



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA  
HOZ, PUENTE PIEDRA, 2020

**Línea de investigación:**

**Salud pública**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de  
Servicios de Salud

**Autor**

Montes Rueda, Percy Rudy

**Asesor**

Del Águila Villar, Carlos Manuel

ORCID: 0000-0002-5345-5995

**Jurado**

Feijoo Parra, Mitriades Felix Octavio

Castro Rojas, Miriam Corina

Tapia Bernal, Segundo Leocadio

**Lima - Perú**

**2024**

## Document Information

Analyzed document	1A_MONTES_RUEDA_PERCY_MAESTRÍA_2023.docx (D166257766)
Submitted	2023-05-08 16:09:00 UTC+02:00
Submitted by	Johnny
Submitter email	jastete@unfv.edu.pe
Similarity	3%
Analysis address	jastete.unfv@analysis.urkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>UCP_Enfermeria_2021_tesis_LourdesTello_JudithPereyra_V1.pdf</b> Document UCP_Enfermeria_2021_tesis_LourdesTello_JudithPereyra_V1.pdf (D116575100)	 1
<b>SA</b>	<b>TESIS-Peñaherrera-Ortiz 26-07-21.docx</b> Document TESIS-Peñaherrera-Ortiz 26-07-21.docx (D110769739)	 1
<b>SA</b>	<b>ULTIMO PROYECTO DE TESIS SINDROME DE BURNOUT.docx</b> Document ULTIMO PROYECTO DE TESIS SINDROME DE BURNOUT.docx (D55985740)	 1
<b>SA</b>	<b>DUR? SANCHIS_VB48693_20200518_1200_c014.pdf</b> Document DUR?_SANCHIS_VB48693_20200518_1200_c014.pdf (D72417036)	 18
<b>SA</b>	<b>Pérez Bayas URKUND.pdf</b> Document Pérez Bayas URKUND.pdf (D142387065)	 1
<b>SA</b>	<b>Proyecto de tesis 1 - Jazmin Rodas .docx</b> Document Proyecto de tesis 1 - Jazmin Rodas .docx (D110908078)	 2

## Entire Document

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO  
SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, PUENTE PIEDRA, 2020.  
Línea de Investigación Cod. 43 Salud Pública Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Salud Pública  
Autor: Montes Rueda, Percy Ruby  
Asesor: Del Águila Villar, Carlos Manuel (ORCID: 0000-0002-5345-5995)  
- - - Lima-Perú 2023  
Resumen

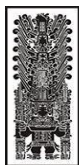
67%

**MATCHING BLOCK 1/24**

**SA**

UCP\_Enfermeria\_2021\_tesis\_LourdesTello\_JudithP ...  
(D116575100)

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar, la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA  
HOZ, PUENTE PIEDRA, 2020

Línea de Investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el Grado Académico de  
Maestro en Administración de Servicios de Salud

**Autor**

Montes Rueda, Percy Rudy

**Asesor**

Del Águila Villar, Carlos Manuel  
(ORCID: 0000-0002-5345-5995)

**Jurado**

Feijoo Parra, Mitriades Felix Octavio  
Castro Rojas, Miriam Corina  
Tapia Bernal, Segundo Leocadio

Lima-Perú

2024

**Dedicatoria**

A mi familia por su constante e invaluable estímulo, que se concreta con el logro de un objetivo profesional.

### **Agradecimiento**

Mi sincero agradecimiento a quienes me han impulsado a lo largo de este proceso, a mi asesor de tesis por su invaluable apoyo y guía.

A los profesionales de enfermería que trabajan incansablemente en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, por el entusiasmo en el desarrollo del cuestionario a pesar del limitado tiempo que les permiten sus labores.

## Tabla de contenido

Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción .....	1
1.1 Planteamiento del Problema .....	5
1.2 Descripción del Problema.....	6
1.3 Formulación del Problema.....	8
1.3.1 Problema general. ....	8
1.3.2 Problemas específicos.....	8
1.4 Antecedentes.....	9
1.5 Justificación de la investigación .....	15
1.6 Limitaciones de la investigación.....	16
1.7 Objetivos.....	17
1.7.1 Objetivo General.....	17
1.7.2 Objetivos Específicos. ....	17
1.8 Hipótesis .....	18
Hipótesis Principal.....	18
Hipótesis Secundarias.....	18
II. Marco Teórico.....	19
2.1 Marco conceptual.....	19
III. Método.....	31
3.1 Tipo de Investigación.....	31
3.2 Población y muestra.....	32
3.3 Operacionalización de variables .....	35
3.4 Instrumentos.....	37

3.5 Procedimientos.....	38
3.6 Análisis de datos .....	38
3.7 Consideraciones éticas .....	40
IV. Resultados .....	42
V. Discusión de resultados .....	55
VI. Conclusiones .....	59
VII. Recomendaciones.....	61
VIII. Referencias .....	62
IX. Anexos.....	68
Anexo A: Matriz de consistencia.....	69
Anexo B: Confiabilidad y consistencia interna .....	70
Anexo C: Instrumentos de medición .....	72
Anexo D: Base de datos.....	74

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Principales causas del Síndrome de burnout</i> .....	22
<b>Tabla 2</b> <i>Factores de evaluación del Desempeño laboral</i> .....	25
<b>Tabla 3</b> <i>Integrantes del Área de enfermería</i> .....	34
<b>Tabla 4</b> <i>Operacionalización de Variable Síndrome de burnout</i> .....	35
<b>Tabla 5</b> <i>Operacionalización de variable Desempeño laboral</i> .....	35
<b>Tabla 6</b> <i>Registro de alternativas de respuesta</i> .....	37
<b>Tabla 7</b> <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i> . ....	39
<b>Tabla 8</b> <i>Normalidad : Prueba de Kolmogorov-Smirnov</i> .....	39
<b>Tabla 9</b> <i>Resultados descriptivos por variable</i> . ....	42
<b>Tabla 10</b> <i>Descriptivo Agotamiento emocional vs Desempeño laboral</i> .....	43
<b>Tabla 11</b> <i>Descriptivo Despersonalización vs Desempeño laboral</i> . ....	44
<b>Tabla 12</b> <i>Descriptivo Realización personal vs Desempeño laboral</i> .....	45
<b>Tabla 13</b> <i>Resultados de pruebas de contraste de Hipótesis</i> .....	46
<b>Tabla 14</b> <i>Correlación entre el agotamiento emocional y el Desempeño laboral</i> .....	47
<b>Tabla 15</b> <i>Correlación entre la despersonalización y el Desempeño laboral</i> .....	48
<b>Tabla 16</b> <i>Correlación entre la realización personal y el Desempeño laboral</i> .....	49
<b>Tabla 17</b> <i>Resultados descriptivos ítem por ítem</i> .....	50

## Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> <i>El stress origen del S.B.</i> .....	20
<b>Figura 2:</b> <i>Dimensiones de la variable independiente</i> .....	23
<b>Figura 3:</b> <i>Dimensiones de la variable dependiente</i> .....	29
<b>Figura 4:</b> <i>Diseño correlacional</i> .....	32
<b>Figura 5:</b> <i>Resultados descriptivos por variable.</i> .....	42
<b>Figura 6:</b> <i>Descriptivo Agotamiento emocional vs Desempeño laboral</i> .....	43
<b>Figura 7:</b> <i>Descriptivo Despersonalización vs Desempeño laboral</i> .....	44
<b>Figura 8:</b> <i>Descriptivo Realización personal vs Desempeño laboral</i> .....	45

## Resumen

La presente investigación tuvo como **Objetivo:** Determinar, la influencia del 'síndrome de burnout' y el 'desempeño laboral' del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020. **Método:** La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, diseño transversal, correlacional-causal, como técnica de estudio se aplicó la encuesta y los instrumentos administrados fueron el MBI (Maslach Burnout Inventory) y el desempeño laboral a una muestra de 84 licenciados de enfermería. **Resultados:** Luego de procesar la información sobre las categorías que mostraron un nivel regular para el (SB) y reflejan un eficiente desempeño laboral, la dimensión 'agotamiento emocional' y la variable desempeño laboral, configuran la intersección más alta en las categorías 'regular' y 'eficiente' con 23.8% (n = 20) para despersonalización fue 'regular' y 'eficiente' 29.7% (n = 25) y para realización personal fue 'regular' y 'deficiente' 27.4% (n = 23) del total de sujetos experimentales. **Conclusiones:** el coeficiente de correlación Rho de Spearman determinado y el p valor ( $r = - 0,781$ ,  $p < 0.000$ ), indican una correlación negativa alta que refleja la existencia de influencia significativa del 'síndrome de burnout' en el 'desempeño laboral' del servicio de enfermería del hospital, concluyendo que frente a la presencia de un nivel 'alto' del (SB) en las enfermeras obtendremos una respuesta deficiente en el desempeño laboral.

*Palabras claves:* Síndrome de Burnout, MBI, Desempeño Laboral

### **Abstract**

The objective of this research was to determine the influence of burnout syndrome and job performance in the nursing service of the Carlos Lanfranco La Hoz Hospital, Puente Piedra, 2020. Method: The research was applied, with a quantitative approach, cross-sectional, correlational-causal design, the survey was applied as a study technique and the instruments administered were the MBI (Maslach Burnout Inventory) and job performance to a sample of 84 nursing graduates. Results: After processing the information on the categories that showed a regular level for the (SB) and reflect an efficient work performance, the dimension 'emotional exhaustion' and the variable work performance, configure the highest intersection in the categories 'regular' and 'efficient' with 23.8% (n = 20) for depersonalization was 'regular' and 'efficient' 29.7% (n = 25) and for personal fulfillment was 'regular' and 'deficient' 27.4% (n = 23) of the total experimental subjects. Conclusions: the Spearman's Rho correlation coefficient determined and the p value ( $r = - 0.781$ ,  $p < 0.000$ ), indicate a high negative correlation that reflects the existence of significant influence of the 'burnout syndrome' on the 'work performance' of the hospital nursing service, concluding that in the presence of a 'high' level of (SB) in nurses we will obtain a poor response in work performance.

***Key words:*** Burnout Syndrome, MBI, Job Performance.

## I. Introducción

La presente investigación fue desarrollada debido al rol protagónico que está asumiendo el Síndrome de Burnout, en adelante (SB) entre los profesionales de la salud que a causa de los altos niveles de estrés al que están expuestos y tiene sus consecuencias en su salud y la calidad de los servicios de quienes trabajan en esta profesión clasificada entre las más estresantes. Esta patología que afecta la calidad de vida y la salud mental ha sido considerada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11) y declarado en el 2019 como un factor de riesgo psicosocial que en casos avanzados puede comprometer la vida del paciente.

Para Saborío e Hidalgo (2015) el (SB) ha sido declarado por la (OMS), como una condición de trabajo riesgosa debido a diversas sintomatologías que presenta y que van desde la sensación de fatiga crónica, sentimientos de cinismo hasta llegar a presentar alteraciones psicosomáticas diversas, que afectan la salud física y mental y de no recibir un tratamiento especializado que corrija el origen de la causa del problema, puede incluso en una última fase comprometer la vida del trabajador.

Según Montero-Marín (2019) si una persona no toma las medidas y los recursos adecuados para manejar situaciones que lo comprometen por estar expuesto a estresores, va a ser psicológicamente vulnerable a las consecuencias por permanecer de manera prolongada en situaciones emotivas y de tensión por no haber observado una estrategia adecuada, el origen de esta afección está en la interacción de las personas con los sistemas laborales existentes y la solución pasa por reconocer y trabajar en la eliminación de los estresores, mejorar la calidad de vida y el manejo empresarial, promoviendo estrategias para afrontarlas, son algunas actividades efectivas para la prevención de la patología.

Según Lovo (2021) en relación con el origen del síndrome señala los estados emocionales y de tensión a consecuencia de las interacciones personales con labores del centro de trabajo menciona lo siguiente:

La presentación de burnout es la secuencia predecible de la persistencia de un estresor dentro del ámbito laboral, seguido por un periodo de mal ajuste a los cambios que se harían necesarios para mantener la homeostasis psicológica del individuo. Existe un estado de estrés, con hiperactivación del sistema simpático sin resolución, que a la larga sobrepasa la capacidad de la contención fisiológica de la persona y se manifiesta por la triada de agotamiento, despersonalización y sensación de no realización. Posteriormente viene la aparición de síntomas graduales, que solo reflejan el estrés que no fue resuelto (p.112).

El desarrollo de un instrumento de investigación para la medición de la intensidad del (SB) que afectaba a los profesionales que desarrollaban sus labores de cuidado y atención a pacientes, es atribuido a los psicólogos C. Maslach y M. Leiter, por el año 1982 publicaron el instrumento al que se le denominó (MBI) el Maslach Burnout Inventory, la aplicación de este instrumento en un estudio de caso data del año 1986 la medición del grado de afección que muestran los profesionales se constituye en un elemento de importancia porque es el punto de partida para el tratamiento.

Los investigadores Saborío y Hidalgo (2015) ampliaron los límites establecidos por la psicóloga Maslach y declararon que los profesionales cuyas ocupaciones no estén relacionados a brindar servicios asistenciales a otras personas, también, son propensos a adquirir el (SB) y desarrollaron un instrumento nuevo llamado Burnout Measure (BM) considerado el segundo instrumento más utilizado en medición.

Al profesional de enfermería se le considera el principal engranaje del sistema de salud, se puede afirmar que están presentes en todos los niveles de atención. Por ello la importancia del estudio de las características de las labores de los servidores de enfermería, para conocer las fuentes de su insatisfacción. Respecto al profesional de enfermería es considerado el principal engranaje del sistema de salud, por su alta capacidad de trabajo y empatía con los pacientes que acuden al hospital en busca del restablecimiento de la salud, donde está involucrado integralmente el trabajo del profesional de la enfermería.

Achahui y Condori (2021) mencionan que actualmente el desempeño laboral tiene una gran importancia en la evaluación de los trabajadores, por la contribución ya sea de manera positiva o negativa en el desarrollo productivo de una entidad, a consecuencia de este examen del desempeño laboral se van a detectar las falencias que suceden en los procesos de la entidad, los motivos por el cual los colaboradores no muestran un buen desempeño, esta evaluación está también en capacidad de detectar si hay algún factor extra que está afectando el rendimiento del colaborador, normalmente se encuentra que son situaciones económicas, de salud o familiares, también en muchos casos el ambiente de trabajo está cargado con mucho estrés. Estas situaciones serán consideradas por parte de los tomadores de decisiones y tienen como base un diagnóstico real que proviene de la evaluación de desempeño, teniendo como propósito levantar la motivación, mejorar y optimizar el desempeño laboral para lograr los objetivos empresariales en base a la motivación.

Para una ordenada presentación he seguido el ordenamiento normado en el reglamento de la EUPG para la obtención del grado académico, que va de la siguiente manera:

**Capítulo I**, referido a la **introducción**, se ha planteado, descrito y formulado el problema de estudio, se revisaron los antecedentes y la justificación de la investigación para finalmente en este apartado plantear los objetivos y la hipótesis

**Capítulo II**, esta referido al **marco teórico** es una revisión literaria de la producción científica en relación con el Síndrome de burnout y al Desempeño Laboral, en adelante (DL).

**Capítulo III**, relacionado al **método** y la metodología aplicada, finalizando este apartado con las consideraciones éticas del investigador.

**Capítulo IV**, para la presentación de los **resultados** juntamente con la contrastación de hipótesis y la interpretación.

**Capítulo V**, trata acerca de la **discusión** de los hallazgos obtenidos.

Finalmente, de acuerdo con el reglamento mencionado hago el planteamiento de las conclusiones, recomendaciones, las referencias y los anexos.

Percy R. Montes Rueda

## 1.1 Planteamiento del Problema

El profesional de la enfermería desempeña un rol muy importante, su actuación comprende el cuidado y atención de los pacientes y es el nexo entre los pacientes y el profesional médico, el problema que se presenta últimamente en tiempos post pandemia es que el personal a disminuido su eficiencia y la administración ha tomado conocimiento por quejas de familiares de los pacientes y aun no se han tomado las medidas correctivas es una conducta que es consecuencia del estrés al cual están sometidos, que se atenúan por diferentes causas.

El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, en adelante (HCLLH) cuya calificación pertenece a la categoría II-2 Hospital de atención general, perteneciente a la red integrada de salud Minsa, donde se realizará la investigación, debido a que los profesionales de enfermería presentan síntomas de estrés, ocasionado por el exceso de trabajo, escasos ambientes de capacitación y falta de condiciones laborales relacionados a la infraestructura y el tratamiento a los reemplazos del personal con descansos de pre y post parto y los descansos vacacionales, estos factores definitivamente los afectan y se manifiesta en conductas como fatiga, irritabilidad, dificultad para conciliar el sueño y problemas gastrointestinales que afectan su desempeño laboral manifestándose en una deficiente atención a los pacientes además de las ausencias y tardanzas que se producen y que merman la calidad de la atención, no permitiendo el logro de los objetivos institucionales, esta situación se traduce también en una mala percepción acerca de los servicios recibidos por parte de los usuarios que va en desmedro de la buena imagen institucional que el hospital quiere proyectar.

## 1.2 Descripción del Problema

El problema que a continuación se describe ha sido identificado en la influencia que ejerce el síndrome de Burnout en el desempeño laboral del servicio de enfermería en el (HCLLH).

Al (SB) se la ha descrito como una afección mental, debido a la exposición del estrés laboral y un manejo ineficaz del mismo, que se manifiesta principalmente en los profesionales de la salud con agotamiento emocional, baja motivación y consecuentemente una disminución en su productividad laboral, en casos extremos puede poner en riesgo la vida del trabajador, por enfermedades mentales y cardiovasculares.

Según Minaya et al. (2023) es frecuente que cuando las exigencias laborales desborden la capacidad del profesional de enfermería, sea en buena parte a consecuencia de una mala gestión y conducción del talento humano, que casi siempre va acompañado de insuficientes condiciones laborales y deficiente capacitación a sus profesionales ya que a un profesional capacitado sus conocimientos le permitirán manejar las presiones y consecuentemente la eventualidad de desarrollar un cuadro de estrés laboral será menor.

Los investigadores Dyrbye et al. (2019) estudiaron la relación entre el (SB) y el desempeño laboral de las enfermeras de los Estados Unidos, para lo cual efectuaron una encuesta a una muestra de 812 profesionales de enfermería, donde el 94.5% fueron mujeres, el 61.9% casadas, con un promedio de 25.7 años de experiencia, los resultados obtenidos mostraron que el 30.7% tenía síntomas de depresión el 8.3% se ausentó de sus labores por uno o más días y el 43.8% evidenciaron un bajo desempeño laboral. En este estudio de enfermeras estadounidenses, se concluyó que casi uno de cada tres tenía síntomas de agotamiento y este síntoma duplicó las probabilidades de bajo rendimiento laboral,

asimismo, uno de cada seis profesionales reportó ausentismo en el último mes debido a enfermedades personales.

El problema es que, no obstante, y a pesar de que existe mucha información relevante y actualizada en relación con el manejo del (SB) los funcionarios encargados de tomar las decisiones para encontrar soluciones para el control de los niveles de estrés de los profesionales de la enfermería no lo hacen, hace falta la toma de una decisión política y técnica, lo que va a tener una repercusión positiva en la salud del personal y también en la calidad de atención a los pacientes.

En el estudio ha sido examinado cuidadosamente las características de las dos variables independientemente y la influencia mutua que ejercen, como resultado de la interpretación de los datos obtenidos, se ha determinado que el (SB) afecta el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra.

El resultado de este estudio servirá para el planeamiento y desarrollo de medidas por parte de la administración, que incidan en optimizar las condiciones laborales de los profesionales de la salud, evitando la formación de cuadros de estrés, los conocimientos obtenidos deben de aplicarse al desarrollo de un óptimo clima laboral y donde los trabajadores tengan las facilidades para desarrollarse profesionalmente y cómo persona.

La solución debe comprender la planificación, desarrollo y ejecución de medidas que posibilitan las condiciones de vida de todas las personas dentro de una sociedad, sin diferenciación alguna.

### **1.3 Formulación del Problema**

#### ***1.3.1 Problema general.***

¿Cuál es la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra 2020?

#### ***1.3.2 Problemas específicos***

¿Cuál es la influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra 2020?

¿Cuál es la influencia de la despersonalización en el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra 2020?

¿Cuál es la influencia de la baja realización personal en el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra 2020?

## **1.4 Antecedentes**

### ***Antecedentes Internacionales***

Contreras (2021) realizó una investigación para determinar la prevalencia del (SB) en enfermeras mexicanas, que trabajan en el hospital del seguro social situado en Mexicali, capital del estado de Baja California. La metodología aplicada corresponde a una investigación de tipo descriptivo, de corte transversal y con un enfoque cuantitativo, se ha monitoreado los niveles de la presencia del (SB) en los profesionales, evaluando individualmente cada una de sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y la baja realización personal). Se obtuvieron resultados que permiten concluir que la presencia del (SB) es del orden del 69.7% y la medición individual de sus dimensiones reflejan que las prevalencias de agotamiento emocional son de 58.3%, la despersonalización alcanza niveles del 48.7% de prevalencia y la baja realización personal llega a niveles del 99%. Por lo tanto, se sustenta la apremiante necesidad de encontrar una solución a esta problemática, que está afectando el buen desempeño laboral del personal de enfermería.

Ilic et al. (2017) en un estudio desarrollado en la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Kragujevac en Serbia, cuyo objetivo fue confirmar la validez y confiabilidad del Inventario de Maslach Burnout (MBI), los investigadores desarrollaron un estudio transversal con 760 participantes y para explorar las dimensiones con mayor precisión se aplicó la técnica estadística del Análisis Factorial Exploratorio (AFE), la tasa de participación fue de 90.9% que se consideró satisfactorio en cuanto a los resultados, el estudio confirmó la validez de la versión Serbia del (MBI) concluyendo que la aplicación de este instrumento en la recolección de datos le da buena consistencia y confiabilidad en los estudios del burnout y recomendaron que su aplicación debe planificarse antes del desarrollo de cualquier estudio relacionado a esta variable.

Cialzeta (2013) en un estudio que se realizó en Corrientes, Argentina, para la universidad nacional de Córdoba, tuvo como propósito establecer la prevalencia de (SB) entre el personal médico de un complejo hospitalario multidisciplinario; la identificación de los factores relacionados con la motivación y fijar un objetivo de prevención para retardar la progresión de (SB). Para ello se realizó una evaluación transversal, con la participación de 141 profesionales médicos. Se aplicó un cuestionario corto del (SB). Los médicos residentes fueron clasificados en cinco grupos en concordancia con su especialidad, clínicos, perinatológicos, cirujanos, urgencias y otros. Luego de finalizar el proceso de la información se reveló que el (SB) está presente en el 44% de los profesionales médicos. Los valores alcanzados para el AE fue 70% (n=46); en la despersonalización, se halló el promedio más alto 96% dado por la falta de compromiso con su labor y la dimensión realización personal lo evidencio el 55% (n=36) de los profesionales médicos

Oramas (2013) menciona que el estrés laboral y el (SB) en los docentes de primaria en la isla de Cuba, han sido poco estudiados a pesar de la influencia que suelen tener sobre la salud y su desempeño laboral. En esta investigación, se utilizaron la Escala de Síntomas de Estrés y el MBI en un tamaño muestral de 621 docentes de educación primaria en cuatro provincias, para determinar la presencia del (SB). Fue un estudio transversal, de tipo descriptivo, se encontró también la presencia de estrés con 88,24% del personal evaluado y con (SB) el 67,5%. La carga de trabajo es el origen que se señala con más frecuencia. La fatiga mental fue el parámetro del (SB) más afectado, con una prevalencia de valores de comportamiento no deseado del orden del 64,4%. Se determinó que existe una relación directa y proporcional entre la edad y la presión laboral. El (SB) en los profesores varones se manifestó de diferentes maneras, en función a sus años de labor en la profesión docente. Se observó una relación directamente proporcional del estrés, el agotamiento emocional y la despersonalización. La presencia del (SB) en un nivel alto en docentes indica el posible

efecto en la salud y bienestar del ambiente de trabajo imperante. El investigador llegó a la conclusión que existe la necesidad de analizar exhaustivamente el origen de altos valores del instrumento para revertir la situación actual y en un corto plazo, se considere tomar las medidas preventivas para el futuro.

Los investigadores Grisales et al. (2016) desarrollaron una investigación cuantitativa para establecer la prevalencia del (SB) en los licenciados de enfermería que trabajan en un centro hospitalario de Colombia, en la ciudad de Ibagué y para determinar la relación con variables demográficas, fue una investigación transversal, se consideró el tamaño muestral compuesta por 174 licenciados en enfermería, divididas según su categoría, sea especialista o auxiliar. Los resultados evidenciaron que el (SB) está presente en el 20.1% de los profesionales encuestados, y además existe un 52,3% en el que existe el riesgo de presentarse. La conclusión al que arribaron contrastando resultados respecto a estudios similares en otros centros hospitalarios, el (SB) un análisis comparativo con otros centros hospitalarios de Colombia estableció que la presencia del Síndrome de burnout en el centro hospitalario de Ibagué es mayor.

Según Zambrano (2019) la residencia médica es una etapa crucial en la preparación y formación de los profesionales de la salud. La exigencia y la dedicación pueden estar al límite, lo que provoca el desgaste profesional o el síndrome de burnout. El Objetivo fue determinar la prevalencia del síndrome mediante una revisión sistemática, mediante un meta-análisis de artículos originales recolectados desde el año 2000 hasta el 2018 la muestra analizada fueron profesionales médicos la evaluación fue mediante el cuestionario de Maslach burnout Inventory (MBI), se han analizado treinta artículos, el campo de estudio fueron 2269 residentes con una media de 29 años, la prevalencia del burnout fue mayor en solteros y mujeres sobre los médicos casados y hombres. El hallazgo promedio del síndrome

de burnout fue del 57%, el agotamiento personal 43%, la despersonalización del 35.8% y la realización personal 41%. La conclusión va en el sentido que el desgaste profesional tiene una fuerte incidencia sobre todo en la residencia medica sobre otras etapas de formación del personal médico, su calidad de vida es afectada lo que repercute en la calidad de atención que brinda a los pacientes, que tiene consecuencias en la salud de los pacientes, por lo que se recomienda desarrollar un programa de salud mental que controle periódicamente los factores involucrados.

### *Antecedentes Nacionales*

Consuelo (2017) llevó a cabo una investigación para obtener un posgrado en gestión de salud en la UCV, fue un estudio del tipo básica con un enfoque cuantitativo y nivel correlacional que se desarrolló en el Hospital Nacional de Policía, buscó establecer el grado de correlación y nivel de significancia entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal asistencial, los resultados que presentó ha evidenciado la presencia de una correlación inversa de intensidad baja, entre ambas variables de ( $r = - ,228$ ,  $p = ,001$ ) lo que permite diagnosticar que existe una relación inversa con intensidad baja.

Vilchez (2018) ha desarrollado un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, con el propósito de establecer los niveles del (SB) que presentan los integrantes del servicio de enfermería del Hospital Referencial Ferreñafe, Chiclayo. La muestra poblacional fue de veintisiete enfermeros y treinta técnicos seleccionados considerando los criterios de integración, se aplicó el cuestionario del (MBI) Maslach Burnout Inventory para esta investigación se aplicó un instrumento que previamente fue sometido a medición de la confiabilidad de consistencia interna, obteniendo para el estadístico alfa de Cronbach un valor de 0.885, concluyendo que: el 71.9% ( $n = 41$ ) de la muestra evaluada presentaba un nivel alto de fatiga mental; del total el 43.9% ( $n = 25$ ) de la muestra evaluada presentó despersonalización moderada; el 61.4% ( $n = 35$ ) de los profesionales de enfermería

evidenció un alto abandono en la dimensión realización personal. Asimismo, se revela que el 91.2% (n = 52) del servicio de enfermería es propenso a desarrollar (SB), de los cuales 47.4% (n = 27) de la población evaluada eran profesionales de la enfermería y 43.9% (n = 25) fueron de formación técnica, de la misma manera existe un 8.8% (5) del personal técnico de enfermería que presenta niveles altos del (SB). Esta investigación revela la existencia de una alta tendencia del servicio de enfermería del Hospital Referencial Ferreñafe a padecer del (SB), es un hecho alarmante que necesita una intervención inmediata.

Orós (2016) realizó un estudio en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren en Lima, Perú, el investigador a evaluado la prevalencia del (SB) que afecta a los profesionales de enfermería que prestan sus servicios en el área de UCIP, el tipo de investigación fue aplicada, con diseño transversal, correlacional-causal y a considerado como muestra el 100% del personal UCIP del HASS que con posterioridad al procesamiento de la información, presentó como resultados que el 3%, 17%, 80% y el presentan niveles bajo, medio y alto respectivamente del (SB). El investigador ha revelado que la presencia del Síndrome es significativamente mayor en los niveles medio-bajo y para evitar llegar al nivel alto se recomienda a la administración trabajar en estrategias con carácter preventivo para disminuir los riesgos inherentes del Síndrome.

Los investigadores Lauracio y Lauracio (2020) han efectuado el desarrollo de un estudio con el propósito de evidenciar la presencia del (SB) en el servicio del personal de enfermería que labora en el Centro de Salud Vallecito I-3, Puno (Perú). Evaluaron sus tres magnitudes: agotamiento emocional, aislamiento y autoconciencia, para establecer los niveles del desempeño laboral se evaluaron sus cuatro dimensiones: calidad técnica, capacitación, productividad y aptitudes para determinar si las variables están relacionadas. El método aplicado fue el descriptivo-correlacional, el tamaño muestral estuvo conformado

por el total de colaboradores del servicio de enfermería del centro asistencial. Para la medición del (SB) fue aplicado el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y un test de autoevaluación para el desempeño laboral. Los resultados reflejados en la investigación fueron para (SB) 7.09 en una escala de 1 a 10 ( $s=2.32$ ), desempeño laboral 35.71 en una escala de 0 a 40 ( $s = 0.81$ ). Concluyeron que el (SB) en el Centro de Salud Vallecito I-3, Puno, es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no existe relación entre las variables síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

Lazo (2021) presentó un estudio para optar el título de Licenciado en Psicología por la UNMSM, Lima, Perú, el propósito planteado fue establecer los niveles para el (SB) entre los docentes de escuelas de educación superior en grupos caracterizados por género, edad y estilo de aprendizaje. Cincuenta y cuatro docentes conformaron la muestra experimental, se obtuvo la aprobación de la escuela para el uso del instrumento (MBI) y se recabó de cada docente un consentimiento informado. El diseño del estudio fue descriptivo, se definieron las tasas del (SB) y se comparó el agotamiento entre grupos. El investigador llegó a la conclusión que no existen diferencias estadísticas con respecto al (SB) entre el género y la edad, pero sí muestran relación con las áreas educativas y particularmente, con respecto a la dimensión de agotamiento emocional.

Custodio (2022) realizó una investigación en un Hospital de Huaraz, Departamento de Ancash, con el propósito de establecer la relación entre el (SB) y el desempeño del personal médico hospitalario; identificar la medida en que está siendo afectado con el (SB); medir el desempeño laboral y verificar la relación significativa entre el (SB) y la productividad de los empleados del hospital. El método aplicado fue de nivel descriptivo, con un enfoque de investigación de diseño experimental que buscó cuantificar el efecto de la variable independiente (SB) sobre la variable dependiente (DL) y al ser producto de datos

recolectados de una muestra en un periodo de tiempo, estamos frente a un estudio de corte transversal, los instrumentos que se aplicaron fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el cuestionario de productividad laboral. Los resultados mostraron que en los trabajadores el (SB) es 30,95% con nivel bajo, 40,48% de nivel medio y 28,57% de nivel alto, fatiga mental, respecto al desempeño, se muestran que el 16.67%, 61.90 y el 21,43% tienen un buen nivel, nivel normal y deficiente respectivamente, el Rho de Spearman tiene un  $p = 0,000$  que en la escala es significativamente menor a 0,05 mientras que, el coeficiente de correlación obtenido es de 0,497 lo cual refleja una relación positiva y directa entre las variables investigadas.

### **1.5 Justificación de la investigación**

Para Baena (2017) justificar la investigación es “Analizar hasta qué grado la inversión de tiempos y recursos se justifican de acuerdo con los intereses de la persona o de la institución que patrocina la investigación, realizando una evaluación de su importancia y posible justificación” (p.59).

#### ***Justificación Teórica***

La justificación de esta investigación está fundamentada en el hecho que las teorías que existe acerca de las variables y sus dimensiones serán aplicadas en la búsqueda del diagnóstico del problema de investigación luego del proceso de la información obtenida y las muestras recogidas en el hospital y asimismo, todo el procedimiento metodológico a seguir será el que está contenido en el reglamento de grados y títulos de la EUPG (R. N° 2900-2018-CU-UNFV) y el material estará disponible en el repositorio académico de la universidad para ser considerado como un material de consulta.

### ***Justificación Práctica***

Este estudio como otros que se desarrollan como parte de la formación profesional, estará a disposición de quienes busquen respuestas a problemas de gestión de personal en el síndrome de burnout, lo que prácticamente se considera para la toma de decisiones que nos conducirán al mejoramiento del desempeño laboral de los profesionales del servicio de enfermería.

#### **1.6 Limitaciones de la investigación**

La investigación desarrollada tiene como delimitación espacial las instalaciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, cuya ubicación corresponde al distrito de Puente Piedra, departamento de Lima, Perú, tiene como delimitación temporal el periodo 2020.

La investigación está limitada a buscar una respuesta en relación con la influencia del (SB) en el desempeño laboral del personal del servicio de enfermería del (HCLLH) de Puente Piedra.

El investigador considera que, en cuanto al desarrollo del estudio, la limitación que se tiene es el poco tiempo que disponen los encuestados para el desarrollo del cuestionario, debido a la sobrecarga laboral.

Otro factor que se convierte en limitante es la falta de patrocinio económico de alguna entidad, por lo que el desarrollo se realizó en simultaneo con mi trabajo en mi centro laboral y con fondos provenientes de mi propio peculio.

En lo concerniente a la delimitación temática, debo declarar que comprende las bases teóricas que fundamentan las variables de estudio conformados por el (SB) y el desempeño laboral.

## **1.7 Objetivos**

Bastidas (2019) menciona que “un objetivo es la intención explícita de un investigador de lograr o alcanzar un resultado a lo largo de una investigación o de una meta al término de un estudio de investigación” (p.1). Las metas propuestas por el investigador deben tener como características la claridad y ser realistas en el sentido que los objetivos deben de ser alcanzables.

### ***1.7.1 Objetivo General.***

Establecer, la influencia del síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2020.

### ***1.7.2 Objetivos Específicos.***

Determinar, el modo como el agotamiento emocional ejerce influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2020.

Demostrar, la forma como la despersonalización ejerce influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2020.

Demostrar, la manera como la realización personal ejerce influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2020.

## 1.8 Hipótesis

Sobre formulación de la hipótesis según Toledo et al. (2011) “es necesaria para un estudio de investigación sólido y bien desarrollado, (...) contribuye a la solución del problema de investigación” (p.191).

### *Hipótesis Principal.*

Existe influencia entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2020.

### *Hipótesis Secundarias.*

El agotamiento emocional ejerce influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2020.

La despersonalización ejerce influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2020.

La baja realización personal ejerce influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2020.

## II. Marco Teórico

Según Salinas-Atausinchi et al. (2023) el marco teórico es un instrumento necesario en la investigación científica y sirve de base para abordar la realidad problemática de los fenómenos en estudio con el fin de producir nuevos conocimientos.

### 2.1 Marco conceptual

#### *Síndrome de Burnout*

El investigador Vera (2022) menciona que:

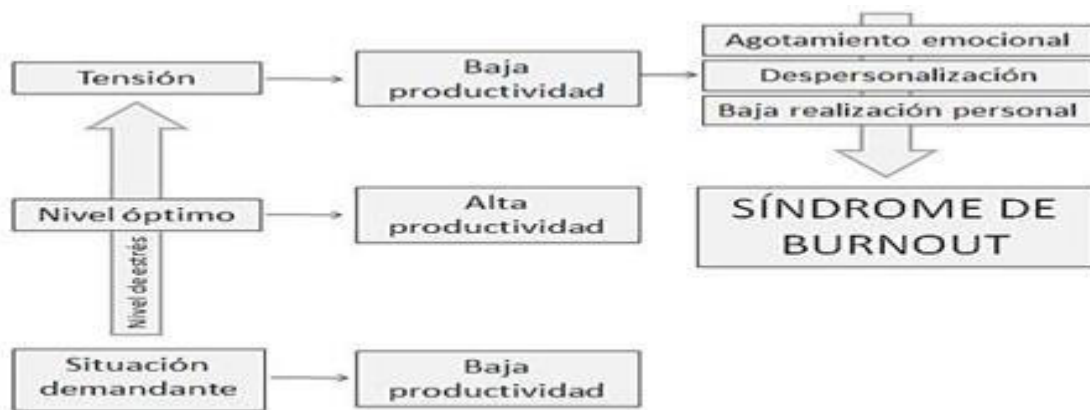
El síndrome de Burnout o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado, fundido, agotado o síndrome de fatiga, fue descrito en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger y es definido como un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en su trabajo, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones que llevan a la muerte (p. 66).

Esta patología genera fatiga y depresión Álvarez et al. (2020) en muchos casos pone en riesgo la vida, afectando también la calidad de su trabajo, que conlleva al incumplimiento de los fines de la institución.

Según Serna y Martínez (2020) el S.B. se manifiesta a consecuencia de una situación demandante de origen externo que es percibido de manera negativa por la persona, el estrés genera tensión psicológica que se debe detener con estrategias administrativas para evitar superar los niveles normales que puedan conducir a situaciones no deseadas que expongan la salud mental y física del individuo.

## Figura 1

*El stress origen del S.B.*



Fuente : Serna y Martínez (2020).

Una definición del burnout de acuerdo con estudios basados en premisas generales en personal expuesto a estresores frecuentes en el centro laboral es:

Un estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos ‘normales’ que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo (Schaufeli y Enzmann, 1998, p.36 citado en Salanova y Llorens, 2008, p.60).

Se considera que el agotamiento mental persistente en el centro laboral es el resultado ocasionado por condiciones de trabajo y psicológicas al que está expuesto el personal.

Una definición con la mayor aceptación por la comunidad científica con relación al (SB) es la investigación de Maslach y Jackson (1981) que mencionan:

El burnout es un síndrome de agotamiento emocional y cinismo que se da con frecuencia entre las personas que realizan algún tipo de trabajo con personas. Un aspecto clave del síndrome de burnout es el aumento de los sentimientos de

agotamiento emocional. A medida que se agotan sus recursos emocionales, los trabajadores sienten que ya no son capaces de dar de sí mismos a nivel psicológico. Otro aspecto es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos y cínicos hacia los clientes. Estas reacciones negativas hacia los clientes pueden estar relacionadas con la experiencia de agotamiento emocional, es decir, estos dos aspectos del burnout parecen estar algo relacionados (p. 99).

La manifestación propia del (SB) es el agotamiento emocional, le invade una sensación de no poder dar más de sí a los demás y como mecanismo de protección de sus sentimientos negativos, la persona trata de distanciarse de los demás, desarrollando así comportamientos como el sentimiento de culpa y ansiedad, además, siempre va a presentar una disminución de su productividad en su centro laboral.

Maslach y Jackson (1981) mencionan que es “un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal” (p.3). Estas características del (SB) son reconocidas como las dimensiones que caracterizan al síndrome y esta teoría es respaldada por la comunidad científica.

Para García-Allen (2023) la presencia de factores estresores se constituyen como las principales causas del S.B. y están comprendidas los siguientes: el clima laboral, el estilo de liderazgo de los directivos y la definición del puesto, dependiendo para el retraso de esta patología las condiciones personales del trabajador como son: la tolerancia al stress y la frustración entre otras.

**Tabla 1***Principales causas del Síndrome de burnout*

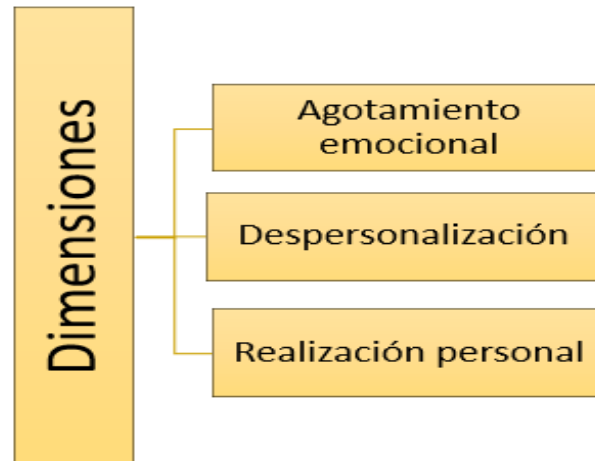
Causas de la presencia del S.B.	
La falta de control	Incapacidad de influir en desiciones como: horarios o la carga de trabajo que conduce al agotamiento.
Expectativas laborales poco claras	No esta seguro sobre si las expectativas de tu supervisor, respecto a tu trabajo si se encuentran comodoss con tu desempeño.
Dinámica de trabajo disfuncional	Trabaja ud con una persona conflictiva o su jefe no le presta atencion a su trabajo.
Mal ajuste de empleo	Su trabajo no es acorde a sus habilidades e intereses, le causa mucho stress
Extremos de la actividad	Cuando el trabajo es siempre monotono, que le causa fatiga y agotamiento.
La falta de apoyo social	Se siente ud aislado en su trabajo y en su vida personal.
Desequilibrio entre vida laboral, familiar y social.	Si su trabajo ocupa gran parte de su tiempo, no tiene suficiente tiempo para estar con su familia y amigos, se puede quemar rápidamente.
Diferencias en los valores	Tiene valores distintos de la manera en que su empleador hace negocios o atiende las quejas, la falta de correspondencia es un factor stresor.

*Fuente:* Garcia-Allen (2023)

**Figura 2**

*Dimensiones de la variable independiente*

## Síndrome de burnout



Sobre las dimensiones del burnout Lovo (2021) sostiene que:

Existen múltiples estresores, que mantienen al organismo en un estado de hiperactivación, para dos reacciones: luchar o huir. Uno de los estresores más comunes, de manera crónica, es el medio laboral. Cuando los mecanismos de adaptación son superados, se presentan distintas alteraciones, una de ellas es el llamado síndrome de burnout. Está compuesto por: agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. Lo que genera, una constelación de síntomas, con múltiples consecuencias en la calidad de vida de las personas (p.110).

## **Desempeño Laboral**

Dessler (2021) manifiesta que una definición del desempeño laboral que ha sido ampliamente aceptada por investigadores es la que lo considera como de un enfoque colaborativo e integral para el desempeño y la gestión de los activos intelectuales empresariales, abarcando su creación, organización, acceso y utilización, enfatizando la actual necesidad de contar con recursos humanos de alta calidad, capaces de anticiparse a los cambios de generar ventajas competitivas. Esto implica un cambio radical en el modelo laboral, donde los empleados tienen que demostrar su capacidad como una condición para alcanzar las metas por cuanto ya no ejecutan solo tareas manuales y esperan instrucciones, sino que son sujetos activos en la creación de valor para la organización.

Chiavenato (2015) manifestó que la definición de la evaluación del desempeño está ligada a la gestión administrativa y se considera como una práctica constante para monitorear el comportamiento del talento humano en todo tipo de organización, el autor menciona:

Es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación de desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. Algunos de estos conceptos son intercambiables. En resumen, la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible en la actividad administrativa es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la

organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. de acuerdo con los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño sirve para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización. (pp.210-211).

Es importante identificar al elemento humano que está capacitado para realizar su labor con eficiencia y eficacia para promoverlo y darle un reconocimiento y considerarlo como parte del capital humano de la entidad.

se puede afirmar que un buen desempeño laboral es un factor que va a garantizar el crecimiento y desarrollo de las instituciones, es al elemento humano con el que cuentan al que tienen que capacitarlo y aplicarle estímulos para quienes alcancen los objetivos de conformidad con las políticas de meritocracia (Minaya et al., 2024, p.132).

**Tabla 2**

*Factores de evaluación del Desempeño laboral*

	Factores
Actitudinales	Disciplina
	Cooperación
	Iniciativa
	Responsabilidad
	Habilidad y seguridad
	Discrecion
	Presentación personal
	Interés
	Creatividad
	Capacidad de realización
Individuales	Conocimiento de trabajo
	Calidad
	Cantidad
	Exactitud
	Trabajo en equipo
	Liderazgo

Fuente: Chiavenato (2015)

El desempeño se evalúa tomando en consideración los factores cualitativos que muestren los componentes de la fuerza laboral como son la experiencia, la actitud el trabajo en equipo y liderazgo.

La evaluación del desempeño tiene diferentes acepciones, dependiendo del punto de vista y del contexto general en el cual se realice la actividad, el eje central de sus definiciones es el desempeño de cada trabajador que representa un proceso sistemático y continuo de su desenvolvimiento individual (Álvarez et al., 2018, p.7).

Para Dessler (2021) una evaluación eficiente del desempeño laboral considera el performance del trabajador de acuerdo con sus contribuciones efectuadas y que apoyan efectivamente con el logro de los objetivos señalados en el planeamiento empresarial y si los empleados se identifican con la entidad y comprenden la manera en que su labor será considerada como una contribución positiva y un aporte al éxito empresarial.

Hanco et al. (2021) manifiestan que el manejo exitoso de todo tipo de organización esta en relación con las acciones conductuales del trabajador que responde a la consigna de obtener un resultado medible y observable.

La administración del desempeño laboral es el proceso mediante el cual la empresa asegura que el colaborador trabaje alineado con las metas de la organización, así como las practicas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones. Cada corriente pretende, desde su perspectiva, resolver cuestiones que conciernen a un mismo tema: el del desarrollo de las competencias laborales como una alternativa para lograr mejorar la productividad del trabajo y los resultados de la organización (p.189).

Para Bautista et al. (2020) la medición del desempeño laboral es una condición de control necesaria en las relaciones empleador-empleado, se práctica en casi todos los tipos de industrias, porque proporciona al empleador una manera justa de recompensar y/o sancionar a los trabajadores, estas evaluaciones permiten también tomar decisiones con respecto mejorar las políticas y gestión del talento humano, la programación de capacitaciones, evaluación de puestos, políticas de compensación, traslados y despidos acciones que van a apoyar en el crecimiento cualitativo de la entidad.

La medición abarca amplios factores que están relacionados con las cualidades y el potencial que demuestre el personal sujeto de evaluación, Salas et al. (2012) afirman que:

Es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud. (p.612).

Para los investigadores Quispe y Córdor (2021) la historia del desempeño laboral se desarrolla a través de una serie de etapas, desde la gestión de los trabajadores hasta el seguimiento de sus funciones en el trabajo. Este concepto inicial se traduce en un concepto medible, creando una evaluación de desempeño que toma en cuenta la contribución de cada empleado para lograr el objetivo. Como paso final, se diseña y conceptualiza una evaluación del desempeño de este trabajo desde diferentes perspectivas, beneficiando a los empleados como al jefe.

Valle (2019) manifiesta que considerando los constantes cambios y avances de la ciencia y la tecnología, los profesionales necesitan desarrollar sus habilidades para lograr un

buen desempeño laboral, considerando que se necesitan profesionales verdaderamente competentes para mantener maquinaria, equipos de alta tecnología y servicios de calidad, las grandes empresas de los países considerados como las potencias económicas del mundo están preocupadas por cómo se producirán estos avances que van a desarrollarse para mejorar la calidad de vida del hombre en el futuro.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

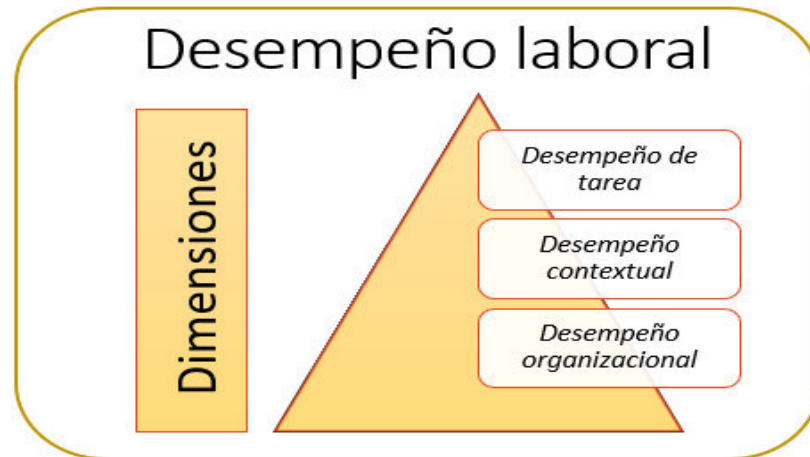
Las investigaciones independientes desarrolladas a lo largo de los últimos años, para delimitar las dimensiones que van a influir efectivamente en la estimación de las aptitudes y habilidades para la posición laboral encargada, han señalado que son tres tipologías conductuales que deben considerarse, los autores afirman:

El consenso entre las propuestas teóricas y la investigación sugiere que las grandes dimensiones (factores) del desempeño ocupacional serían tres: *Desempeño de tarea (task performance)*, *desempeño contextual (contextual o civic performance)* y *conductas contraproductivas (counterproductive work behaviors)*. Las dos primeras dimensiones incluyen conductas y competencias positivas o a favor de la organización, mientras que la última incluiría comportamientos contrarios a los intereses de las organizaciones. No obstante, debido a la naturaleza dimensional de los factores, la última dimensión puede verse también desde el polo positivo y, en este sentido, nosotros la redenominamos desempeño organizacional. Los tres factores o dimensiones son entidades diferenciadas y guardan una cierta relación entre sí, aunque cada una de ellas acota un espacio propio del dominio del desempeño. (Salgado y Cabal, 2011, p.87)

Las investigaciones han coincidido que el desempeño laboral en cuanto a sus dimensiones es multifacético y cada una tiene características propias.

### Figura 3

*Dimensiones de la variable dependiente*



Cuesta (2015) sobre el proceso de medición de desempeño, menciona que “Se constituye hoy en la mejor vía para retroalimentar el proceso de formación, para señalar con criterio de la práctica, que competencias laborales se manifestaron, en que proporción o porcentaje y cuáles no” (p.353).

### **Objetivos de la evaluación del desempeño**

Este procedimiento examinador fue practicado al trabajador de manera objetiva, sobre la base de un planeamiento de la jefatura superior, considerando su aporte al cumplimiento de los objetivos y las metas en relación con las tareas que ejecuta.

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto a su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. sin esta retroalimentación, la persona camina sin un rumbo fijo, a ciegas. La empresa debe saber cómo se desempeña cada uno de sus trabajadores, para tener una idea de sus potencialidades. Entre los principales

objetivos tenemos: Proporcionar un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y despidos. Comunicar al trabajador como marcha en el trabajo, que debe cambiar en su conducta, en sus actitudes, habilidades o conocimientos. Permitir que el talento humano conozca lo que su jefe piensa de él. la evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto a su desempeño. Ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado; ambos deben de estar de acuerdo en que el examen de rendimiento debe traer algún beneficio para la organización y para el talento humano. (Ibañez, 2011, p.200)

### **Importancia de la evaluación del desempeño**

Según Ibañez (2011) este proceso adquiere importancia en el propósito de lograr avances en el posicionamiento de la empresa, pues el conocimiento pleno del desenvolvimiento en las labores de los trabajadores puede contribuir a mejoramiento de aspectos como la selección, la capacitación y crear la mejor manera de alentar y premiar la eficiente labor del talento humano. También es importante la evaluación del desempeño porque los empleados pueden conocer cómo les está yendo en sus trabajos y las problemáticas que afrontan con la intención de crear planes de mejora a medida de la circunstancia. Asimismo, los resultados de la evaluación van a utilizarse para calificar el talento de la persona en el desempeño de su labor asignada, y en su caso, proporcionar las sugerencias necesarias para cambiar su comportamiento.

### III. Método

#### 3.1 Tipo de Investigación

Según Romero-Carazas et al. (2024) los investigadores aplican la metodología científica para descubrir los misterios del comportamiento humano y las interacciones sociales que los rodean, este método tiene sus bases en la experimentación como principal evidencia para contrastar las hipótesis planteadas.

Para esta investigación la metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, como lo explican Hernández et al. (2014) el investigador luego de observar el fenómeno se plantea las preguntas generales y específicas, se propone objetivos y revisa los marcos teóricos. Las preguntas son la base para formular hipótesis y las variables se miden en un contexto específico. Las mediciones son procesadas en el plano estadístico y los resultados son interpretados y luego plasmados en el informe.

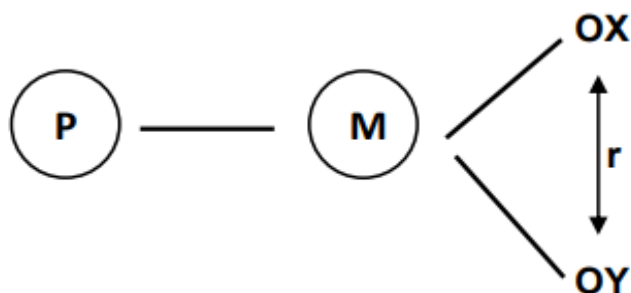
Para la presente investigación se optó por el tipo aplicada, según el concepto de Rodríguez (2011) cuando la teoría aceptada por la comunidad científica es posible aplicarla en un contexto propio, para el incremento de los conocimientos acerca de ellos y además implica la recolección de información para la probanza de la nueva hipótesis que busca dar respuesta a las preguntas de investigación.

El estudio fue de corte transversal, diseño no experimental y nivel relacional bivariado – intervienen dos variables – al respecto Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que: “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (p.179).

El diagrama siguiente ha sido considerado por el autor en la elaboración del diseño:

**Figura 4**

*Diseño correlacional*



*Fuente:* Torres y Zegarra (2015)

**Donde:**

P: es la población de la investigación

M: es la muestra de la investigación

OY: es la variable 1 (Síndrome de burnout)

OX: es la variable 2 (Desempeño laboral)

r: es la correlación de variables

### 3.2 Población y muestra

Con relación a la población Arias-Gómez et al. (2016) menciona que “es importante especificar la población de estudio porque al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo” (p.202).

Para la determinación de la población universo de esta investigación fue considerado el 100% de las enfermeras del (HCLLH) que laboran en todas las áreas en las que se desenvuelven los profesionales de enfermería y que suman un total de 84 profesionales.

El investigador se propuso aceptar el estudio con un 95% de precisión y un margen máximo de error del 5% en la muestra, al respecto Baena (2017) sostiene que es la “Parte representativa del universo de estudio. La muestra se obtiene por diversos procedimientos que comprenden dos grandes rubros, el muestreo probabilístico y el no probabilístico” (p.125). Los estudios estadísticos se proponen obtener aproximaciones para lo cual, deciden aceptar un nivel de precisión y un margen de error aceptada por la comunidad científica y que supone la previa determinación de la población universo. La población considerada es finita puesto que se conoce con certeza la cantidad de colaboradores del área de enfermería y los criterios de inclusión de este estudio fue todo el personal de enfermería que labora en el Hospital Carlos Lanfranco La hoz, ubicado en el distrito de Puente Piedra, con relación a los criterios de exclusión fueron todos los colaboradores que no pertenecen a esta área de acuerdo con la planilla de remuneraciones al mes de julio de 2020. La población universal se detalla a continuación:

**Tabla 3***Integrantes del Área de enfermería*

Ítem	Departamento de enfermería	Cantidad de colaboradores
1	Central de esterización	3
2	Consultorios externos	5
3	Emergencia	7
4	Emergencia UCI	5
5	Emergencia/Referencia	8
6	Hospitalización cirugía	6
7	Hospitalización Cirugía B	3
8	Hospitalización Ginecología	7
9	Hospitalización Pediatría	8
10	Hospitalización Medicina	9
11	Hospitalización Medicina B	8
12	Neonatología	7
13	Sala de operaciones	7
14	Sop - Urpa	1
Total		84

*Fuente* : Planilla de colaboradores a julio 2020

### 3.3 Operacionalización de variables

La operacionalización de variables implica la medición de los indicadores y magnitudes que van a facilitar el estudio de sus dimensiones Tintaya (2015) menciona que “requiere de un tratamiento especial que permita que sean observables, medibles, cuantificables y, desde luego, accesibles al análisis y a la interpretación. Este proceso de convertir las variables psicológicas en aspectos observables se denomina operacionalización de las variables” (p.72). Se operacionalizan las variables para conceptualizar sus dimensiones o componentes y someterlas a una medición mediante indicadores.

**Tabla 4**

*Operacionalización de Variable Síndrome de burnout*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Items
	Agotamiento emocional	Cansancio físico y emocional	Ordinal	1,2,3,4,5,6,7,8.
Síndrome de Burnout	Despersonalización	Actitudes pesimistas e insensibilidad	Ordinal	9,10,11,12,13.
	Baja realización personal	Baja autoestima personal	Ordinal	14,15,16,17,18,19,20.

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 5**

*Operacionalización de variable Desempeño laboral.*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Items
	Desempeño de tareas	Capacidad y habilidad técnica	Ordinal	1,2,3,4,5,6,7,8,9.
Desempeño Laboral	Desempeño contextual	Muestra colaboración y actitudes	Ordinal	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20.
	Desempeño organizacional	Eficiencia y eficacia laboral	Ordinal	21,22,23,24,25,26,27,28.

*Fuente:* Elaboración propia

## **Variables.**

Tintaya (2015) sostiene que “las variables son procesos reales, fenómenos de la realidad accesibles a los sentidos visuales, auditivos, gustativos, olfativos y cinestésicos, accesibles a la experiencia sensible y afectivo emocional, asequibles al entendimiento y a la vivencia” (p.64). El concepto de variable se relaciona a las teorías que están en constante desarrollo y diversificación en cuanto a su aplicabilidad, siempre evidenciarán un comportamiento caracterizado por la inestabilidad.

### **Variable Independiente**

X = Síndrome de Burnout

Según Rojas (2013) “Las variables independientes consideradas como las causas posibles del fenómeno que se estudia, originan diversos efectos (variables dependientes), los cuales se encuentran relacionados entre sí y pueden repercutir bajo ciertas circunstancias en las causas” (p.139).

Interpretando al autor podríamos afirmar que ante la presencia de altos niveles del (SB) producto de un stress constante se genera como respuesta un deficiente desempeño laboral en el servicio de enfermería del hospital.

### **Variable Dependiente**

X = Desempeño Laboral

Oyola-García (2021) considera que una variable en una escala puede tomar distintos valores, su principal característica es la variabilidad cuantitativa en su composición y el investigador debe estar en capacidad de interpretar su comportamiento.

En esta investigación el desempeño laboral es la variable dependiente que contiene la problemática ante la cual se propone una solución a través de la variable independiente.

### 3.4 Instrumentos

El instrumento que fue aplicado para la obtención de evidencia científica es el cuestionario, el cual fue aprobado mediante un procedimiento de validación de contenido para asegurar su idoneidad. Para González y Villegas (2011) el instrumento de investigación es un mecanismo para la recolección de información que se diseña para la medición de variables investigativas y para conocer sus comportamientos y tendencias con el propósito de estudiarlas.

Según Medina et al. (2023) “Los instrumentos de investigación ayudan a los investigadores a obtener información precisa y confiable sobre su tema de estudio y a llegar a conclusiones válidas y confiables” (p.12).

Se ha aplicado el cuestionario estructurado sometido con anterioridad al juicio de expertos y para recoger la información en un tiempo controlado fue circularizado mediante el Google Form, el encuestado seleccionó alguna respuesta de las cinco opciones de acuerdo con la Tabla 6, estas preguntas estuvieron relacionadas a las variables síndrome de burnout y desempeño laboral del servicio de enfermería del (HCLLH), 2020.

**Tabla 6**

*Registro de alternativas de respuesta.*

Alternativa de respuesta	Valoración
Muy en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.5 Procedimientos**

Los procedimientos que se emplearon para la ejecución del trabajo de investigación luego de identificar el problema se han basado en la obtención de información, el marco teórico y los antecedentes que luego fueron analizados y clasificados, estructurándose de manera que se cumpla con el desarrollo planeado del problema de investigación, que contempla el diseño, las hipótesis (principales y específicas) y los objetivos, determinándose estadísticamente las asociaciones de variables y otros indicadores que sustentan los resultados que se muestran en las conclusiones. Los procedimientos de investigación son actividades fundamentales que se tienen que observar de manera sistemática, racional y objetiva para hallar el conocimiento en un campo de estudio concreto, esta secuencia de procesos va a garantizar que las conclusiones sean de alta calidad y se puedan replicar en contextos más amplios.

### **3.6 Análisis de datos**

El análisis que fue practicado consistió básicamente en la exploración y transformación de la información obtenida mediante la realización de las operaciones a las que fueron sometidos los mismos, con la finalidad de identificar tendencias para respaldar el informe con los resultados. Previamente fue la confirmación de que el 100% de la información obtenida estén incluidas y que la medición cumpla con los niveles de razonabilidad en relación con las variables estudiadas en esta investigación.

Fueron realizadas las pruebas de hipótesis y la prueba de correlación para la cual se tomó en consideración la tabla 7, sobre la interpretación del coeficiente de correlación de spearman que se adjunta a continuación:

**Tabla 7***Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota:* Martínez y Campos ( 2015).**Tabla 8***Normalidad : Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

		(V1) Variable 1: Síndrome de burnout	(v2) Variable 2: Desempeño laboral
N		84	84
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	54,7024	61,0595
	Desv. Desviación	16,34845	14,13732
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,196	0,176
	Positivo	0,196	0,124
	Negativo	-0,142	-0,176
Estadístico de prueba		0,196	0,176
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

*Fuente:* Spss (Statistical Package for the Social Sciences)

De acuerdo con la prueba de Kolmogorov-Smirnov que determina la normalidad de una distribución entre dos variables, fue aplicada para hacer la contrastación de la información obtenida en la investigación mediante esta prueba no paramétrica, la regla para

este análisis indica que cuando la significación asintótica (bilateral) de la variable tiene un valor inferior a 0,05 los datos no corresponden a una distribución normal, se observa en el estudio que la variable 1 “Síndrome de burnout” no contiene datos normales debido a que nos muestra una significación asintótica (bilateral) con un valor de 0,000; de la misma manera la variable 2 “Desempeño laboral” no está presentando valores suficientes para calificarla como de una distribución normal, lo que está sustentado en el valor de 0,000; que es idéntico al de la variable 1, y no cumple con la regla, se concluye entonces que para examinar la relación existente entre dos o más variables que no se están ajustando a una distribución normal corresponde aplicar la prueba de correlación no paramétrica de Spearman.

### **3.7 Consideraciones éticas**

Las consideraciones éticas para la investigación científica toman en cuenta que la actuación del investigador se realice de acuerdo con principios éticos que permitan el avance del conocimiento y el progreso de la sociedad evitando caer en conductas inapropiadas que condicen de su formación ética, el interés se centraliza en observar y cumplir los aspectos éticos del trabajo investigativo y los fines que persigue (respeto a la dignidad de la persona, a la protección de sus datos – privacidad y confidencialidad).

Espinoza y Calva (2020) han mencionado que “se puede hablar de la ética en las investigaciones científicas, como el conjunto de valores puestos en función del proceso investigativo, al ser un asunto relativo al comportamiento y responsabilidad del investigador” (p.335).

Piccolo y Thomas (2016) han afirmado que son cuatro principios éticos en la investigación: 1) El participante en la experimentación debe dar su consentimiento

voluntario para el estudio. 2) La data obtenida no puede ser usada para fines diferentes a los autorizados por el sujeto experimental. 3) Los procedimientos que se practiquen en el desarrollo del estudio serán aprobados por profesionales versados en el tema. 4) Los sujetos tienen la facultad de autorizar las condiciones de su participación.

## IV. Resultados

### Estadística Descriptiva

**Tabla 9**

*Resultados descriptivos por variable.*

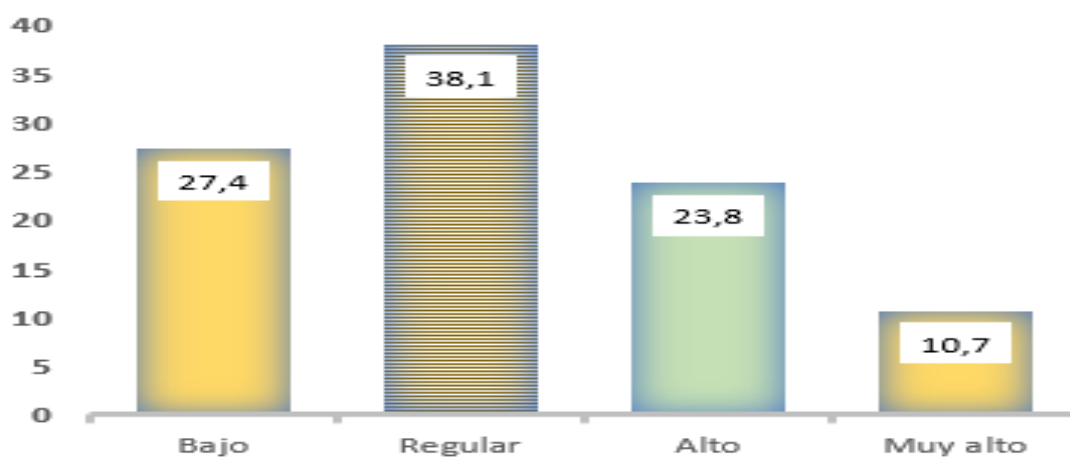
Síndrome de burnout	Desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	0	0,0	0,0	0,0	23	27,4	23	27,4
Regular	0	0,0	32	38,1	0	0,0	32	38,1
Alto	20	23,8	0,0	0,0	0,0	0,0	20	23,8
Muy alto	9	10,7	0,0	0,0	0,0	0,0	9	10,7
Total	29	34,5	32	38,1	23	27,4	84	100,0

*Fuente : Spss*

Las variables (SB) y (DL) confluyen en la intersección de las categorías 'bajo' y 'muy eficiente' con 27.4% (n = 23) 'regular' y 'eficiente' con el 38,1% (n = 32) 'alto' y 'deficiente' con el 23.8% (n = 20) y 'muy alto' y 'deficiente' con el 10.7% (n = 9) de un total de 84 personas, lo que permite inferir que ante la presencia de un nivel 'bajo' del (SB) se reflejará positivamente en el (DL) asimismo, una presencia de nivel muy alto del (SB) se reflejará negativamente en el (DL).

**Figura 5**

*Resultados descriptivos por variable.*

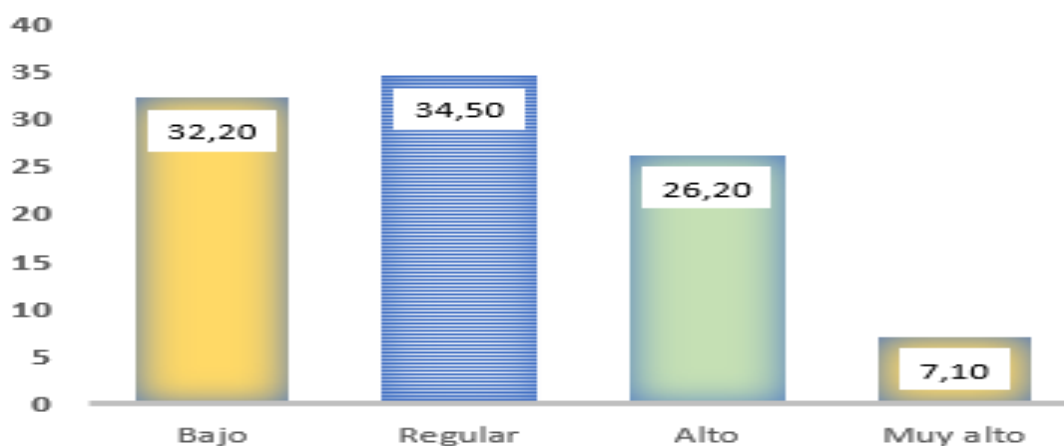


**Tabla 10***Descriptivo Agotamiento emocional vs Desempeño laboral*

Agotamiento emocional	Desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	0	0,0	11,0	13,1	16	19,1	27	32,20
Regular	2	2,4	20	23,8	7	8,3	29	34,50
Alto	22	26,2	0,0	0,0	0,0	0,0	22	26,20
Muy alto	6	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	6	7,10
Total	30	35,7	31	36,9	23	27,4	84	100,00

*Fuente : Spss*

La confluencia de la dimensión AE y la variable DL presentan intersecciones significativas en las categorías 'bajo' y 'eficiente' con el 13.1% (n = 11) 'regular' y 'eficiente' para el DL con 23.8% (n = 20); 'alto' y 'deficiente' para el DL con el 26,2% (n = 22) y 'muy alto' y 'deficiente' para el DL con valores de 7.1% (n = 6).

**Figura 6***Descriptivo Agotamiento emocional vs Desempeño laboral*

**Tabla 11**

*Descriptivo Despersonalización vs Desempeño laboral.*

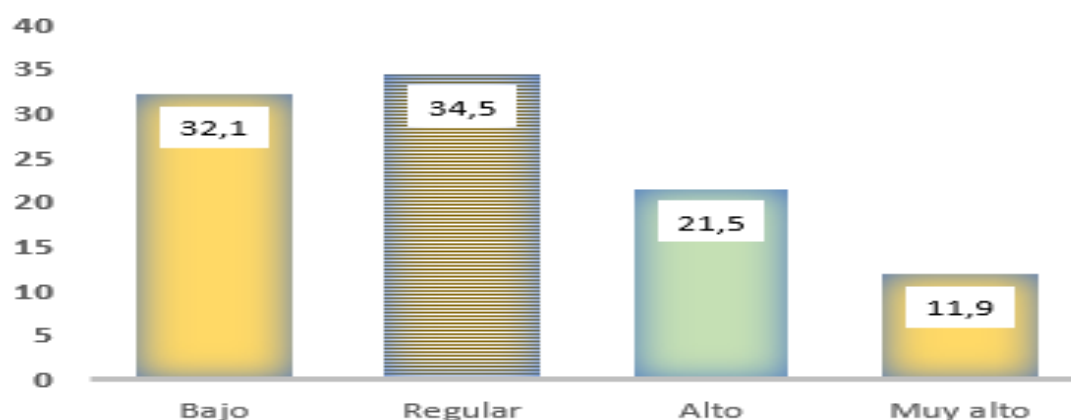
Despersonalización	Desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	0	0,0	7,0	8,3	20	23,8	27	32,1
Regular	4	4,8	25	29,7	0	0,0	29	34,5
Alto	15	17,9	3,0	3,6	0,0	0,0	18	21,5
Muy alto	10	11,9	0,0	0,0	0,0	0,0	10	11,9
Total	29	34,6	35	41,6	20	23,8	84	100,0

*Fuente : Spss*

La dimensión DP y la variable DL presentan intersecciones significativas en las categorías 'bajo' y 'muy eficiente' para el DL con 23.8% (n = 20); 'regular' y 'eficiente' para el DL con el 29.7% (n = 25); 'alto' y 'deficiente' para el DL con el 17.9% (n = 15) y 'muy alto' y 'muy deficiente' para el DL con valores de 11.9% (n = 10).

**Figura 7**

*Descriptivo Despersonalización vs Desempeño laboral*

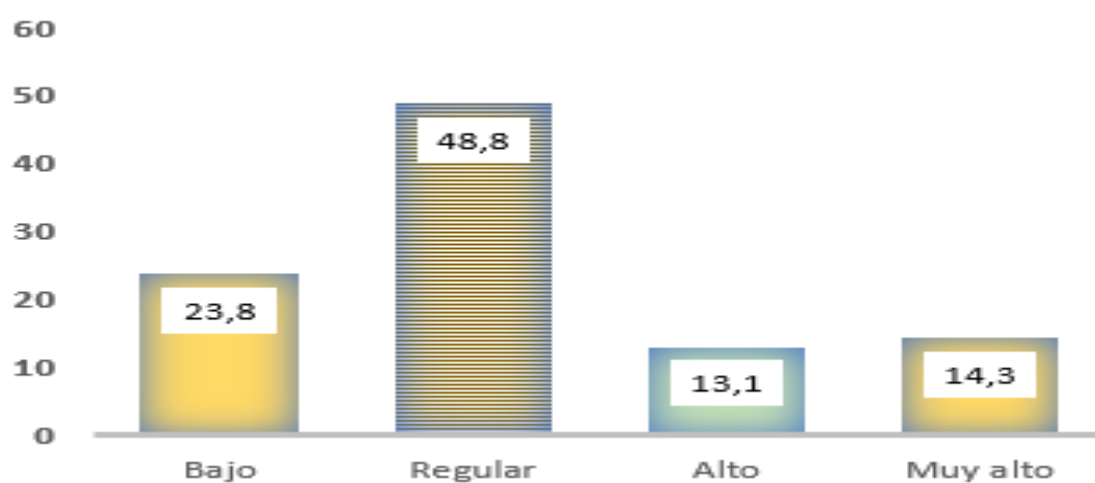


**Tabla 12***Descriptivo Realización personal vs Desempeño laboral*

Realización personal	Desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	20	23,8	0,0	0,0	0	0,0	20	23,8
Regular	23	27,4	18	21,4	0	0,0	41	48,8
Alto	0	0,0	11,0	13,1	0,0	0,0	11	13,1
Muy alto	0	0,0	0,0	0,0	12,0	14,3	12	14,3
Total	43	51,2	29	34,5	12	14,3	84	100,0

*Fuente : Spss*

La confluencia de la dimensión RP y la variable DL presentan intersecciones significativas en las categorías 'bajo' y 'deficiente' para el DL con 23.8% (n = 20); 'regular' y 'deficiente' para el DL con el 27.4% (n = 23); 'alto' y 'eficiente' para el DL con el 13.1% (n = 11) 'muy alto' y 'muy eficiente' para el DL con valores de 14.3% (n = 12).

**Figura 8***Descriptivo Realización personal vs Desempeño laboral*

### Contraste de Hipótesis.

#### Influencia del Síndrome de burnout en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.

Las hipótesis de contraste fueron las siguientes:

H<sub>1</sub>: Existe influencia significativa del Síndrome de burnout en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.

H<sub>0</sub>: No existe influencia significativa del Síndrome de burnout en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.

### Tabla 13

#### Resultados de pruebas de contraste de Hipótesis

			Síndrome de Burnout	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Ceficiente de correlación	1,000	-0,781
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	84	84
	Desempeño Laboral	Ceficiente de correlación	-,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	84	84

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

La prueba Rho de Spearman mide el grado en que están correlacionadas las variables, según la interpretación del coeficiente de correlación – Tabla 7 – puedo afirmar que en virtud al valor – 0,781 que muestra la prueba de contraste, la variable 1 “Síndrome de burnout” tiene una correlación negativa alta con la variable 2 “Desempeño laboral” de la misma manera, en relación a la significación asintótica (bilateral) que nos indica que cuanto menor sea el valor de la significación, es mayor la posibilidad que haya una relación entre sí, para

el estudio el valor fue de 0,000 lo cual nos permite rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1).

**Influencia del Síndrome de burnout en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.**

Las hipótesis de contraste fueron los siguientes:

H<sub>1</sub>: Existe influencia significativa del agotamiento emocional en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.

H<sub>0</sub>: No existe influencia significativa del agotamiento emocional en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.

**Tabla 14**

*Correlación entre el agotamiento emocional y el Desempeño laboral*

			Agotamiento Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Ceficiente de correlación	1,000	-0,767
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	84	84
	Desempeño Laboral	Ceficiente de correlación	-0,767	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	84	84

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

La prueba Rho de Spearman mide el grado en que están correlacionadas las variables, según la interpretación del coeficiente de correlación – Tabla 7 – puedo afirmar que en virtud al valor – 0,767 que muestra la prueba de contraste, la dimensión “Agotamiento emocional” tiene una correlación negativa alta con la variable “Desempeño laboral” de la misma manera, en relación a la significación asintótica (bilateral) que nos indica que cuanto menor sea el

valor de la significación, es mayor la posibilidad que haya una relación entre sí, para el estudio el valor fue de 0,000 lo cual nos permite rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1).

### **Influencia del Síndrome de burnout en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.**

Las hipótesis de contraste fueron los siguientes:

H<sub>1</sub>: Existe influencia significativa de la despersonalización en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.

H<sub>0</sub>: No existe influencia significativa de la despersonalización en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.

**Tabla 15**

*Correlación entre la despersonalización y el Desempeño laboral*

			Desperso- nalización	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Ceficiente de correlación	1,000	-0,796
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	84	84
	Desempeño Laboral	Ceficiente de correlación	-0,796	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	84	84

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

La prueba Rho de Spearman mide el grado en que están correlacionadas las variables, según la interpretación del coeficiente de correlación – Tabla 7 – puedo afirmar que en virtud al valor – 0,796 que muestra la prueba de contraste, la dimensión “Despersonalización” tiene una correlación negativa alta con la variable “Desempeño laboral” de la misma manera, en

relación a la significación asintótica (bilateral) que nos indica que cuanto menor sea el valor de la significación, es mayor la posibilidad que haya una relación entre sí, para el estudio el valor fue de 0,000 lo cual nos permite rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

### **Influencia del Síndrome de burnout en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.**

Las hipótesis de contraste fueron los siguientes:

$H_1$ : Existe influencia significativa de la realización personal en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.

$H_0$ : No existe influencia significativa de la realización personal en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.

#### **Tabla 16**

Correlación entre la realización personal y el Desempeño laboral

			Realización Personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Realización Personal	Ceficiente de correlación	1,000	0,739
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	84	84
	Desempeño Laboral	Ceficiente de correlación	0,739	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	84	84

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

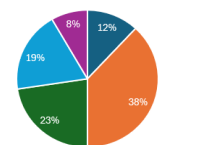
La prueba Rho de Spearman mide el grado en la que están correlacionadas las variables, según la interpretación del coeficiente de correlación – Tabla 7 – puedo afirmar que en virtud al valor 0,739 que muestra la prueba de contraste, la dimensión 'Realización personal' tiene una correlación positiva alta con la variable “Desempeño laboral” de la

misma manera, en relación a la significación asintótica (bilateral) que nos indica que cuanto menor sea el valor de la significación, es mayor la posibilidad que haya una relación entre sí, para el estudio el valor fue de 0,000 lo cual nos permite rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1).

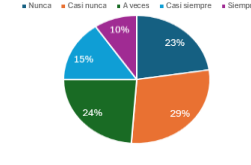
**Tabla 17**

*Resultados descriptivos ítem por ítem*

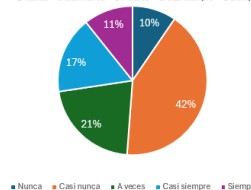
Pregunta 1.- El 38% del personal encuestado eligieron la opción casi nunca frente al enunciado “Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado”.



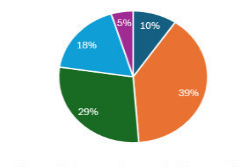
Pregunta 2.- El 29% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca en el enunciado “Al final de la jornada me siento agotado”.



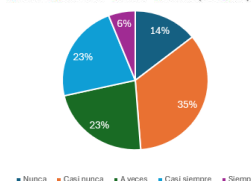
Pregunta 3.- El 42% han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo”.



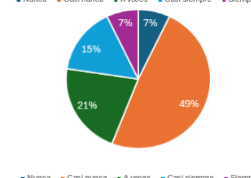
Pregunta 4.- El 39% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí”.



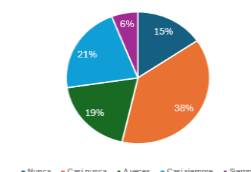
Pregunta 5.- El 49% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Me siento frustrado por mi trabajo”.



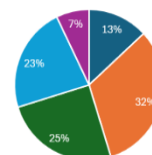
Pregunta 6.- El 38% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”.



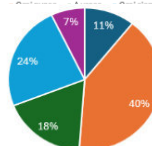
Pregunta 7.- El 32% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés”.



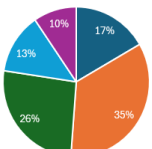
Pregunta 8.- El 38% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”.



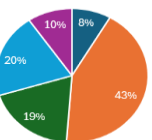
Pregunta 9.- El 40% han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender”.



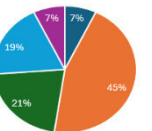
Pregunta 10.- El 35% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos”.



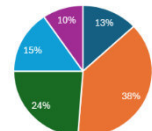
Pregunta 11.- El 43% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”.



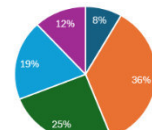
Pregunta 12.- El 45% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”.



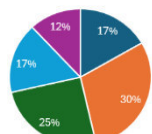
Pregunta 13.- El 38% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”.



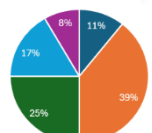
Pregunta 14.- El 36% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”.



Pregunta 15.- El 30% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Me encuentro con mucha vitalidad”.



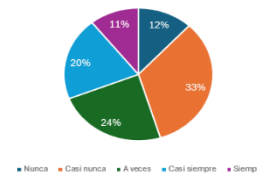
Pregunta 16.- El 39% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes”.



---

Pregunta 17.- El 33% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes”.

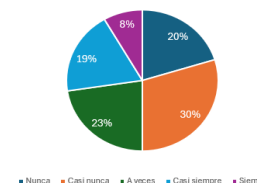
---




---

Pregunta 18.- El 30% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”.

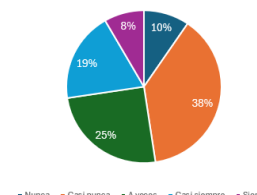
---




---

Pregunta 19.- El 38% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo”.

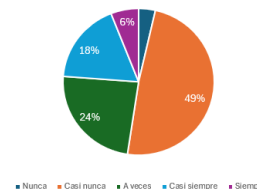
---




---

Pregunta 20.- El 49% del personal encuestado han elegido la opción casi nunca frente al enunciado “Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”.

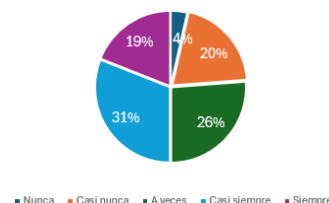
---




---

Pregunta 21.- El 31% han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Ud. toma decisiones acertadas de acuerdo con su conocimiento, experiencia y buen juicio?

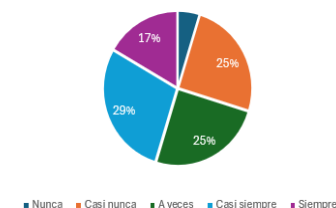
---




---

Pregunta 22.- El 29% han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Realiza usted una planificación de sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?

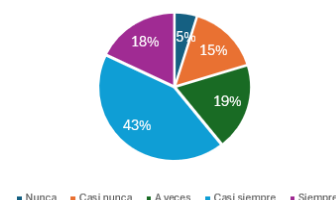
---




---

Pregunta 23.- El 43% han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?

---




---

Pregunta 24.- El 36% han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo equipo?

---



---

Pregunta 25.- El 35% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?

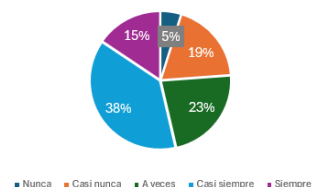
---




---

Pregunta 26.- El 38% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?

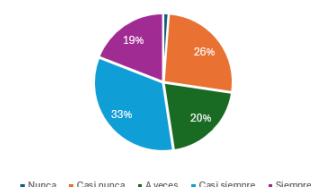
---




---

Pregunta 27.- El 33% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?

---




---

Pregunta 28.- El 35% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Se preocupa por alcanzar sus metas?

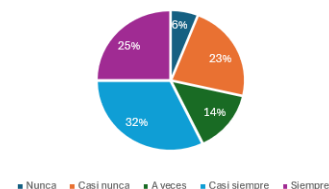
---




---

Pregunta 29.- El 32% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención?

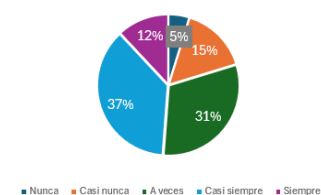
---




---

Pregunta 30.- El 37% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?

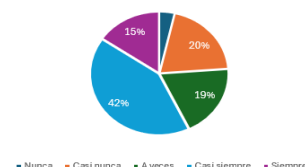
---




---

Pregunta 31.- El 42% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se los pida?

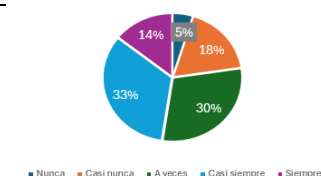
---




---

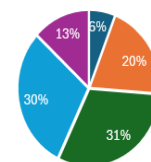
Pregunta 32.- El 33% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?

---



---

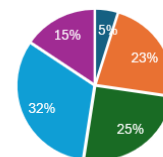
Pregunta 33.- El 30% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?



■ Nunca ■ Casi nunca ■ A veces ■ Casi siempre ■ Siempre

---

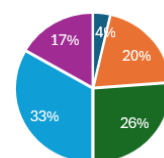
Pregunta 34.- El 32% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Su calidad de atención es igual para todos sus pacientes?



■ Nunca ■ Casi nunca ■ A veces ■ Casi siempre ■ Siempre

---

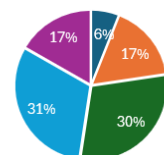
Pregunta 35.- El 33% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?



■ Nunca ■ Casi nunca ■ A veces ■ Casi siempre ■ Siempre

---

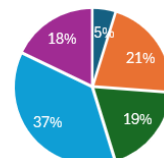
Pregunta 36.- El 31% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Ud. Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?



■ Nunca ■ Casi nunca ■ A veces ■ Casi siempre ■ Siempre

---

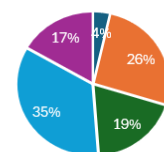
Pregunta 37.- El 37% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?



■ Nunca ■ Casi nunca ■ A veces ■ Casi siempre ■ Siempre

---

Pregunta 38.- El 35% del personal encuestado han elegido la opción casi siempre frente a la interrogante ¿Ud. Pone excusas para faltar a su jornada laboral?



■ Nunca ■ Casi nunca ■ A veces ■ Casi siempre ■ Siempre

---

## V. Discusión de resultados

De acuerdo con observaciones del investigador, los profesionales de la enfermería que prestan sus servicios en el (HCLLH) se enfrentan diariamente a un ambiente agotador y de alta exposición a factores psicosociales que causan un alto grado de estrés, estas condiciones laborales son recurrentes en las labores cotidianas del personal del servicio de enfermería del hospital evaluado y se avizora que:

Existe un estado de estrés, con hiperactivación del sistema simpático sin resolución, que a la larga sobrepasa la capacidad de la contención fisiológica de la persona, y se manifiesta por la triada de agotamiento, despersonalización y sensación de no realización. Posteriormente viene la aparición de síntomas graduales, que solo reflejan el estrés que no fue resuelto. (Lovo, 2021, p.112).

la presentación de burnout es la secuencia predecible de la persistencia de un estresor dentro del ámbito laboral, seguido por un periodo de mal ajuste a los cambios que se harían necesarios para mantener la homeostasis psicológica del individuo.

La presencia de estresores al interior del centro laboral con los cuales el trabajador afronta regularmente en su faena diaria, son los síntomas que desencadenan la presencia de burnout. Esta investigación ha revelado que existe una moderada prevalencia del SB en los licenciados de enfermería del mencionado hospital, sus dimensiones reflejan valores de categoría regular eficiente [23.8% de agotamiento emocional, 29.7% de despersonalización] y en la categoría muy alto muy eficiente el 14.3% de realización personal.

Para Proaño (2018) los pacientes se forman una expectativa en relación a su solicitud de asistencia médica, es un derecho que les asiste y precisamente el rol del trabajador de la salud es brindar una atención de calidad a los pacientes, ya que la falta de esta atañe no solo la percepción negativa de la administración del hospital, sino que pueden destruir vidas y en

concordancia con el informe del Lancet global health comisión, la mala calidad de la atención es un obstáculo para reducir la mortalidad en los servicios asistenciales.

La ausencia de una atención de calidad al paciente está en relación de exposición a escenarios de estrés frecuentes de las enfermeras del hospital, que causan el debilitamiento de su sistema inmunológico que se traduce en la vulnerabilidad en sus defensas y exponen su salud integralmente.

En esta investigación participaron 84 licenciados del servicio de enfermería del hospital, que trabajan en UCI, los servicios de emergencia y otros, se evaluó la presencia del (SB) y se determinó la correlatividad con el (DL). El resultado hallado mediante la prueba de correlación del Rho de Spearman muestra ( $r = -0,781$ ,  $p < 0,000$ ) – Tabla 13 - que indica la presencia de una correlación negativa alta con una direccionalidad inversa.

El resultado tiene similitud con el obtenido por Consuelo (2017) que muestra resultados con direccionalidad inversa, pero con menor intensidad ( $r = -0,228$ ,  $p < 0,002$ ) y al ser  $p < 0,05$  ( $p = 0,002$ ) rechazó la hipótesis nula que menciona que no hay relación entre ambas variables.

Con relación a la **hipótesis específica 1**, existe una significancia bilateral ( $p < 0,000$ ) y una relación de intensidad negativa alta e inversa entre la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral ( $r = -0,767$ ), lo cual es explicado por el hecho que ante un alto agotamiento emocional se produce un deficiente desempeño laboral del personal del (HCLLH). El agotamiento emocional se ubica en la categoría regular-eficiente en la intersección con el desempeño laboral, son 20 enfermeras que muestran niveles intermedios de estrés emocional que representan el 23,8% del total de las enfermeras encuestadas. Lo que se puede explicar por la rutina de la guardia que diariamente los expone a situaciones recurrentes de carencia de recursos hospitalarios y la frustración que supone

estar constantemente con la mejor de las actitudes para cumplir su objetivo de la mejor manera y que en muchos casos no se llega a cumplir. situaciones de este tipo hacen que el agotamiento emocional se manifieste en los licenciados en enfermería del hospital.

Se llegó a similares conclusiones en una investigación de consuelo (2017) en el hospital de policía en Lima, el enfoque que tuvo fue cuantitativo, con un nivel correlacional-causal, el personal evaluado en el sentido que el 49.4% que representa el nivel medio ha evidenciado signos de AE con intensidad media y una correlación inversa de baja intensidad ( $r = - 0,228$ ) lo que hace necesario que se tomen medidas para corregir de alguna manera el estado de extenuación emocional del personal.

En cuanto a la **hipótesis específica 2**, se reporta que el coeficiente de correlación Rho spearman es ( $r = - 0,796$ ) con un sig. Asintótica (bilateral) de ( $p < ,000$ ) hay una correlación negativa alta según la tabla 7, lo que explica que cuando hay una alta despersonalización estamos frente a un deficiente desempeño laboral de los licenciados de enfermería del (HCLLH) de Puente Piedra, los resultados se explican en el hallazgo donde el 29,7% de los encuestados (25p) presenta un nivel regular de despersonalización debido a una sobrecarga laboral ocasionada por falta de personal de reemplazo por vacaciones y gestación, en algunos casos el personal de enfermería reacciona con indiferencia, ante reclamos que a su parecer debe direccionarse ante la administración del hospital por su responsabilidad en la gestión.

Esta información concuerda con la investigación de Vílchez (2018) que, en una investigación cuantitativa efectuada en un hospital de Chiclayo, Ferreñafe comunicó sus resultados en el sentido que el 61.4% del personal de enfermería (35p.) mostró un alto nivel de despersonalización que se refleja en la falta de trato personal y mostrar actitudes que van más allá de la empatía y acercamiento que deben mostrar a los pacientes.

Con relación a la **hipótesis específica 3**, el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r = 0,739$ ) denota la existencia de correlación positiva alta, la sig. Asintótica (bilateral) calculada es ( $p < ,000$ ) lo que nos fundamenta el rechazo de la hipótesis nula, son 12 colaboradores que muestran niveles muy altos en su realización personal, hallazgo que tiene una explicación en el sentido que cuando se experimenta una buena (muy alta) realización personal se traduce en el 14.3% considerado como un muy eficiente desempeño laboral.

Hallamos concordancia con la investigación de Cialzeta (2013) que investigó la presencia del (SB) en profesionales médicos de un hospital de Corrientes, Argentina. los resultados que obtuvo para la presencia de la dimensión RP en los médicos encuestados ascendieron al 55% ( $n=36$ ). Lo que se manifiesta en la sensación de incompetencia del profesional médico al estimar excesivas demandas laborales en relación con su capacidad y la permanente insatisfacción con sus logros profesionales, la idea del fracaso rodea sus pensamientos y pone en duda sus habilidades personales frecuentemente.

## VI. Conclusiones

Se ha establecido que existe influencia significativa del síndrome de burnout con el desempeño laboral del servicio de enfermería del (HCLLH), por cuanto para un nivel de significancia de ( $p \leq 0,05$ ) que supone la probabilidad de cometer un error máximo del 5% para rechazar la hipótesis nula, en este caso el estudio muestra un ( $p < 0,000$ ) que es menor al 5% que indica que estamos frente a un resultado estadísticamente significativo, asimismo, la prueba Rho de Spearman muestra ( $r = - 0,781$ ) que indica la existencia de asociación lineal correlativa negativa alta.

Se ha determinado que existe influencia significativa del agotamiento emocional con el desempeño laboral del servicio de enfermería del (HCLLH), por cuanto para un nivel de significancia de ( $p \leq 0,05$ ) que supone la probabilidad de cometer un error máximo del 5% para rechazar la hipótesis nula, en este caso el estudio muestra un ( $p < 0,000$ ) al ser menor al 5% indica que estamos frente a un resultado estadísticamente significativo, asimismo, la prueba Rho de Spearman muestra ( $r = - 0,767$ ) que indica la existencia de asociación lineal correlativa negativa alta.

Se ha demostrado que existe influencia significativa de la despersonalización con el desempeño laboral del servicio de enfermería del (HCLLH), por cuanto para un nivel de significancia de ( $p \leq 0,05$ ) que supone la probabilidad de cometer un error máximo del 5% para rechazar la hipótesis nula, en este caso el estudio muestra un ( $p < 0,000$ ) al ser menor al 5% indica que estamos frente a un resultado estadísticamente significativo, asimismo, la prueba Rho de Spearman muestra ( $r = - 0,796$ ) que indica la existencia de asociación lineal correlativa negativa alta.

Se ha demostrado que existe influencia significativa de la realización personal con el desempeño laboral del servicio de enfermería del (HCLLH), por cuanto para un nivel de significancia de ( $p \leq 0,05$ ) que supone la probabilidad de cometer un error máximo del 5% para rechazar la hipótesis nula, en este caso el estudio muestra como resultante un sig. asintótico (bilateral) de ( $p < 0,000$ ) al ser menor al 5% indica que estamos frente a un resultado estadísticamente significativo, asimismo, la prueba Rho de Spearman muestra ( $r = ,739$ ) que indica la existencia de asociación lineal correlativa positiva alta.

## VII. Recomendaciones

Con base en los resultados de la evaluación se recomienda lo siguiente:

Primero: Se recomienda a los encargados del ministerio de salud trabajar en la prevención del burnout mediante el respeto de las horas normales establecidas para los turnos de trabajo, fomentar el trabajo en equipo y capacitar a los profesionales en enfermería del hospital.

Segundo: Se propone desarrollar trabajos cualitativos con el fin de identificar en orden de importancia los factores causales de stress en el (HCLLH).

Tercero: Se recomienda a los encargados del ministerio de salud desarrollar talleres grupales para el manejo de factores que causan stress en el (HCLLH) y se trabaje en la búsqueda de soluciones a la problemática.

Cuarto: Se recomienda la formación de una alianza estratégica con profesionales de especialidades relacionadas como los psicólogos y tecnólogos terapistas, para una orientación individual para el manejo del stress, el manejo de los tiempos de interacción con la familia y amistades, hobbies y para descansar y alimentarse saludablemente, ya que el burnout tiene diversas causales.

### VIII. Referencias

- Achahui, B., y Condori, M. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Salud Cusco, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67634/Achahui\\_DB-Condori\\_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67634/Achahui_DB-Condori_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, B., Alfonso, D., y Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación.*, IX(2), 7.
- Álvarez, B., Montenegro, P., Valdés, M., y Canella, A. (2020). Síndrome Del Trabajador Quemado (burnout). *Ocronos*, 3(4), 392. <https://revistamedica.com/sindrome-del-trabajador-quemado-burnout/>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., y Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ra. Edición ed.). Grupo Editorial Patria.
- Bastidas, A. (2019). Fundamento para la redacción de objetivos en los trabajos de investigación de pregrado. *Mextesol Journal*, 43(1), 1-8.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121.  
 doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10ma. ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Cialzeta, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: burnout en médicos de un hospital de alta complejidad*, *Corrientes*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cordova]. [https://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta\\_jorge\\_raul.pdf](https://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf)
- Consuelo, C. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la policía nacional del Perú*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16088>
- Contreras, O. (2021). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería del segundo nivel de atención hospitalaria*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Baja California].

- <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/7996/1/ENF009594.pdf>
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento* (1ra. ed.). Editora Macro EIRL.
- Custodio, G. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud de un hospital de Ancash*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96913/Custodio\\_PGDP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96913/Custodio_PGDP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Dessler, G. (2021). *Human resource management twelfth edition*. Pearson International.
- Dyrbye, L., Shanafelt, T., Johnson, P., Johnson, L., Satele, D., y West, C. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurse. *BMC Parte de la naturaleza de Springer*, 18(57). <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0382-7>
- Espinoza, E., & Calva, D. (2020). Ethics in educational research. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340.
- García-Allen, J. (9 de marzo de 2023). *Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas*. <https://psicologiyamente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
- González, F., y Villegas, M. (2011). La investigación cualitativa de la vida cotidiana. medio para la construcción de conocimiento sobre lo social a partir de lo individual. *Psicoperspectivas individuo y sociedad*, 10(2), 35 - 59.  
<https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/147/153&a=bi&pagenumber=1&w=100>
- Grisales, H., Muñoz, Y., Osorio, D., y Robles, E. (2016). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué. *Enfermería Global*, 15(41), 244-257. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412016000100013](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000100013)
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., y Flores, E. (2021). Interpersonal relations and work performance in tourist hotels of the department of Puno. *I2(3)*, 186-194.  
[doi:http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552](http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Ibañez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa* (1ra ed.). Editorial San marcos.
- Ilic, M., Todorovic, Z., Jovanovic, M., y Ilic, I. (2017). Síndrome de agotamiento entre estudiantes de medicina en una universidad de Serbia: Validez y confiabilidad del Inventario de agotamiento de Maslach—Encuesta de estudiantes. *Medicina conductual*, 43(4), 323-328. doi:10.1080/08964289.2016.1170662
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554.
- Lazo, M. A. (2021). *Síndrome de burnout en docentes de educación secundaria de una institución educativa pública de Lima Metropolitana, según grupos diferenciados*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/17480>
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*(70), 110-120. doi:<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Ingeniería biomédica*, 3(36), 181-191.
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113.
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., y Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Editorial Inudi Perú S.A.C.
- Minaya, M., Chávez, R., y Fierro, J. (2023). Sistema nacional de tesorería para la gestión de recursos públicos Ugel 04, Lima 2018. *Brazilian Journal of Business*, 5(1), 245-256. doi:10.34140/bjbv5n1-015
- I. Minaya, M., Monroy, J., y Mejia, M. (2024). Administrative management and labor performance of the tax administration service personnel, Lima 2021. *Brazilian Journal of Business*, 6(1), 130-142. DOI:  
<https://doi.org/10.34140/bjbv6n1-010>
- Montero-Marín, J. (2019). The burnout syndrome and its various clinical manifestations: a proposal for intervention. *Anest Analg Reanim [online]*., 29(1).

- [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-12732016000100004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-12732016000100004&lng=es&tlng=es).
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. [Tesis de posgrado, Escuela Nacional de Salud Pública, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores].  
[http://tesis.sld.cu/FileStorage/000206-3BE1-ORAMAS\\_VIERA.pdf](http://tesis.sld.cu/FileStorage/000206-3BE1-ORAMAS_VIERA.pdf)
- Orós, D. (2016). *Nivel del Síndrome de burnout en el personal de enfermería de la UCIP, del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015*. [Tesis posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5251/Oros\\_ld.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5251/Oros_ld.pdf?sequence=3)
- Oyola-García, A. (2021). La variable. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 90-93.  
<http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.905>
- Piccolo, F., y Thomas, H. (2016). *Ethics and Planning Research*. New York: edited by Francesco Lo Piccolo and Huw Thomas.
- Proaño, A. (2018). La mala calidad de la atención de salud mata. *BID Mejorando vidas*.  
<https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Quispe, A., y Córdor, J. (2021). *Una aproximación teórica sobre el desempeño laboral, su origen y modelo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión].  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4894/Alejandro\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4894/Alejandro_Trabajo_Bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, W. (2011). *Guía de investigación científica* (1ra. ed.). Fondo Editorial UCH.
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Editorial Plaza y Valdéz.
- Romero-Carazas, R., Mayta-Huiza, D., Ancaya-Martínez, M., Tasayco-Barrios, S., y Berrio-Quispe, M. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales*. Editorial Idicap Pacífico.  
<https://idicap.com/omp/index.php/editorial/catalog>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. F. (Edits.). (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Salanova, M., y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.

- Salas, R., Díaz, L., y Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior.*, 26(4), 604-617.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2012/cem124m.pdf>
- Salgado, J. F., y Cabal, A. L. (2011). Evaluación del desempeño en la administración pública del principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 27(2), 75-91.
- Salinas-Atausinchi, Y., Sucari, W., Sarmiento-Yujra, L., Huaman-Lucana, R., Paullo-Tisoc, Y., y Chavez-Orellana, G. (2023). ¿cómo debería implementarse el marco teórico en la investigación cuantitativa? *Revista científica en ciencias sociales*, 5(1), 102-113.
- Serna, D., y Martínez, L. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo científico médico*, 24(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812020000100372](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812020000100372)
- Tintaya, P. (2015). Operacionalización de las variables psicológicas. Aportes metodológicos, filosóficos y culturales en psicología. *Investigación Psicológica* 13, 63-78. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n13/n13\\_a07.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n13/n13_a07.pdf)
- Toledo, A., Fkikkema, R., y Toledo-Pereira, L. (2011). Desarrollo de la hipótesis de investigación. *Journal of investigative surgery*, 24(5), 191-194.  
doi:<https://doi.org/10.3109/08941939.2011.609449>
- Torres, E., y Zegarra, S. (2015). Organizational climate and work performance in the bolivarian educational institutions of the city Puno. *Comuni@acción*, 2(6), 5-14.
- Valle, A. (2019). *El desempeño laboral y su relación con las competencias de aprendizaje en administración en estudiantes universitarios adultos*. [Tesis posgrado, Universidad San Martín de Porres].  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5832>
- Vera, O. (2022). El síndrome de burnout en los profesionales de la salud por la pandemia del covid-19. *Revista médica La Paz*, 28(2), 66-72.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582022000200066&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582022000200066&lng=es&tlng=es)
- Vilchez, K. J. (2018). *Síndrome de burnout en el personal enfermería del hospital referencial Ferreñafe – 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/5014>

Zambrano, J. (2019). Síndrome de Burnout en Médicos Residentes. *Revista San Gregorio*, 1(33), 111-122. doi:doi.org/10.36097/rsan.v1i33.966

## **IX. Anexos**

## Anexo A: Matriz de consistencia

Título: síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES - DIMENSIONES		METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer, la influencia del síndrome de Burnout y el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis principal</b></p> <p>Existe influencia entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.</p>	X. Independiente Síndrome de burnout	Agotamiento Emocional	<p><b>Tipo, nivel, diseño y método.</b></p> <p>Tipo básica, nivel correlacional, diseño experimental de corte transversal, método hipotético deductivo.</p> <p><b>Población, tipo de muestra y tamaño de la muestra</b></p> <p>La población conformada por el personal del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra 2020, Con un total de 84 servidoras.</p> <p>La muestra resultante se definió aplicando el método probabilístico.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos.</b></p> <p>Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y la entrevista.</p> <p>El instrumento es el cuestionario y para la recolección de datos se aplicó los cuestionarios que fueron procesados en SPSS y ms Excel</p>
				Despersonalización	
				Realización Personal	
				Desempeño de Tareas	
			Desempeño Contextual		
			Desempeño Organizacional		
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra 2020?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la despersonalización en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra 2020?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la baja realización personal en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra 2020?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar, el modo como el agotamiento emocional ejerce influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.</p> <p>Demostrar, la forma como la despersonalización ejerce influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.</p> <p>Demostrar, la manera como la baja realización personal ejerce influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020</p>	<p><b>Hipótesis secundarias</b></p> <p>El agotamiento emocional, ejerce influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.</p> <p>La despersonalización ejerce influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.</p> <p>La baja realización personal ejerce influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020.</p>	Y. Dependiente Desempeño laboral		
				Z. Variable Interviniente	Z. del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra 2020.

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo B: Confiabilidad y consistencia interna

### Escala: Síndrome de Burnout

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	84	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	84	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	20

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	52,0952	238,593	,695	,946
p2	51,9286	240,983	,689	,946
p3	52,0119	245,241	,650	,947
p4	51,9881	238,518	,775	,945
p5	52,0357	246,854	,581	,947
p6	52,0595	241,117	,690	,946
p7	51,9167	242,583	,651	,946
p8	51,9643	243,698	,618	,947
p9	51,9405	239,623	,741	,945
p10	52,0595	239,045	,729	,945
p11	51,9048	239,051	,757	,945
p12	51,9643	243,842	,662	,946
p13	52,0000	239,494	,729	,945
p14	51,7976	245,947	,545	,948
p15	51,9167	239,692	,677	,946
p16	51,9762	242,289	,678	,946
p17	51,8571	239,160	,720	,945
p18	52,0476	241,901	,620	,947
p19	51,9167	242,969	,660	,946
p20	51,9643	246,685	,627	,947

## Escala: Desempeño Laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	84	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	84	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	28

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DL1	82,1667	388,068	,612	,926
DL2	82,3214	391,907	,530	,927
DL3	82,4167	382,366	,667	,925
DL4	82,2976	391,392	,513	,927
DL5	82,1905	388,493	,601	,926
DL6	82,4048	391,400	,545	,927
DL7	82,4405	384,249	,656	,925
DL8	82,3214	389,112	,542	,927
DL9	82,3095	399,975	,347	,929
DL10	82,1310	392,404	,517	,927
DL11	82,2976	394,308	,474	,928
DL12	82,1786	389,257	,539	,927
DL13	82,2857	390,134	,511	,927
DL14	82,3214	389,281	,562	,926
DL15	82,2500	389,973	,553	,926
DL16	82,2381	385,726	,626	,925
DL17	82,2143	386,194	,607	,926
DL18	82,0952	397,172	,427	,928
DL19	82,2857	393,315	,445	,928
DL20	82,0714	388,404	,553	,926
DL21	82,2976	390,597	,570	,926
DL22	82,3214	391,835	,500	,927
DL23	82,3571	389,437	,534	,927
DL24	82,3690	386,163	,589	,926
DL25	82,1310	390,862	,561	,926
DL26	82,3810	390,094	,568	,926
DL27	82,2500	390,334	,532	,927
DL28	82,3333	388,610	,542	,927

## Anexo C: Instrumentos de medición

### INSTRUMENTO PARA MEDIR EL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Autoras: Maslach y Jackson (1981)

Adaptación y Estandarización: Consuelo (2017) Perú

Estimado participante:

El siguiente cuestionario recabará información para el estudio titulado “Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020”

Sus respuestas serán confidenciales y la información será utilizada únicamente para fines académicos

#### Instrucciones:

Favor leer detenidamente cada una de las afirmaciones y marque con un aspa en la opción que considere la más acertada según su percepción particular

#### Escala de valoración:

1 = totalmente en desacuerdo; 2=en desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo

Ítem.	Dim.		Muy en desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
1	AE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	AE	Al final de la jornada me siento agotado.					
3	AE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	AE	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.					
5	AE	Me siento frustrado por mi trabajo.					
6	AE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
7	AE	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.					
8	AE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.					
9	DP	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.					
10	DP	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.					
11	DP	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
12	DP	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
13	DP	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.					
14	RP	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
15	RP	Me encuentro con mucha vitalidad.					
16	RP	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.					
17	RP	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.					
18	RP	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.					
19	RP	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
20	RP	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					

Dimensiones : Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (DP), Realización personal (RP)

## Cuestionario de Desempeño Laboral

Autores: Salgado y Cabal (2011)

Adaptación y Estandarización: Consuelo (2017) Perú

Estimado participante:

El siguiente cuestionario recabará información para el estudio titulado “Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral del servicio de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2020”. Sus respuestas serán confidenciales y la información será utilizada únicamente para fines académicos.

### Instrucciones:

Favor lea detenidamente cada una de las afirmaciones y marque con un aspa en la opción que considere la más acertada según su percepción particular.

### Escala de valoración:

1 = totalmente en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo.

Ítem	Dim.	DESEMPEÑO LABORAL	Muy en desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
1	DT	¿Ud. toma decisiones acertadas de acuerdo con su conocimiento, experiencia y buen juicio?					
2	DT	¿Realiza usted una planificación de sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?					
3	DT	¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?					
4	DT	¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo equipo?					
5	DT	¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?					
6	DT	¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?					
7	DC	¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?					
8	DC	¿Se preocupa por alcanzar sus metas?					
9	DC	¿Promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención?					
10	DC	¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?					
11	DC	¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se los pida?					
12	DC	¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?					
13	DO	¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?					
14	DO	¿Su calidad de atención es igual para todos sus pacientes?					
15	DO	¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?					
16	DO	¿Ud. Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?					
17	DO	¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?					
18	DO	¿Ud. Pone excusas para faltar a su jornada laboral?					

Dimensiones: Desempeño de tareas (DT), Desempeño contextual (DC), Desempeño organizacional (DO).

## Anexo D: Base de datos

Pregun	VARIABLE 1: SINDROME DE BURNOUT																								#	V1	V2			
	Agotamiento Emocional									D1	Despersonalización					D2	Realización Personal						D3							
	SB_01	SB_02	SB_03	SB_04	SB_05	SB_06	SB_07	SB_08	SB_09		SB_10	SB_11	SB_12	SB_13	SB_14		SB_15	SB_16	SB_17	SB_18	SB_19	SB_20		SB_21				SB_22	SB_23	SB_24
Suj_1	2	1	2	1	3	3	1	2	15	Bajo	2	2	3	3	1	11	medio	2	3	2	2	1	2	2	14	Bajo	40	Bajo	73	Muy eficiente
Suj_2	2	2	3	2	3	2	2	2	18	medio	2	3	2	2	3	12	medio	2	2	2	2	2	2	2	14	Bajo	44	medio	57	Eficiente
Suj_3	2	2	1	2	2	3	1	3	16	Bajo	2	2	2	1	1	8	Bajo	2	2	3	3	1	2	2	15	medio	39	Bajo	74	Muy eficiente
Suj_4	3	3	3	3	4	4	3	4	27	alto	3	3	3	5	5	19	alto	2	5	3	4	2	4	2	22	alto	68	alto	41	Deficiente
Suj_5	2	2	2	2	2	1	3	2	16	Bajo	2	3	2	2	3	12	medio	4	3	2	2	3	4	2	20	medio	48	medio	51	Eficiente
Suj_6	2	2	3	4	2	4	1	2	20	medio	5	2	1	2	3	13	medio	1	2	1	3	3	2	2	14	Bajo	47	medio	65	Eficiente
Suj_7	2	2	2	2	1	2	3	1	15	Bajo	1	1	2	3	2	9	Bajo	2	2	2	3	4	3	3	19	medio	43	medio	61	Eficiente
Suj_8	3	1	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	3	3	2	3	3	14	medio	1	2	3	4	1	2	2	15	medio	45	medio	58	Eficiente
Suj_9	2	3	2	4	2	3	4	5	25	alto	4	2	2	2	4	14	medio	4	2	2	3	3	2	4	20	medio	59	medio	56	Eficiente
Suj_10	3	2	2	1	4	2	2	2	18	medio	2	2	2	4	1	11	medio	2	4	2	4	2	3	2	19	medio	48	medio	48	Eficiente
Suj_11	2	3	2	2	3	2	2	2	18	medio	2	2	3	2	2	11	medio	2	3	4	2	2	3	2	18	medio	47	medio	59	Eficiente
Suj_12	2	2	3	2	2	2	3	2	18	medio	2	2	2	2	2	10	Bajo	3	1	2	2	3	3	2	16	medio	44	medio	58	Eficiente
Suj_13	2	3	3	3	2	1	3	2	19	medio	2	1	1	2	3	9	Bajo	1	2	2	2	1	2	2	12	Bajo	40	Bajo	68	Muy eficiente
Suj_14	5	5	3	4	2	4	4	4	31	alto	3	4	2	2	4	15	medio	5	4	3	2	1	4	3	22	alto	68	alto	42	Deficiente
Suj_15	1	2	2	2	2	2	3	1	15	Bajo	2	1	2	2	2	9	Bajo	3	2	2	1	2	2	2	14	Bajo	38	Bajo	69	Muy eficiente
Suj_16	4	4	2	3	4	1	4	1	23	medio	2	2	4	3	4	15	medio	2	3	2	3	4	2	4	20	medio	58	medio	60	Eficiente
Suj_17	2	2	1	4	1	4	4	4	22	medio	3	2	4	1	3	13	medio	5	2	4	4	1	2	3	21	medio	56	medio	56	Eficiente
Suj_18	2	3	2	2	3	2	2	1	17	medio	1	3	2	1	1	8	Bajo	2	3	2	3	1	1	2	14	Bajo	39	Bajo	67	Muy eficiente
Suj_19	2	2	1	3	2	1	3	2	16	Bajo	2	2	1	2	2	9	Bajo	3	1	3	2	1	3	2	15	medio	40	Bajo	69	Muy eficiente
Suj_20	1	2	1	2	2	2	1	3	14	Bajo	2	1	2	1	1	7	Bajo	3	2	1	2	3	2	4	17	medio	38	Bajo	77	Muy eficiente
Suj_21	2	4	2	1	2	1	1	3	16	Bajo	1	1	1	2	1	6	Bajo	3	2	1	2	3	3	3	17	medio	39	Bajo	75	Muy eficiente
Suj_22	5	4	2	4	5	3	2	4	29	alto	3	2	2	3	2	12	medio	4	3	3	4	2	4	5	25	alto	66	alto	39	Deficiente
Suj_23	3	2	3	3	2	3	3	3	22	medio	4	2	3	2	2	13	medio	5	3	4	3	2	4	2	23	alto	58	medio	60	Eficiente
Suj_24	4	4	4	4	5	5	4	5	35	muy alto	5	5	4	4	5	#	muy alto	4	5	4	5	5	4	3	30	muy alto	88	muy alto	41	Deficiente
Suj_25	1	3	2	2	1	2	4	2	17	medio	2	1	3	2	2	10	Bajo	3	1	2	1	1	1	3	12	Bajo	39	Bajo	75	Muy eficiente

Pregun	SB_0	SB_1	SB_2	SB_3	SB_4	SB_5	SB_6	SB_7	SB_8	D1	D1	SB_9	SB_10	SB_11	SB_12	SB_13	D2	D2	SB_14	SB_15	SB_16	SB_17	SB_18	SB_19	SB_20	D3	D3	#	V1	V2	
Suj_26	4	4	4	2	2	4	4	4	4	28	alto	4	2	2	3	2	13	medio	5	4	3	4	5	2	3	26	alto	67	alto	41	Deficiente
Suj_27	4	5	4	3	4	4	2	3	29	alto	2	4	4	2	4	16	alto	1	5	5	2	2	4	2	21	medio	66	alto	40	Deficiente	
Suj_28	3	2	2	1	2	2	1	3	16	Bajo	3	3	1	2	1	10	Bajo	1	1	2	2	1	4	3	14	Bajo	40	Bajo	77	Muy eficiente	
Suj_29	2	3	2	2	3	2	1	2	17	medio	2	3	2	2	2	11	medio	3	1	1	2	1	1	2	11	Bajo	39	Bajo	72	Muy eficiente	
Suj_30	1	2	5	2	4	3	4	2	23	medio	3	4	2	3	2	14	medio	3	4	2	2	3	4	3	21	medio	58	medio	60	Eficiente	
Suj_31	4	4	2	4	2	4	4	3	27	alto	2	4	3	3	2	14	medio	3	5	5	2	4	2	4	25	alto	66	alto	41	Deficiente	
Suj_32	5	5	4	4	5	4	5	4	36	muy alto	4	5	5	4	4	#	muy alto	4	5	3	4	4	5	4	29	muy alto	87	muy alto	40	Deficiente	
Suj_33	1	2	3	2	2	1	2	3	16	Bajo	1	2	2	2	2	9	Bajo	2	3	2	1	2	2	2	14	Bajo	39	Bajo	71	Muy eficiente	
Suj_34	4	5	4	4	3	4	5	5	34	muy alto	4	3	5	5	3	#	alto	5	1	4	4	5	4	2	25	alto	79	alto	40	Deficiente	
Suj_35	1	2	2	1	3	2	2	2	15	Bajo	1	3	2	3	2	11	medio	2	1	2	1	2	2	2	12	Bajo	38	Bajo	76	Muy eficiente	
Suj_36	2	4	2	3	3	3	3	2	22	medio	4	3	3	2	4	16	alto	4	3	3	4	5	4	4	27	alto	65	alto	39	Deficiente	
Suj_37	3	4	5	2	3	4	2	3	26	alto	4	5	4	4	3	#	alto	2	3	2	5	3	2	3	20	medio	66	alto	39	Deficiente	
Suj_38	2	4	4	3	3	3	3	4	26	alto	4	4	4	4	3	19	alto	2	4	3	3	3	2	2	19	medio	64	alto	38	Deficiente	
Suj_39	4	2	3	3	4	2	4	3	25	alto	4	3	4	5	2	18	alto	3	3	3	4	2	4	2	21	medio	64	alto	37	Deficiente	
Suj_40	1	3	1	3	3	2	2	1	16	Bajo	2	3	3	1	3	12	medio	4	2	2	2	3	3	2	18	medio	46	medio	62	Eficiente	
Suj_41	1	2	3	2	3	2	3	2	18	medio	3	2	3	3	3	14	medio	2	2	2	3	2	2	3	16	medio	48	medio	64	Eficiente	
Suj_42	3	4	2	3	4	3	3	3	25	alto	3	3	4	3	3	16	alto	4	2	2	3	4	3	2	20	medio	61	alto	38	Deficiente	
Suj_43	3	2	4	4	3	4	2	4	26	alto	4	3	4	4	3	18	alto	3	4	3	2	1	4	4	21	medio	65	alto	39	Deficiente	
Suj_44	1	2	2	2	2	2	3	2	16	Bajo	2	1	3	2	2	10	Bajo	2	3	2	3	3	1	2	16	medio	42	medio	64	Eficiente	
Suj_45	1	2	2	2	3	2	1	2	15	Bajo	3	2	2	2	2	11	medio	3	1	2	2	2	3	2	15	medio	41	medio	63	Eficiente	
Suj_46	2	3	4	2	2	4	2	4	23	medio	4	3	4	4	2	17	alto	5	3	4	5	5	3	4	29	muy alto	63	alto	39	Deficiente	
Suj_47	3	4	4	4	4	5	4	2	30	alto	4	4	4	4	4	#	alto	4	4	5	4	4	4	4	29	muy alto	73	alto	34	Deficiente	
Suj_48	2	3	3	2	2	1	2	2	17	medio	2	1	2	3	2	10	Bajo	3	1	2	1	2	2	2	13	Bajo	40	Bajo	80	Muy eficiente	
Suj_49	2	2	3	1	2	1	2	3	16	Bajo	2	3	2	1	2	10	Bajo	2	2	2	1	2	2	2	13	Bajo	33	Bajo	77	Muy eficiente	
Suj_50	3	2	3	4	1	2	3	5	23	medio	4	4	3	3	2	16	alto	5	1	2	4	2	3	2	19	medio	58	medio	61	Eficiente	
Suj_51	2	3	1	3	2	1	3	3	18	medio	2	1	2	2	3	10	Bajo	2	2	2	2	3	3	1	15	medio	43	medio	56	Eficiente	
Suj_52	2	1	3	2	3	2	2	2	17	medio	2	2	2	2	3	11	medio	2	1	2	3	3	1	2	14	Bajo	42	medio	55	Eficiente	
Suj_53	1	2	2	2	2	2	3	2	16	Bajo	2	1	2	2	2	9	Bajo	2	2	1	3	2	3	2	15	medio	40	Bajo	72	Muy eficiente	
Suj_54	3	2	2	2	3	2	2	2	18	medio	1	3	2	2	3	11	medio	3	2	3	2	1	2	2	15	medio	44	medio	55	Eficiente	
Suj_55	1	2	1	2	2	3	2	1	14	Bajo	2	2	3	2	3	12	medio	2	2	3	3	1	2	2	15	medio	41	medio	65	Eficiente	

Pregun	SB_1	SB_2	SB_3	SB_4	SB_5	SB_6	SB_7	SB_8	D1	D1	SB_9	SB_10	SB_11	SB_12	SB_13	D2	D2	SB_14	SB_15	SB_16	SB_17	SB_18	SB_19	D3	D3	#	V1	V2		
Suj_56	3	1	3	1	2	2	3	2	17	medio	2	2	2	2	2	10	Bajo	4	2	3	3	1	1	2	16	medio	43	medio	60	Eficiente
Suj_57	3	1	2	2	2	2	3	1	16	Bajo	2	1	2	2	2	9	Bajo	2	3	2	1	3	1	2	14	Bajo	39	Bajo	74	Muy eficiente
Suj_58	3	2	2	1	2	1	2	2	15	Bajo	2	2	1	2	2	9	Bajo	3	3	1	2	3	2	2	16	medio	40	Bajo	75	Muy eficiente
Suj_59	2	4	3	5	5	3	5	4	31	alto	4	5	5	4	5	#	muy alto	4	5	5	5	5	5	3	32	muy alto	86	muy alto	40	Deficiente
Suj_60	3	1	3	1	2	2	2	3	17	medio	1	2	2	2	1	8	Bajo	2	2	3	1	2	2	1	13	Bajo	38	Bajo	80	Muy eficiente
Suj_61	1	1	2	1	2	2	3	2	14	Bajo	2	3	2	2	1	10	Bajo	1	2	2	2	1	2	2	12	Bajo	36	Bajo	81	Muy eficiente
Suj_62	5	5	4	4	3	3	4	3	31	alto	4	5	4	4	4	21	muy alto	4	5	4	3	4	5	3	28	alto	80	alto	41	Deficiente
Suj_63	5	4	4	5	5	4	5	4	36	muy alto	5	4	5	4	5	#	muy alto	4	5	4	4	4	5	4	30	muy alto	83	muy alto	41	Deficiente
Suj_64	5	5	5	5	5	4	5	4	38	muy alto	4	4	5	5	4	#	muy alto	4	4	4	5	4	4	5	30	muy alto	30	muy alto	35	Deficiente
Suj_65	5	4	5	4	4	2	4	2	30	alto	3	4	5	5	4	21	muy alto	3	4	3	5	5	3	5	28	alto	79	alto	41	Deficiente
Suj_66	3	5	4	4	1	4	3	5	29	alto	5	2	3	2	5	17	alto	5	4	4	4	4	5	4	30	muy alto	76	alto	41	Deficiente
Suj_67	5	3	3	5	4	3	5	4	32	alto	4	5	5	4	5	#	muy alto	3	5	5	5	3	5	5	31	muy alto	86	muy alto	40	Deficiente
Suj_68	4	5	3	4	2	5	4	5	32	alto	3	4	4	5	4	#	alto	5	4	4	5	4	3	5	30	muy alto	82	muy alto	40	Deficiente
Suj_69	4	5	4	4	4	5	4	5	35	muy alto	4	5	3	4	5	21	muy alto	4	5	5	4	4	3	4	29	muy alto	85	muy alto	40	Deficiente
Suj_70	3	2	2	3	2	1	1	3	17	medio	2	2	1	3	2	10	Bajo	2	3	1	2	2	1	2	13	Bajo	40	Bajo	80	Muy eficiente
Suj_71	1	2	1	3	2	3	1	2	15	Bajo	1	2	2	2	3	10	Bajo	2	3	2	2	1	2	2	14	Bajo	39	Bajo	72	Muy eficiente
Suj_72	1	3	2	3	2	2	2	1	16	Bajo	2	1	2	2	2	9	Bajo	2	3	2	1	2	3	1	14	Bajo	39	Bajo	74	Muy eficiente
Suj_73	3	2	4	5	4	5	4	3	30	alto	5	5	4	3	5	#	muy alto	5	4	5	5	4	5	4	32	muy alto	84	muy alto	39	Deficiente
Suj_74	1	2	2	2	2	2	4	1	16	Bajo	2	2	2	3	2	11	medio	3	1	4	2	2	2	2	16	medio	43	medio	59	Eficiente
Suj_75	1	2	2	1	2	2	2	2	14	Bajo	2	1	3	4	2	12	medio	1	3	1	2	3	2	3	15	medio	41	medio	58	Eficiente
Suj_76	2	1	3	2	2	3	2	2	17	medio	2	1	2	2	1	8	Bajo	2	2	3	1	2	2	4	16	medio	41	medio	59	Eficiente
Suj_77	1	3	2	1	2	3	2	2	16	Bajo	2	2	2	2	2	10	Bajo	2	3	1	3	2	4	2	17	medio	43	medio	61	Eficiente
Suj_78	1	2	2	2	1	2	2	2	14	Bajo	3	2	2	2	2	11	medio	3	1	4	3	3	2	3	19	medio	44	medio	65	Eficiente
Suj_79	4	3	4	3	4	4	4	1	27	alto	5	2	3	4	4	18	alto	3	2	4	2	4	2	3	20	medio	65	alto	38	Deficiente
Suj_80	4	3	3	4	3	4	1	4	26	alto	4	3	5	3	2	17	alto	2	4	3	4	4	3	3	23	alto	66	alto	38	Deficiente
Suj_81	4	3	2	3	2	2	4	4	24	medio	4	2	4	2	4	16	alto	2	3	3	2	3	3	3	19	medio	53	medio	64	Eficiente
Suj_82	3	2	3	4	2	4	2	4	24	medio	1	3	4	2	3	13	medio	4	2	3	3	2	2	3	19	medio	56	medio	66	Eficiente
Suj_83	4	3	3	3	2	1	3	3	22	medio	3	3	2	4	1	13	medio	3	4	2	3	2	3	3	20	medio	55	medio	66	Eficiente
Suj_84	3	2	3	3	2	1	2	3	19	medio	3	3	4	3	3	16	alto	2	2	2	4	4	3	4	21	medio	56	medio	65	Eficiente

Realización Personal												
SB_14	SB_15	SB_16	SB_17	SB_18	SB_19	SB_20	D3	D3	#	V1	V2	
2	3	2	2	1	2	2	14	Bajo	40	Bajo	73	Muy eficiente
2	2	2	2	2	2	2	14	Bajo	44	medio	57	Eficiente
2	2	3	3	1	2	2	15	medio	39	Bajo	74	Muy eficiente
2	5	3	4	2	4	2	22	alto	68	alto	41	Deficiente
4	3	2	2	3	4	2	20	medio	48	medio	51	Eficiente
1	2	1	3	3	2	2	14	Bajo	47	medio	65	Eficiente
2	2	2	3	4	3	3	19	medio	43	medio	61	Eficiente
1	2	3	4	1	2	2	15	medio	45	medio	58	Eficiente
4	2	2	3	3	2	4	20	medio	59	medio	56	Eficiente
2	4	2	4	2	3	2	19	medio	48	medio	48	Eficiente
2	3	4	2	2	3	2	18	medio	47	medio	59	Eficiente
3	1	2	2	3	3	2	16	medio	44	medio	58	Eficiente
1	2	2	2	1	2	2	12	Bajo	40	Bajo	68	Muy eficiente
5	4	3	2	1	4	3	22	alto	68	alto	42	Deficiente
3	2	2	1	2	2	2	14	Bajo	38	Bajo	69	Muy eficiente
2	3	2	3	4	2	4	20	medio	58	medio	60	Eficiente
5	2	4	4	1	2	3	21	medio	56	medio	56	Eficiente
2	3	2	3	1	1	2	14	Bajo	39	Bajo	67	Muy eficiente
3	1	3	2	1	3	2	15	medio	40	Bajo	69	Muy eficiente
3	2	1	2	3	2	4	17	medio	38	Bajo	77	Muy eficiente
3	2	1	2	3	3	3	17	medio	39	Bajo	75	Muy eficiente
4	3	3	4	2	4	5	25	alto	66	alto	39	Deficiente
5	3	4	3	2	4	2	23	alto	58	medio	60	Eficiente
4	5	4	5	5	4	3	30	muy alto	88	muy alto	41	Deficiente
3	1	2	1	1	1	3	12	Bajo	39	Bajo	75	Muy eficiente
5	4	3	4	5	2	3	26	alto	67	alto	41	Deficiente
1	5	5	2	2	4	2	21	medio	66	alto	40	Deficiente
1	1	2	2	1	4	3	14	Bajo	40	Bajo	77	Muy eficiente
3	1	1	2	1	1	2	11	Bajo	39	Bajo	72	Muy eficiente
3	4	2	2	3	4	3	21	medio	58	medio	60	Eficiente
3	5	5	2	4	2	4	25	alto	66	alto	41	Deficiente
4	5	3	4	4	5	4	29	muy alto	87	muy alto	40	Deficiente
2	3	2	1	2	2	2	14	Bajo	39	Bajo	71	Muy eficiente
5	1	4	4	5	4	2	25	alto	79	alto	40	Deficiente
2	1	2	1	2	2	2	12	Bajo	38	Bajo	76	Muy eficiente
4	3	3	4	5	4	4	27	alto	65	alto	39	Deficiente
2	3	2	5	3	2	3	20	medio	66	alto	39	Deficiente
2	4	3	3	3	2	2	19	medio	64	alto	38	Deficiente
3	3	3	4	2	4	2	21	medio	64	alto	37	Deficiente
4	2	2	2	3	3	2	18	medio	46	medio	62	Eficiente
2	2	2	3	2	2	3	16	medio	48	medio	64	Eficiente
4	2	2	3	4	3	2	20	medio	61	alto	38	Deficiente
3	4	3	2	1	4	4	21	medio	65	alto	39	Deficiente
2	3	2	3	3	1	2	16	medio	42	medio	64	Eficiente
3	1	2	2	2	3	2	15	medio	41	medio	63	Eficiente

5	3	4	5	5	3	4	29	muy alto	69	alto	39	Deficiente
4	4	5	4	4	4	4	29	muy alto	79	alto	34	Deficiente
3	1	2	1	2	2	2	13	Bajo	40	Bajo	80	Muy eficiente
2	2	2	1	2	2	2	13	Bajo	39	Bajo	77	Muy eficiente
5	1	2	4	2	3	2	19	medio	58	medio	61	Eficiente
2	2	2	2	3	3	1	15	medio	43	medio	56	Eficiente
2	1	2	3	3	1	2	14	Bajo	42	medio	55	Eficiente
2	2	1	3	2	3	2	15	medio	40	Bajo	72	Muy eficiente
3	2	3	2	1	2	2	15	medio	44	medio	55	Eficiente
2	2	3	3	1	2	2	15	medio	41	medio	65	Eficiente
4	2	3	3	1	1	2	16	medio	43	medio	60	Eficiente
2	3	2	1	3	1	2	14	Bajo	39	Bajo	74	Muy eficiente
3	3	1	2	3	2	2	16	medio	40	Bajo	75	Muy eficiente
4	5	5	5	5	5	3	32	muy alto	86	muy alto	40	Deficiente
2	2	3	1	2	2	1	13	Bajo	38	Bajo	80	Muy eficiente
1	2	2	2	1	2	2	12	Bajo	36	Bajo	81	Muy eficiente
4	5	4	3	4	5	3	28	alto	80	alto	41	Deficiente
4	5	4	4	4	5	4	30	muy alto	89	muy alto	41	Deficiente
4	4	4	5	4	4	5	30	muy alto	90	muy alto	35	Deficiente
3	4	3	5	5	3	5	28	alto	79	alto	41	Deficiente
5	4	4	4	4	5	4	30	muy alto	76	alto	41	Deficiente
3	5	5	5	3	5	5	31	muy alto	86	muy alto	40	Deficiente
5	4	4	5	4	3	5	30	muy alto	82	muy alto	40	Deficiente
4	5	5	4	4	3	4	29	muy alto	85	muy alto	40	Deficiente
2	3	1	2	2	1	2	13	Bajo	40	Bajo	80	Muy eficiente
2	3	2	2	1	2	2	14	Bajo	39	Bajo	72	Muy eficiente
2	3	2	1	2	3	1	14	Bajo	39	Bajo	74	Muy eficiente
5	4	5	5	4	5	4	32	muy alto	84	muy alto	39	Deficiente
3	1	4	2	2	2	2	16	medio	43	medio	59	Eficiente
1	3	1	2	3	2	3	15	medio	41	medio	58	Eficiente
2	2	3	1	2	2	4	16	medio	41	medio	59	Eficiente
2	3	1	3	2	4	2	17	medio	43	medio	61	Eficiente
3	1	4	3	3	2	3	19	medio	44	medio	65	Eficiente
3	2	4	2	4	2	3	20	medio	65	alto	38	Deficiente
2	4	3	4	4	3	3	23	alto	66	alto	38	Deficiente
2	3	3	2	3	3	3	19	medio	59	medio	64	Eficiente
4	2	3	3	2	2	3	19	medio	56	medio	66	Eficiente
3	4	2	3	2	3	3	20	medio	55	medio	66	Eficiente
2	2	2	4	4	3	4	21	medio	56	medio	65	Eficiente