodológicas y hallazgos puedan útiles para trabajos posteriores.

## Referencias bibliográficas

- Aguilar, A., Bermudo, L., Lino, K., Valdez, E. y Ramírez, M.A. (2023). Desgaste profesional y job performance en colaboradores de entidades microfinancieras en la región Junín. *Investigación Valdizana*, 17(1), 43-49. <https://doi.org/10.33554/riv.17.1.1720>.
- Aquino, J. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino\\_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araujo, C. y Cubas, I. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en tiempos de pandemia en el personal de enfermería del Hospital Regional Docente Cajamarca 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Archivo digital. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2295>
- Arce, A. (2016). *Relación entre los resultados de la Evaluación del Desempeño y la Estabilidad Laboral: estudio en una empresa de servicios entre los años 2011 al 2013*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo digital. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7131>
- Armas, B. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de una empresa del rubro de construcción, Lima 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/11537/30979>.
- Bricio, K., Calle, J., y Zambrano, M. (2018). El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso egresados de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad. Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 10(4), 103-109. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Candel, M. (2012). *Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego*. [Tesis de doctorado, Universidad de Murcia]. Archivo digital.

<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/28424/1/Tesis%20PDF.pdf>

Campbell, J., y Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav* (2), 47-74. <https://pdfs.semanticscholar.org/2545/0bffa95e62723eba0818d1a53556bf006437.pdf>

Cárdenas, J. (2017). *Relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Archivo digital.

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28569>.

Cárdenas, S. y Santosa, M. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de salud de la unidad de cuidados intensivos del hospital Sub Regional de Andahuaylas*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Callao]. Archivo digital.

[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/3.%20BURNOUT%20CALLAO%20ANDAHUAYLAS%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/3.%20BURNOUT%20CALLAO%20ANDAHUAYLAS%20(1).pdf)

Ccoscco, A. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nibert Wiener]. Archivo digital.

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4829/T061\\_70076642\\_T.pd](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4829/T061_70076642_T.pd)

Condezo, G. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58238>

- Contreras, O. (2020). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería del segundo nivel de atención hospitalaria*. [Tesis de pregrado. Universidad Autónoma de Baja California]. Archivo digital.  
<https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/7996/1/ENF009594.pdf>
- Chávez, M. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras en el área de hospitalización – COVID 19, de un hospital del Callao- 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Interamericana para el Desarrollo]. Archivo digital.  
<http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/302>.
- Chávez, P. (2021). *Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia*. [Tesis de maestría, Universidad Estatal del Milagro. Guayas, Ecuador]. Archivo digital.  
<https://orcid.org/0000-0001-8139-6120>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2.<sup>a</sup> ed.) Editorial Mc Graw Hill.  
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2873>
- De la Torre, V. (2021). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19 de la Unidad Médica de Alta especialidad No.14, Centro Médico Nacional Adolfo Ruiz* [Tesis de doctorado, Universidad Veracruzana. Instituto Mexicano de Seguridad Social]. Archivo digital.  
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/50509/DelaTorrePulidoVictor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duran, M<sup>a</sup> A. (2012). *El síndrome de estar quemado por el trabajo (Burnout) en el marco de la intervención social y comunitaria*. Hombrados,
- Días, S., García, S. y Yanéz, A. (2022). Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia COVID 19. *Horizonte De Enfermería*, 33(2), 123–131. [https://doi.org/10.7764/Horiz\\_Enferm.33.2.123-131](https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.33.2.123-131)
- ESAN, Conexión (2020). *Impacto del COVID-19 en el empleo en el Perú*.  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/04/24/impacto-del-covid-19-en-el-empleo-en-el-per>
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. Ediciones Oxford University Press

- Gil, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo. (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Editorial Pirámide.
- Gil, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Síntesis.
- Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadísticos*. Editorial Oxford.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Inca, G. (2021). *Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en profesionales de la salud de un hospital en provincia de Andahuaylas, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2.%20BURNOUT%20%20UCV%20AND AHUAYLAS%20(1).pdf
- Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innovación Educación*.2(4), 543-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Occupational Behavior*, 9,297-308  
[.https://www.academia.edu/14961148/The\\_impact\\_of\\_interpersonal\\_environment\\_on\\_burnout\\_and\\_organizational\\_commitment](https://www.academia.edu/14961148/The_impact_of_interpersonal_environment_on_burnout_and_organizational_commitment).
- León, C. A. (2022). Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1090-1108.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2276](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2276)
- Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997): *The truth about burnout*. Jossey Bass.
- Maslach, C. y Jackson S.E. (1997). *Inventario "Burnout" de Maslach. Síndrome del "Quemado" por estrés laboral asistencial*. Manual. TEA.
- Ministerio de Salud (2021). *Tiempos de pandemia 2020-2021*. MINSA.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5485.pdf>.

- Moreira, A. y Lucca, S. (2020). Factores psicosociales y síndrome de burnout entre profesionales de servicios de salud mental. *Revista Latinoamericana de Enfermagen*, 28. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4175.3336>
- Olivares, V., Gil, P.; y Jélvez, C. (2017). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): efectos de diversas formas de evaluar su prevalencia. En Juan Pablo (editor). p.p.671-707. *Calidad de vida en las organizaciones, la familia y la sociedad*. Ediciones mínimas.
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2020, 3 de junio). Analizan los desafíos en recursos humanos en salud en el contexto de la pandemia. <https://www.paho.org/es/noticias/3-6-2020-analizan-desafios-recursos-humanos-salud-contexto-pandemia>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466549/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm)
- Ortiz F. (2015). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. Tercera edición. Limusa.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*. XVII(VII), 50-51.: <http://148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf>
- Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivant Academia*, XIII (112) 42-80. <http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-8>
- Poropat, A. (2002). *New Models of Work Performance and Their Implications for Employment Relations*. Griffith University. <https://core.ac.uk/download/pdf/143878202.pdf>
- Rengifo, K. (2022). El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022. *Revista de Investigación Valor Agregado* 9 (1), 28-42 [file:///C:/Users/Administrativo/Downloads/1879-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3347-1-10-20221215%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Administrativo/Downloads/1879-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3347-1-10-20221215%20(2).pdf).

- Rodríguez, P. (2018). *El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/9568>.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en l investigación científica*. 5ta Edición. Business Support Aneth S.R.L.
- Sonnentag, S., y Frese, M. (2001). *Performance Concepts and Performance Theory. Psychological Management of Individual Performance*. Edited by Sabine Sonnentag.  
[https://abl.gtu.edu.tr/hebe/AbIDrive/69174137/w/Storage/546\\_2010\\_2\\_565\\_69174137/Downloads/sabinesonnentagpsychologicalmanagementofnbookfiorg.pdf#page=29](https://abl.gtu.edu.tr/hebe/AbIDrive/69174137/w/Storage/546_2010_2_565_69174137/Downloads/sabinesonnentagpsychologicalmanagementofnbookfiorg.pdf#page=29)
- Urrunaga, L. (2018). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14472/Urrunaga\\_L\\_LA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14472/Urrunaga_L_LA.pdf?sequence=1)
- Vizcardo, W. (2017). *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3414>
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas*. McGraw-Hill.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

<b>Anexo 1 -_MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>						
TÍTULO: Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un Hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a. ¿Qué relación existe entre dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023?</p> <p>b. ¿Qué relación existe entre dimensión despersonalización y desempeño laboral en enfermeras del hospital de un</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la relación existente entre Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> a. Identificar la relación existente entre dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.</p> <p>b. Identificar la relación existente entre dimensión</p>	<p><b>Hipótesis general</b>  H1. Existe relación significativa entre burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas -Apurímac, 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b>  H2. Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.</p>	<b>Variable 1. Síndrome de Burnout</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Cansancio emocional	Agotamiento progresivo de energía, Desgaste, Cansancio Fatiga emocional -----	1-2-3-6 -8-13-1 4-16-20 -----	<p><b>0. Nunca</b> <b>1. Casi nunca</b> <b>2.A veces</b> <b>3.Casi siempre</b> <b>4.Siempre</b></p>
			Despersonalización	Acciones frías e impersonales Actitudes negativas Sentimientos de cinismo. -----	5-10-11 -15-22 -----	
Realización personal	Insatisfacción de logro. Actitudes y respuestas negativas. Tendencia a evaluarse negativamente	4-7-9-1 2-17-18 -19-21				

<p>Andahuaylas-Apurímac, 2023?</p> <p>c. ¿Qué relación existe entre dimensión falta de realización personal y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023?</p>	<p>despersonalización y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.</p> <p>c. Identificar la relación existente entre dimensión falta de realización personal y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.</p>	<p>H3. Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023</p> <p>H4. Existe relación significativa e inversa entre la dimensión falta de realización personal y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023.</p>	<p><b>Variable 2</b> <b>Desempeño laboral</b></p> <p>Confiabilidad</p> <p>Comunicación</p> <p>Conocimiento</p> <p>Problemas</p> <p>Productividad</p> <p>Calidad servicio</p> <p>Trabajo equipo</p> <p>Responsabilidad</p>	<p><b>Indicadores</b></p> <p>Cumplimiento de las normativas</p> <p>-----</p> <p>Uso de la comunicación verbal y escrita</p> <p>-----</p> <p>Habilidades técnicas y conocimiento</p> <p>-----</p> <p>Habilidades para superar obstáculos</p> <p>-----</p> <p>Manejo adecuado del tiempo. Eficiencia</p> <p>-----</p> <p>Mejoras continuas para las tareas diarias</p> <p>-----</p> <p>Contribución en proyectos grupales</p> <p>-----</p> <p>Cumplimiento en la asistencia y puntualidad</p>	<p><b>Ítems</b></p> <p>1-2-3-4-5</p> <p>-----</p> <p>6-7-8-9-10</p> <p>-----</p> <p>10-11-12-13-14</p> <p>-----</p> <p>15-16-17-18-19</p> <p>-----</p> <p>20-21-22-23-24</p> <p>-----</p> <p>25-26-27-28-29</p> <p>-----</p> <p>30-31-32-33-34</p> <p>-----</p> <p>35-36-37-38-39</p>	<p>NUNCA (0)</p> <p>A VECES (1)</p> <p>SIEMPRE (2)</p>
---	---	---	---	---	---	--

			Compromiso	Cumplimiento de tareas extras asignadas	40-41-42-43-44	
			Disponibilidad	Labor en feriados y horas de descanso a favor de la organización	45-46-47-48-49	
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>				
<b>Método</b> Dedusctivo <b>Tipo</b> Basica <b>Nivel</b> Descriptivo correlacional <b>Diseño</b> No experimental Corte transversal	<b>POBLACIÓN:</b> Finita, 101 profesionales de enfermería varones y mujeres, Hospital de Andahuaylas-Apurímac . <b>MUESTRA:</b> Censal 101 enfermeras <b>TIPO DE MUESTREO:</b> No probabilístico por conveniencia.	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Variable 1.</b> S.Burnout <b>Instrumento:</b> MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)  <b>Variable 2:</b> Desempeño laboral <b>Instrumento:</b> CUESTIONARO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				



## ANEXO 2

68

### *Operacionalización de la variable Desempeño laboral*

<i>Definición conceptual.</i>	<b>Definición operacional</b>	<i>Dimensiones</i>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
<p>Cosas, acciones comportamiento s que realizan las personas para contribuir en el logro de objetivos de la organización (Campbell y Wiernik, 2015)</p>	<p>Respuestas a la Escala Desempeño Laboral. (Arce, 2016 )</p>	<p><b>Confiabilidad</b></p> <p><b>Comunicación</b></p> <p><b>Conocimiento</b></p> <p><b>R. de Problemas</b></p> <p><b>Productividad</b></p> <p><b>Calidad servicio</b></p> <p><b>Trabajo equipo</b></p> <p><b>Responsabilidad</b></p> <p><b>Compromiso</b></p> <p><b>Disponibilidad</b></p>	<p>Cumplimiento de las normativas</p> <p>Uso de la comunicación verbal y escrita</p> <p>Habilidades técnicas y conocimiento</p> <p>Habilidades para superar obstáculos</p> <p>Manejo adecuado del tiempo. Eficiencia</p> <p>Mejoras continuas para las tareas diarias</p> <p>Contribución en proyectos grupales</p> <p>Cumplimiento en la asistencia y puntualidad</p> <p>Cumplimiento de tareas extras asignadas</p> <p>Labor en feriados y horas de descanso a favor de la organización</p>	<p>Ordinal</p>

**ANEXO 3: Matriz de Operacionalización del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson**

DEFINICION TEORICA	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACION	ESCALA DE MEDICION
<p>Respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que surge de la tensión crónica a consecuencia de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo (Olivares, Gil y Jelvez, 2017)</p>	<p>Puntajes Obtenidos en el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI), en sus tres dimensiones Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal.</p>	<p>Cansancio emocional</p>	<p>Agotamiento progresivo de energía, Desgaste, Cansancio, deseos de llorar, dificultad para atención de pacientes.</p>	<p>Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.                      Al final de la jornada me siento agotado.                      Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.                      Puedo entender con facilidad lo que piensan los pacientes.                      Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.                      Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.                      Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pacientes.                      Me siento estresado por el trabajo.                      Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.                      Creo que tengo un comportamiento más insensible</p>	<p>Nunca                      Casi nunca                      A veces                      Casi siempre                      Siempre</p>	<p>Ordinal</p>

		<p>Despersonalización</p> <p>Ausencia de realización personal</p>	<p>Perdida de interés al trabajo, Acciones frías e impersonales, baja empatía con los pacientes.</p> <p>Insatisfacción de logro.</p> <p>Actitudes y respuestas negativas. Tendencia a evaluarse negativamente.</p> <p>Actitud negativa hacia el trabajo.</p>	<p>con la gente desde que hago este trabajo.</p> <p>Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>Me encuentro con mucha vitalidad.</p> <p>Me siento frustrado por mi trabajo.</p> <p>Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.</p> <p>Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.</p> <p>Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.</p> <p>Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pacientes.</p> <p>Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.</p> <p>He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.</p> <p>En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).</p> <p>Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.</p> <p>Siento que los pacientes</p>	
--	--	---	--	---	--



		Resolución de problemas	Habilidades para superar obstáculos	<p>Es capaz de proponer mejoras en el área en base a sus conocimientos.</p> <p>Muestra interés en aprender más sobre su labor y actualiza sus conocimientos</p>		
		Productividad	Manejo adecuado del tiempo. Eficiencia	<p>Se anticipa y prevé los problemas.</p> <p>Define los problemas, identificando las causas.</p> <p>Supera obstáculos de forma efectiva siguiendo los lineamientos del hospital.</p> <p>Genera soluciones alternativas.</p> <p>Es capaz de elegir una alternativa de solución e implementarla.</p> <p>Propone y ejecuta, ideas creativas para mejorar el trabajo.</p> <p>Establece un orden de prioridad para sus actividades.</p> <p>Desarrolla y sigue procedimientos.</p> <p>Maneja adecuadamente sus tiempos.</p>		
		Calidad en el servicio	Mejoras continuas para las tareas diarias	<p>Maneja apropiadamente la información.</p> <p>Identifica claramente a nuestros pacientes.</p> <p>Conoce y se anticipa a las necesidades y expectativas de los pacientes.</p>		

		Trabajo en equipo	Contribución en proyectos grupales	<p>Al interactuar denota gestos y tono de voz adecuados.</p> <p>Cumple los estándares de imagen personal.</p> <p>Sugiere o hace mejorar continuamente.</p> <p>Contribuye a los proyectos grupales.</p> <p>Ayuda a prevenir y resolver conflictos.</p> <p>Trabaja efectivamente con otras áreas.</p> <p>Promueve el respeto mutuo.</p> <p>Colabora y comparte sus conocimientos e información con sus compañeros.</p>		
		Responsabilidad	Cumplimiento en la asistencia y puntualidad	<p>Cumple y hace Cumplir las normas pertinentes.</p> <p>Cumple con la asistencia y la puntualidad</p> <p>Asume voluntariamente responsabilidades adicionales (iniciativa)</p> <p>Asume de manera objetiva las correcciones y se enmienda.</p> <p>Realiza las tareas asignadas de forma adecuada y en el tiempo esperado.</p>		
		Compromiso e identificación	Cumplimiento de tareas extras asignadas	<p>Va más allá de las exigencias del puesto.</p> <p>Entiende y asume como propias las metas y objetivos del hospital.</p> <p>Practica los valores corporativos.</p>		

		Disponibilidad para eventualidades	Labor en feriados y horas de descanso a favor de la organización	<p>Participa voluntariamente en las actividades que organiza el hospital.</p> <p>Ofrece su apoyo para eventos y/o actividades que se realizan en el hospital.</p> <p>Dispuesto a dar un tiempo adicional al exigido para cumplir sus responsabilidades.</p> <p>Sacrifica feriados u horas de descanso al requerírsele.</p> <p>Su efectividad y actitud no disminuyen al cumplir con sus responsabilidades exigidas fuera del horario de trabajo.</p> <p>Ocasionalmente ha variado sus vacaciones en función de las necesidades del servicio.</p> <p>Es capaz de adaptar su horario para cumplir con las exigencias del puesto.</p>		
--	--	------------------------------------	--	--	--	--

## ANEXO 4

**Maslach, M y Jackson, S. (1997). Adaptado por Vizcardo, W. (2016)**

Sexo: \_\_\_\_\_ . Edad: \_\_\_\_\_ . Fecha:

\_\_\_\_\_ . Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_ . Ocupación: \_\_\_\_\_ .

A continuación, figuran una serie de frases que describen la manera en que usted pudo haberse sentido en su lugar de trabajo durante los últimos meses. Usted deberá indicar la frecuencia con que ha experimentado ese sentimiento, marcando un aspa (X) en la casilla correspondiente a la opción que considere más adecuada.

Nº	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	Al final de la jornada me siento agotado.					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los pacientes.					
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.					
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.					
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pacientes.					
8	Me siento estresado por el trabajo.					
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
11	Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me encuentro con mucha vitalidad.					
13	Me siento frustrado por mi trabajo.					
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
15	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.					
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.					

17	Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pacientes.					
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.					
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).					
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					
22	Siento que los pacientes o usuarios me culpan de sus problemas.					

#### ANEXO 4

<b>FORMATO DE EVALUACION DESEMPEÑO LABORAL</b>	
Ocupación:	Sexo:
Edad:	Área:
Tiempo de servicio:	Fecha:

Lea y marque con un aspa (X) en la casilla correspondiente a la opción que considere más adecuada.

Nº	ITEMS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	Cumple compromisos pactados.			
2	Trabaja bien solo o en grupo, de acuerdo a la necesidad.			
3	Maneja situaciones cambiantes o imprevistas.			
4	Se mantiene estable bajo presión.			
5	Cumple con las normas establecidas por el Hospital.			
6	Escucha abiertamente y con buena disposición.			
7	Responde Clara y directamente.			
8	Busca aclarar y confirmar instrucciones o términos que no conoce.			
9	Su comunicación oral y escrita es clara y fácil de entender.			
10	Utiliza términos apropiados al dirigirse a sus superiores o pacientes.			
11	Comprende tareas y responsabilidades.			
12	Tiene las habilidades técnicas y el conocimiento necesarios.			
13	Comprende y promueve el cumplimiento de las directivas.			
14	Es capaz de proponer mejoras en el área en base a sus conocimientos.			
15	Muestra interés en aprender más sobre su labor y actualiza sus conocimientos			
16	Se anticipa y prevé los problemas.			
17	Define los problemas, identificando las causas.			
18	Supera obstáculos de forma efectiva siguiendo los lineamientos del hospital.			
19	Genera soluciones alternativas.			
20	Es capaz de elegir una alternativa de solución e implementarla.			
21	Propone y ejecuta, ideas creativas para mejorar el trabajo.			
22	Establece un orden de prioridad para sus actividades.			
23	Desarrolla y sigue procedimientos.			
24	Maneja adecuadamente sus tiempos.			
25	Maneja apropiadamente la información.			
26	Identifica claramente a nuestros pacientes.			
27	Conoce y se anticipa a las necesidades y expectativas de los pacientes.			
28	Al interactuar denota gestos y tono de voz adecuados.			

29	Cumple los estándares de imagen personal.			
30	Sugiere o hace mejorar continuamente.			
31	Contribuye a los proyectos grupales.			
32	Ayuda a prevenir y resolver conflictos.			
33	Trabaja efectivamente con otras áreas.			
34	Promueve el respeto mutuo.			
35	Colabora y comparte sus conocimientos e información con sus compañeros.			
36	Cumple y hace Cumplir las normas pertinentes.			
37	Cumple con la asistencia y la puntualidad			
38	Asume voluntariamente responsabilidades adicionales (iniciativa)			
39	Asume de manera objetiva las correcciones y se enmienda.			
40	Realiza las tareas asignadas de forma adecuada y en el tiempo esperado.			
41	Va más allá de las exigencias del puesto.			
42	Entiende y asume como propias las metas y objetivos del hospital.			
43	Practica los valores corporativos.			
44	Participa voluntariamente en las actividades que organiza el hospital.			
45	Ofrece su apoyo para eventos y/o actividades que se realizan en el hospital.			
46	Dispuesto a dar un tiempo adicional al exigido para cumplir sus responsabilidades.			
47	Sacrifica feriados u horas de descanso al requerírsele.			
48	Su efectividad y actitud no disminuyen al cumplir con sus responsabilidades exigidas fuera del horario de trabajo.			
49	Ocasionalmente ha variado sus vacaciones en función de las necesidades del servicio.			
50	Es capaz de adaptar su horario para cumplir con las exigencias del puesto.			

## ANEXO 5



**GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC**  
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS  
DIRECCIÓN EJECUTIVA  
"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



### **AUTORIZACIÓN**

El jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, autoriza la recolección de datos, aplicación de los instrumentos y la publicación de los resultados de la investigación a:

#### **Bach. ELIZABETH LLOCLA GAMBOA**

Estudiantes de la ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA, de la UNIVERSIDAD PERUANA DE LOS ANDES con el Tema de Investigación: "BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DE UN HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS-2023".

Se expide la presente autorización que contribuya a la elaboración del presente trabajo de investigación.

**La persona autorizada para la recolección de datos y aplicación del instrumento deberán usar los equipos de protección personal adecuados (mandil descartable, gorra descartable, mascarilla simple) y su respectiva identificación.**

Andahuaylas, 24 de noviembre 2023

Atentamente,

Dr. Crispin Bernal Luján  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN



## ANEXO 6



### GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS DIRECCIÓN EJECUTIVA

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE TEST

EL QUE SUSCRIBE JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, OTORGAN LA PRESENTE CONSTANCIA DE INTERNADO A:

### ELIZABETH LLOCLLA GAMBOA

Identificada con D.N.I. N° 48216366, egresada de la escuela profesional de **Psicología** de la **Universidad Peruana de los Andes**, se evidenció el cumplimiento y el acceso a **100 Enfermeras** de nuestra institución, a quienes se les aplico las test de **MBI inventario Burnout de Maslach, y formato de evaluación de desempeño laboral** de un tiempo de 02 semanas en el Departamento de Enfermería, información que permitirá concretar el proyecto de investigación denominado "BORNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DE UN HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS-2023".

Se otorga la presente constancia para los fines que la interesada considere conveniente.

Andahuaylas, 20 de diciembre del 2023



GOBIERNO REGIONAL APURIMAC  
HOSPITAL SUB REGIONAL ANDAHUAYLAS

Mag. Crispin Barria Lujan  
CEP 63806 RNE-20657

Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación



## ANEXO 7

### Confiabilidad

**Tabla** *Confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson*

	$\alpha$	$\alpha$ ordinal	$\omega$
Cansancio emocional	.73	.81	.74
Despersonalización	.52	.60	.61
Realización personal	.78	.85	.82
Burnout	.77	.75	.79

*Nota.* Coeficiente alfa de Cronbach;  $\alpha$  ordinal=Coeficiente Alfa ordinal;  $\omega$ = Coeficiente alfa de Omega McDonald'

**Tabla** *Confiabilidad de la Escala Desempeño Laboral*

	$\alpha$	$\alpha$ ordinal	$\omega$
Confiabilidad	.75	.90	.80
Comunicación	.60	.80	.74
Conocimiento	.61	.72	.71
Productividad	.58	.71	.72
Calidad de servicio	.53	.71	.64
Trabajo en equipo	.43	.57	.70
Responsabilidad	.85	.95	.89
Compromiso	.91	.98	.93
Disponibilidad	.88	.95	.91
Desempeño laboral	.93	.94	.93

*Nota.* Coeficiente alfa de Cronbach;  $\alpha$  ordinal=Coeficiente Alfa ordinal;  $\omega$ = Coeficiente alfa de Omega McDonald'

## ANEXO 8

### CRITERIO DE JUECES

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO** : Luis Alfredo Benites Morales

**TÍTULO PROFESIONAL** : Psicólogo

**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : Bachiller en Psicología

**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN** : UNMSM

**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Magister

**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN** : USMP

**ESPECIALIDAD** : Psicología Educativa

**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 55

**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : UCV

**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Docente post grado

**TRABAJOS PUBLICADOS** : Artículos y libros de la especialidad

**MOTIVACION LABORAL** : Psicología Educativa

**OTROS MERITOS** : Past Decano del CPzP,

CDN-CDR Lima

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO**

#### Escala Autoevaluación del Desempeño Laboral

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

**OBSERVACIONES: ADECUADO**

.....|

Lima, 29 de noviembre del 2023.

  
Firma  
Luis Alfredo Benites Morales  
Psicólogo  
C.PzP. 0213

Mg: Luis Benites Morales  
DNI: 07229950  
N° DE COLEGIATURA: 0213

## CONSTANCIA

### Juicio de experto

Yo, Luis Alfredo Benites Morales con Documento Nacional de Identidad N° 07229950 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento: “ **Escala Autoevaluación del Desempeño Laboral**”, cuyo responsable es la investigadora: Bach. Elizabeth Lloclla Gamboa con DNI: 48216366 quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: “**Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac 2023**”

Lima, 29 de noviembre del 2023



---

Firma  
Luis Alfredo Benites Morales  
Psicólogo  
C.P.S. 0213

---

Mg. Luis Benites Morales  
DNI. 07229950

## CRITERIO DE JUECES

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO:** Luis Alfredo Benites Morales  
**TÍTULO PROFESIONAL** : Psicólogo  
**GRADO OBTENIDO(PREGRADO)** : Bachiller en Psicología  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** UNMSM  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Magister  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACION:** USMP  
**ESPECIALIDAD** : Psicología  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 55  
**INSTITUCION EN LA QUE LABORA** : UCV  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Docente post grado  
**TRABAJOS PUBLICADOS** : Artículos y libros de la especialidad  
**MOTIVACION LABORAL** : Psicología Educativa  
**OTROS MERITOS** : Past Decano del CPs.P , CDN-CDR Lima

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO**

**Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)**

**(C. Maslach, S. E. Jackson)**

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

**OBSERVACIONES: ADECUADO**

Lima, 29 de noviembre del 2023.

  
Firma  
Luis Alfredo Benites Morales  
Psicólogo  
C.Ps.P. 0213

Mg: Luis Benites Morales  
DNI: 07229950  
N° DE COLEGIATURA:0213

## CONSTANCIA

### Juicio de experto

Yo, Luis Alfredo Benites Morales con Documento Nacional de Identidad N° 07229950 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento: **"Inventario " Burnout de Maslach (MBI)". (C. Maslach, S. E. Jackson)"**, cuyo responsable es la investigadora: Bach. Elizabeth Lloclla Gamboa con DNI:48216366 quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: **"Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac, 2023"**

Lima, 29 de noviembre del 2023



---

Firma  
Luis Alfredo Benites Morales  
Psicólogo  
C.P.S. 6913

Mg. Luis Benites Morales  
DNI. 07229950

## CRITERIO DE JUECES

**NOMBRE Y APELLIDO** : LUIS ALBERTO PALOMINO BERRIOS  
**TÍTULO PROFESIONAL** : Psicólogo  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : Bachiller en Psicología  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** USMP  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Magister -Doctor  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** UNHV  
**ESPECIALIDAD** : Psicología  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 45  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : UNE Enrique Guzmán y Valle  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Docente pre y post grado  
**TRABAJOS PUBLICADOS** : Artículos de la especialidad  
**MOTIVACION LABORAL** : Psicología Educativa  
**OTROS MERITOS** : Past Decano del CPs.P. CDR Lima

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO**

**Escala Autoevaluación del Desempeño Laboral**

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

**OBSERVACIONES: ADECUADO**

Lima, 29 de noviembre del 2023.

  
**Dr. Luis Alberto Palomino Berrios**  
**Ψ PSICÓLOGO**  
C.Ps.P. 0744

Mg: Luis Alberto Palomino  
Berrios  
DNI: 07300599  
N° DE COLEGIATURA: 0744

## CONSTANCIA

### Juicio de experto

Yo, Luis Alberto Palomino Berrios con Documento Nacional de Identidad N° 07300599 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento: **Escala Autoevaluación del Desempeño Laboral** cuyo responsable es la investigadora: **Bachiller. Elizabeth Lloclla Gamboa** con DNI:48216366 quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: **"Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac,**

Lima, 29 de noviembre del 2023



**Dr. Luis Alberto Palomino Berrios**  
**Ψ PSICÓLOGO**  
C. P. P. 0744  
**Dr. Luis Alberto Palomino Berrios**  
DNI. 07300599

**CRITERIO DE JUECES**

**NOMBRE Y APELLIDOS : LUIS ALBERTO PALOMINO BERRIOS**  
**TITULO PROFESIONAL : Psicólogo**  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Bachiller en Psicología**  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : USMP**  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Magister -Doctor**  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: UNHV**  
**ESPECIALIDAD : Psicología**  
**ANOS DE EXPERIENCIA : 45**  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UNE Enrique Guzmán y Valle**  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Docente pre y post grado**  
**TRABAJOS PUBLICADOS : Artículos de la especialidad**  
**MOTIVACION LABORAL : Psicología Educativa**  
**OTROS MERITOS : Past Decano del CPs.P. CDR Lima**

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO**

**Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)  
(C. Maslach, S. E. Jackson)**

**ADECUADO 1**  **MEDIANAMENTE ADECUADO 2**  **INADECUADO 3**

**OBSERVACIONES: ADECUADO**

Lima, 29 de noviembre del 2023.



**Dr. Luis Alberto Palomino Berrios**  
**PSICÓLOGO**  
**C. Ps.P. 0744**

**Mg: Luis Alberto Palomino Berrios**  
**DNI: 07300599**

## CONSTANCIA

### Juicio de experto

Yo, Luis Alberto Palomino Berrios con Documento Nacional de Identidad N° 07300599 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento: "Inventario - Burnout de Maslach (MBI)". (C. Maslach, S. E. Jackson)", cuyo responsable es la investigadora: Bachiller. Elizabeth Lloclla Gamboa con DNI: 48216366 quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: "Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac|2023"

Lima, 29 de noviembre del 2023



Dr. Luis Alberto Palomino Berrios  
PSICÓLOGO  
C.Ps.P. 0744  
Dr. Luis Alberto Palomino Berrios  
DNI. 07300599

**CRITERIO DE JUECES**

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA  
TITULO PROFESIONAL : LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : BACHILLER  
CENTRO ACADEMICO DE FORMACION: USMP  
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : MAESTRIA  
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: UCV  
ESPECIALIDAD : PSICOLOGIA CLINICA Y SALUD  
ANOS DE EXPERIENCIA : 11 ANOS  
INSTITUCION EN LA QUE LABORA : C.M. INFANTIL SALUZMILA - 2  
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : PSICOLOGA  
TRABAJOS PUBLICADOS : DOS  
MOTIVACION LABORAL : CLINICA Y DE LA SALUD  
OTROS MERITOS :

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINION SOBRE EL INSTRUMENTO**

**"Escala Autoevaluación del Desempeño Laboral**

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

**OBSERVACIONES: ADECUADO**

Lima, 30 de noviembre del 2023.

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
CENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN INFANTIL  
LIC. LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA  
PSICOLOGA  
C.PsP. 17333

FIRMA

Mg. LIZZIE ROXANA PAUCAR  
VILLANUEVA  
DNI:40142742  
C.PsP.17333

## CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Lizzie Roxana Paucar Villanueva con Documento Nacional de Identidad N° 40142742 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento: **“Escala Autoevaluación del Desempeño Laboral”**, cuyo responsable es la investigadora: Bach. Elizabeth Lloclla Gamboa, con DNI:48216366 quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: **“Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas -Apurímac, 2023”**

Lima, 30 de noviembre del 2023



MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD  
CENTRO HIPERTENCIVO Y DIABÉTICO  
LIC. LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA  
PSICÓLOGA  
C.Ps. 17333

FIRMA

Mg. LIZZIE ROXANA PAUCAR VILLANUEVA  
DNI:40142742  
C.Ps.17333

**CRITERIO DE JUECES**

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO:** LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA  
**TITULO PROFESIONAL** : LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : BACHILLER  
**CENTRO ACADEMICO DE FORMACION:** USMP  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : MAESTRIA  
**CENTRO ACADEMICO DE FORMACION:** UCV  
**ESPECIALIDAD** : PSICOLOGIA CLINICA Y SALUD  
**ANOS DE EXPERIENCIA** : 11 ANOS  
**INSTITUCION EN LA QUE LABORA** : C.M. INFANTIL SANTA LUZMILA - 2  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : PSICOLOGA  
**TRABAJOS PUBLICADOS** : DOS  
**MOTIVACION LABORAL** : CLINICA Y DE LA SALUD  
**OTROS MERITOS** :

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINION SOBRE EL INSTRUMENTO**

**Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)**

**(C. Maslach, S. E. Jackson)**

**ADECUADO 1**  **MEDIANAMENTE ADECUADO 2**  **INADECUADO 3**

**OBSERVACIONES: ADECUADO**

Lima, 30 de noviembre del 2023.

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCION GENERAL DE ATENCION Y PROMOCION DE LA SALUD  
CENTRO REGIONAL INFANTIL DE  
SANTA LUZMILA  
LIC. LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA  
PSICOLOGA  
Nº 17333

FIRMA

Mg. LIZZIE ROXANA PAUCAR  
VILLANUEVA  
DNI:40142742  
C.PsP.17333

## CONSTANCIA

### Juicio de experto

Yo, Lizzie Roxana Paucar Villanueva con Documento Nacional de Identidad N° 40142742 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento: “Inventario ” Burnout de Maslach (MBI)”. (C. Maslach, S. E. Jackson)”, cuyo responsable es la investigadora: Bach. Elizabeth Lloclla Gamboa, con DNI:48216366 quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: “Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas -Apurímac, 2023”

Lima, 30 de noviembre del 2023



MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y CONTROL DE PROFESIONES  
CENTRO REGISTRO PROFESIONES  
LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA  
PSICÓLOGA  
(P.S. 1733)

FIRMA

Mg. LIZZIE ROMANA PAUCAR VILLANUEVA  
DNI:40142742  
C.PsP.17333 |



## ANEXO 9

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada **“BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DE UN HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS-APURÍMAC 2023** mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: “

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, Julio del 2023.

---

(PARTICIPANTE)

### **1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres:

D.N.I. N°

N° de teléfono/celular:

— ...



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCION DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada **"Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac 2023"** mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "

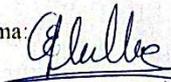
Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Andahuaylas, 11 de Diciembre 2023.

#### 1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Noclo Bamboa Elizabeth  
D.N.I. N° 48716366  
N° de teléfono/celular: 950910341  
Email: elnoclo@gmail.com

Firma: 



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Yudy Si Huin Tapia





UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCION DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada **"Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac 2023"** mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "

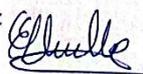
Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Andahuaylas, 11 de Diciembre 2023.

#### 1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: *Noello Bamboda Elizabeth*  
D.N.I. N° *48216366*  
N° de teléfono/celular: *980940341*  
Email. *elnoello@gmail.com*

Firma: 



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *Tuana Vargas Zarate*





UNIVERSIDAD PERUANA DE LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada **"Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un hospital de Andahuaylas-Apurímac 2023"** mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables. "

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación, y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Andahuaylas, 12 de diciembre 2023.

#### I. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Moctlo Gamba Elizabeth  
D.N.I. N° 48216266  
N° de teléfono/celular: 950910341  
Email: elmoctlo@gmail.com

Firma:

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Reynaga Victoria  
Katia





## ANEXO 10

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Lloclla Gamboa Elizabeth identificado (a) con DNI 48216366, estudiante egresada de la escuela profesional de psicología, venimos implementando el proyecto de tesis titulado: “ **BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DE UN HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS-APURÍMAC 2023** en ese contexto declaramos bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Lima, 25 del octubre 2023

#### **2.Responsable de investigación**

Apellidos y Nombres: Lloclla Gamboa Elizabeth

D.N.I. N° 48216366

N° de teléfono/celular: 950910341

Email: elilloclla@gmail.com




## ANEXO 11

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

### **COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha yo: Lloclla Gamboa Elizabeth siendo bachilleres de la Facultad Ciencias de la Salud de la carrera profesional Psicología de la Universidad Peruana los Andes me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y /o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “**BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DE UN HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS-APURÍMAC 2023**”

se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, autoplagio, etc. Y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Lima, 25 del octubre 2023

#### **2.Responsable de investigación**

Apellidos y Nombres: Lloclla Gamboa Elizabeth

D.N.I. N° 48216366

N° de teléfono/celular: 950910341

Email: elilloclla|@gmail.com

Firma:

**ANEXO 12**

N°	Sex	Edad	T.serv	Ocup	ESCALA DE BOURNOT																					
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	F	38	18		3	2	2	2	1	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1
2	F	52	21		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	3	2	2	2	3	4	4	5	3	5	1
3	F	46	17		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	3	4	1
4	F	53	19		3	3	3	2	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	3	4	1
5	F	55	30		3	3	3	4	1	2	5	3	5	2	3	2	2	2	2	5	4	5	3	3	4	1
6	F	48	15		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	3	4	1
7	F	55	21		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	3	4	1
8	F	45	15		3	3	3	4	1	2	5	3	5	2	3	4	1	2	2	3	5	4	5	3	4	1
9	F	41	15		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	3	4	1
10	F	32	10		3	3	3	1	1	2	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	3	4	1
11	F	58	20		3	3	3	4	1	2	5	3	5	2	3	4	1	2	2	4	5	4	5	3	4	1
12	F	26	4		5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	2	3	1	2	2	3	3	4	4	2	4	1
13	F	27	5		3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3
14	F	25	2		1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	3	1	5	1	5	5	5	1	5	1
15	F	48	16		4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	1
16	F	25	2		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	1
17	F	35	3		5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	2	4	1
18	F	37	8		3	3	3	4	1	2	5	3	5	2	3	4	1	2	2	3	5	4	5	3	4	1
19	F	51	15		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	1
20	F	48	14		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	3	4	1
21	F	39	8		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	3	4	1
22	F	33	3		4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	4	1
23	F	40	5		2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	1
24	F	38	6		3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	1
25	F	32	4		2	3	2	4	1	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	1

26	F	27	2		2	3	2	3	1	3	4	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	1
27	F	40	8		1	2	2	4	1	3	4	3	5	4	3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	2	1
28	F	38	5		2	3	2	3	1	3	4	3	5	4	3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	1
29	F	41	8		4	4	3	3	1	2	4	3	5	2	1	3	2	1	2	2	4	4	5	3	4	2
30	F	42	7		3	3	5	2	2	3	4	3	5	2	2	4	1	1	1	2	4	4	5	3	4	1
31	M	28	3		2	3	4	3	2	3	4	3	5	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4	3	4	1
32	F	25	2		3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	F	29	5		3	4	3	1	3	3	4	3	5	4	4	3	2	1	2	3	3	3	5	2	3	2
34	F	29	4		4	4	3	1	3	3	4	4	3	5	4	4	3	2	2	4	3	4	4	2	3	2
35	F	33	8		2	3	3	3	1	3	3	3	3	5	1	4	2	2	1	2	3	4	2	4	4	1
36	F	28	4		3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	1	3	2	2	1	2	4	4	5	3	3	1
37	F	37	4		3	3	3	4	1	3	4	3	4	5	1	4	2	2	1	2	4	4	4	2	4	1
38	F	39	4		3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	1	3	2	2	1	3	5	5	3	3	4	2
39	F	30	3		3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	2	4	2	2	1	4	5	5	3	4	4	2
40	F	32	1		3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	1	2	2	2	4	5	5	3	3	3	4	1
41	M	31	1		3	4	3	4	1	3	3	3	4	1	2	4	2	3	1	2	4	4	4	2	4	1
42	F	31	7		3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1
43	F	50	20		3	3	3	4	2	2	4	3	5	2	3	3	2	2	3	3	4	4	5	2	4	1
44	F	48	15		3	3	3	4	2	2	4	3	5	1	3	3	2	2	3	3	4	3	5	3	4	1
45	F	48	11		3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	1
46	F	45	5		3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1
47	F	32	6		3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
48	F	33	7		4	3	3	2	1	3	5	3	5	1	1	4	3	2	2	4	3	3	4	2	3	2
49	F	38	7		2	3	3	4	1	2	5	3	5	1	1	4	2	2	1	2	4	4	5	3	3	2
50	F	40	8		2	3	3	4	1	3	5	3	5	1	1	4	2	2	4	2	4	4	5	3	4	1
51	F	35	5		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	3	2	2	4	3	4	4	4	3	4	1
52	F	42	14		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	2	3	1
53	F	51	20		4	4	4	5	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	2	4	1
54	F	50	15		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	3	4	1

55	F	48	8		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	2	4	1	
56	F	38	7		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	4	4	4	5	3	4	1	
57	F	48	11		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	3	4	1	
58	F	50	15		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	3	4	1	
59	F	51	18		3	3	3	4	1	1	3	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	2	4	1	
60	F	50	17		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	2	4	1	
61	F	41	12		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	2	4	1	
62	F	35	7		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
63	F	31	6		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
64	F	55	21		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	4	5	2	1	
65	F	47	8		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
66	F	50	15		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
67	F	42	13		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	3	2	3	2	3	4	4	5	2	1	
68	F	37	8		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
69	F	45	12		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
70	F	49	25		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
71	F	48	22		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	1	
72	F	27	3		3	3	4	2	2	1	4	2	5	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4	2	3	1	
73	F	37	4		3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	
74	F	33	2		3	2	2	2	1	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	4	1
75	F	31	3		4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	2	3	1
76	F	36	13		3	3	3	4	1	3	5	3	5	1	1	4	2	3	2	2	2	4	4	5	3	1	
77	F	50	25		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
78	F	38	15		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
79	F	38	11		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
80	F	33	4		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	4	2	4	4	4	5	2	4	1	
81	F	32	10		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
82	F	30	6		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	5	3	4	1	
83	F	35	8		3	3	3	3	1	3	5	3	5	3	3	4	2	2	2	3	4	3	5	3	4	1	

84	F	51	18		3	3	3	3	1	3	5	3	5	3	3	4	2	2	2	3	4	3	5	3	4	1	
85	F	41	12		3	3	3	3	1	3	5	3	5	3	3	4	2	2	2	3	4	3	5	3	4	1	
86	F	49	22		3	3	3	3	1	3	5	3	5	3	3	4	2	2	2	3	4	3	5	3	4	1	
87	F	50	19		3	3	3	4	1	2	5	3	5	2	3	4	1	2	2	3	5	4	5	3	4	1	
88	F	32	10		4	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	4	2	1	4	2	4	4	5	2	3	2	
89	F	26	4		3	3	2	5	4	4	2	2	4	2	3	4	2	2	1	1	4	4	4	1	4	4	
90	F	30	7		1	1	1	3	1	3	4	1	4	3	1	5	3	4	5	3	4	3	3	4	4	1	
91	F	48	20		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
92	F	51	27		3	3	3	3	1	3	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	2	4	1	
93	F	58	25		3	3	3	3	1	3	5	3	5	3	3	4	2	2	2	3	4	3	5	3	4	1	
94	F	48	11		3	3	3	4	1	2	5	3	5	2	3	4	1	2	2	3	5	4	5	3	4	1	
95	F	35	6		3	3	3	4	1	2	5	3	5	2	3	4	1	2	2	3	5	4	5	3	4	1	
96	F	50	15		3	3	3	4	1	2	5	3	5	2	3	4	1	2	2	3	5	4	5	3	4	1	
97	F	48	13		3	3	3	4	1	3	5	3	5	2	3	4	1	2	2	3	4	4	5	3	4	1	
98	F	30	3		4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	1
99	F	29	8		5	3	3	2	1	3	4	3	4	3	3	4	1	2	1	2	4	4	4	2	2	1	
100	F	32	11		5	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	



3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3



3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3



3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3



3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2

ANEXO 13

