

El síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, 2020

The burnout syndrome in the work performance of nursing staff in the emergency service of the Carlos Monge Medrano hospital in the city of Juliaca, 2020

Lizeth Veronica Nina Larico¹, Nilda Mabel Flores Chavez¹

¹Facultad de Trabajo Social, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú

Resumen

El artículo de investigación titulado: “El síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020”, tuvo como objetivo general: Determinar el síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería. Cuya hipótesis planteada fue: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería. La metodología está enmarcada en el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica, de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional de corte transversal, el método es hipotético deductivo, la muestra estuvo conformada por 45 enfermeras, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, lo que permitió determinar. Con un p - valor de (0,790) el agotamiento emocional se relaciona significativamente con la productividad laboral, con un p - valor de (0,801) la despersonalización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, con un p - valor de (0,622) la falta de realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. Mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, (0,820), y con un valor de sig (0,000) < 0,05. Se concluye: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca - 2020.

Palabras claves: Agotamiento emocional, despersonalización, desempeño laboral, realización personal, síndrome de burnout.

Abstract

The present investigation entitled: “The burnout syndrome in the work performance of the nursing staff in the emergency service of the Carlos Monge Medrano hospital in the city of Juliaca - 2020”, had as a general objective: To determine the burnout syndrome and its relationship with the job performance of nursing staff. Whose hypothesis was: Burnout syndrome is significantly related to the job performance of nursing staff. The methodology is framed in the quantitative approach, the type of research is basic, non-experimental design, cross-sectional correlational descriptive level, the method is hypothetical deductive, the sample consisted of 45 nurses, the technique was the survey and as instrument the Maslach Burnout Inventory questionnaire, which allowed to determine. With a p - value of (0.790) emotional exhaustion is significantly related to work productivity, with a p - value of (0.801) depersonalization is significantly related to job satisfaction, with a p - value of (0.622) the lack of personal achievement is significantly related to the job satisfaction of nursing staff in the emergency service. Using Spearman’s Rho correlation test, (0.820), and with a value of sig (0.000) < 0.05. It is concluded: The burnout syndrome is significantly related to the work performance of the nursing staff in the emergency service of the Carlos Monge Medrano hospital in the city of Juliaca - 2020.

Keywords: Emotional exhaustion, depersonalization, job performance, personal fulfillment, burnout syndrome.

*Autor para correspondencia: E-mail: ccr.kellylanos@gmail.com
Recibido xx/xx/2023, Aceptado xx/xx/2023 y disponible en línea xx/xx/2023



Introducción

La salud es considerada un derecho constitucional y el Ministerio de Salud como órgano rector, tiene la función de orientar el buen funcionamiento de las demás instituciones y organismos con el fin de mejorar continuamente la calidad de la atención. De acuerdo con la política nacional de calidad, la cobertura universal y los procesos descentralizados, los establecimientos de salud tienen la tarea de establecer y desarrollar políticas de calidad que mejoren la atención y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

La presencia de estrés, considerada o más conocida como el síndrome de burnout, en el ámbito laboral representa un problema social para la productividad humana, en la actualidad se habla mucho de este fenómeno social en todos los sectores e instituciones del mundo, tanto del sector público como privado. Particularmente en el sector salud, en donde la mayoría de los trabajadores padecen esta enfermedad provocada o agravada por estos trastornos debido a que los trabajadores constituyen entornos laborales estresantes y la profesión de salud agotadora porque se enfrenta constantemente a situaciones difíciles y peligrosas; especialmente en los servicios de atención a los pacientes, donde deben demostrar toda su empatía, cuidado, juicio y experiencia necesaria para detectar signos y síntomas de alerta y emergencia que amenazan la vida de las personas; en este contexto de la pandemia en donde los pacientes en su mayoría ingresan con síntomas avanzadas de esta enfermedad, provocando como respuesta una atención inmediata con el fin de poder estabilizarlo sus signos vitales, referidos a la respiración y elevada fiebre corporal. Además, teniendo en cuenta que factores estresantes adicionales como escasez de personal ante la alta demanda de pacientes, condiciones ambientales inadecuadas, pocos equipos para realizar procedimientos, entre ellos, aumento de la inestabilidad emocional y riesgo de estrés.

El presente artículo de investigación titulada “El síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020”, se realizó con el propósito de evaluar la presencia de este síndrome en el personal de enfermería que labora en el mencionado hospital y si este síndrome tiene alguna relación con su desempeño laboral. Situación que se ha podido observar durante la estadía en el área de bienestar de personal del hospital Carlos Monge Medrano el cual está encargada de todo los departamentos de servicio que se tiene dentro del hospital; el área está orientada al desarrollo integral, individual y familiar del personal que contribuya al logro de la misión institucional; se considera la atención de los problemas que afectan a los trabajadores en su vida para evitar que estos afecten la eficiencia en el trabajo, ya que el factor humano es el elemento básico de una organización y su bienestar contribuye a contar con personas satisfechas y motivadas.

Para nuestro fin se toma en cuenta el departamento de emergencia específicamente el servicio de emergencia del personal de enfermería ya que se encuentra en primera línea de riesgo debido al contexto del Covid 19, y es donde se da con mayor frecuencia la presencia de este síndrome de burnout en el personal esto debido por el desequilibrio que se tiene entre las exigencias que demanda el servicio de emergencia frente a la cantidad de personal que se cuenta en mencionado servicio viene a ser un total de 45 enfermeras entre nombradas y contratadas. Por lo tanto, se buscó determinar el grado de relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, y en base a ello tomar prevenciones, capacitaciones, talleres sobre esta problemática.

La estructura del presente estudio se desarrolla en capítulos que comprenden los siguientes aspectos: En el capítulo I, se desarrolla la contextualización del problema de investigación, planteamiento del problema de investigación, se identifica las limitaciones del estudio, se desarrolla las hipótesis del estudio, la justificación del estudio y los correspondientes objetivos planteados en la investigación; En el capítulo II, se presenta y desarrolla los contextos de los estudios previos internacionales, nacionales y locales para la investigación. Además, se desarrolla las teorías de las variables en el marco teórico y conceptual visitando fuentes pertinentes y fundamentos teóricos para respaldar esta investigación:

en el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación, definiendo y caracterizando el tipo, el diseño y la relevancia de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la determinación del tamaño de la población y la muestra. El diseño estadístico se describe, junto con la prueba de hipótesis a utilizar, los procedimientos de recolección de datos, la operacionalización de las variables y el método de análisis de datos; en el capítulo IV, se desarrolla la presentación de los resultados e interpretación de los datos, el proceso de contrastación de hipótesis para cada objetivo planteado, análisis y discusión de datos, con estudios previos, realizando comparaciones y análisis correspondientes; en el capítulo V, se redacta las conclusiones obtenidas de acuerdo a los resultados hallados según objetivo e hipótesis de estudio planteados en esta investigación; capítulo VI, se redacta las recomendaciones a nivel del servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, al área de bienestar de personal y a la facultad de Trabajo Social.

Materiales y métodos

Enfoque de la investigación

Este estudio emplea un enfoque cuantitativo. Al respecto, Hernández, Fernández., y Baptista., (2014) refiere que “Los enfoques cuantitativos se basan en la recogida y el análisis de datos para responder a las preguntas de investigación, comprobar las teorías preexistentes y establecer patrones precisos de detección numérica, recuentos y, frecuentemente, comportamiento de la población” (Pag.48).

Método de investigación

La investigación se trabajó bajo el método hipotético deductivo puesto que se emplearon teorías del contexto global y resultados de los estudios previos a nivel internacional, nacional y local con la finalidad de analizar de lo general a lo particular. Formulando hipótesis como posible respuesta a la problemática. Al respecto, Bernal (2010), precisa que “busca refutar tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Pág. 56).

Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, tal como lo señala Sánchez y Reyes (2006) la investigación básica es: “El que intenta resolver problemas teóricos o sustantivos está orientado a describir, explicar y predecir la realidad, al tiempo que también busca los principios y las leyes generales que permiten la organización de una teoría científica” (Pag.38).

Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, de nivel, descriptivo correlacional, de corte transversal. Al respecto, Hernández, Fernández, y Baptista (2014) menciona: “Estos estudios se realizan sin manipular ninguna variable, donde la información se recolecta tal y como sucede en el contexto con el fin de analizar e interpretar más adelante” (Pág. 149).

Población y muestra de estudio

La población de estudio está constituida por el total del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano. Según la unidad de recursos humanos del hospital la cual es la encargada de los registros de todo el personal que labora dentro de la institución; en donde como criterio que se tomó fue el total de enfermeras registradas en el servicio de emergencia siendo un total de 45 entre contratadas y nombradas. Siendo esta un muestreo no probabilístico por conveniencia. Al respecto, Bernal (2010), indica que se toma a la totalidad de la población, a criterio y conveniencia del investigador, también considerado como muestreo censal.

Instrumentos de la investigación

Como instrumento se empleó el cuestionario, que consistió en la recolección de la información durante la investigación. Al respecto, Hernández et al. (2014), refiere que el cuestionario es un instrumento utilizado para recolectar datos y que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Procesamiento y análisis de datos

Los resultados estadísticos se analizaron e interpretaron utilizando programas (SPSS.v25) y Microsoft Excel, la prueba de hipótesis se realizó utilizando la estadística Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Se realizó utilizando la estadística Rho de Spearman.

Resultados y discusión

Tabla 1
Tipo de agotamiento emocional

Tipo de agotamiento	f	%
Desanimo	10	22,2%
Fatiga	10	22,2%
Irritabilidad	25	55,6%
Total	45	100%

Como se observa en la Tabla 1, los indicadores del tipo de agotamiento emocional, en donde, en el indicador desanimo se encuentra al 22,2% de las enfermeras de personal de enfermería del servicio de emergencia; de la misma forma al 22.2% de las enfermeras presentan fatiga, y un 55.6% presentan irritabilidad.

Al respecto, Maslach y Jackson (1986) citado por (Urrunaga, 2018) menciona que el desánimo en este nivel el individuo siente que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo y físico. Es un estado de agotamiento de la propia energía o de los recursos emocionales, una experiencia de agotamiento emocional como resultado del contacto “diario” con personas que deben ser atendidas como objeto de trabajo. De igual forma el autor menciona que la fatiga “es una de las principales características del desgaste profesional y la manifestación más visible de este síndrome, definido como la pérdida de atractivo, tedio y disgusto que provoca el trabajo, combinado con una disminución del interés y la satisfacción laboral” (Pág. 205). Con respecto a la irritabilidad, el autor menciona que la irritabilidad es conocido como un estado emocional en el que una persona tiene un temperamento explosivo y se molesta o enoja fácilmente. Como resultado, las cosas pequeñas pueden conducir a reacciones hostiles. En base al aporte de Quiceno y Alpi (2017), uno de los principales síntomas del síndrome de burnout en el contexto organizacional son las “emocionales”. De igual forma, referente al contexto organizacional, Camacho (2016), menciona como uno de los principales síntomas del síndrome de burnout en el contexto organizacional al tipo “Relacionales”. De igual forma Jodas *et al.* (2017) continuamente refiere que el agotamiento es el resultado de la sobrecarga de trabajo, que a menudo nos impide reconocer que la frustración es una emoción desagradable causada por la insatisfacción con las expectativas.

Por otro lado, Morgan (2020), refiere que los estudiantes de medicina corren el riesgo de tener una salud mental deficiente y agotamiento en comparación con sus pares de la misma edad y educación de la población general, lo que tiene implicaciones futuras para la atención del paciente. Sin embargo, se sabe menos sobre los predictores de la salud mental y cómo se comparan con los predictores del agotamiento, y pocos estudios han examinado múltiples datos demográficos simultáneamente.

Es decir, el síndrome no se desarrolla solo en el ámbito laboral, ésta puede ser desde la etapa de formación profesional de la especialidad en relación.

Estos resultados obtenidos a nivel del agotamiento emocional tienen una coincidencia parcial con los resultados hallados por Aquia (2018), quien en sus estudios realizado en Azángaro logró determinar con respecto al agotamiento emocional a un 35,5% de las enfermeras que presentan un nivel bajo; indicando que la presencia de este síndrome en la dimensión agotamiento emocional aún está en procesos de inicio. De igual forma Cajo (2017) coincide totalmente con los resultados; donde indica que el agotamiento emocional tiene una relación inversa con el desempeño laboral. Es decir, que cuanto menor sea la presencia del síndrome, el personal tendrá mejores resultados en su desempeño laboral.

Tabla 2
Productividad laboral

Indicador	f	%
Eficiencia y eficacia laboral	5	11,1%
Calidad en el trabajo realizado	10	22,2%
Deficiencias en la realización de las labores programadas	30	66,7%
Total	45	100%

Como se observa en la Tabla 2, los resultados acerca de la frecuencia de la productividad laboral. Según estos resultados se logró determinar lo siguiente: Respecto a la eficiencia y eficacia laboral se observa que el 11,1%, presentan este tipo productividad, el 22.2% presenta calidad en el trabajo realizado, y el 66.7% presenta deficiencias en la realización de las labores programadas.

Al respecto, Felsing & Runza (2002) define la productividad laboral es la relación entre la producción y el personal empleado y refleja que también se está utilizando el personal en el proceso de producción. El coeficiente entre producción y empleo de los trabajadores permite comparar resultados entre el pasado y el presente con la finalidad de establecer nuevas metas. De igual forma, Niquén (2021), cita a Chiavenato (2001), quien afirma que la productividad es la efectividad de los empleados que trabajan en la organización, lo cual es necesario para que las organizaciones y los individuos laboren con excelente trabajo. Respecto a, la eficiencia y eficacia laboral, Chiavenato (2001), define “La eficiencia es una relación costo-beneficio. Asimismo, la eficiencia se refiere a la mejor forma o forma (método) para que los recursos (personas, máquinas, materiales) se utilicen de la forma más eficiente posible.

Respecto a la calidad en el trabajo realizado, el autor afirma; como aquél que está correctamente realizado para el objetivo que se busca conseguir con él. Este indicador se caracteriza cuando el trabajador brinda sus servicios de calidad a los usuarios durante el proceso de atención. Tomando decisiones oportunas favorables para los demás. Respecto a las deficiencias en la realización de las labores programadas, menciona que se caracteriza por la baja calidad en las labores ejecutadas, deficiente servicio al cliente, absentismo y tardanzas, deficiencia en el cumplimiento de metas, dificultades de comunicación, quejas de los clientes o dificultad para trabajar en equipo. Es decir, donde el trabajador no logra concretar los objetivos que se tiene en el área, donde no se toman muy en cuenta las opiniones y sugerencias de los miembros del equipo y donde no se logra realizar una evaluación de su labor de forma adecuada.

Estos resultados tienen coincidencia parcial con los resultados obtenidos por Khamisa y Oldenburg (2016), quienes lograron determinar que la experiencia de burnout también está relacionado a la productividad laboral de manera significativa. Por otro lado, Niquén (2021), logró determinar que existe una relación negativa con una relación directa y muy significativa. Demostrando lo contrario a los resultados de esta investigación. Al respecto, Celis (2020), en su investigación logró concluir que sí existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral y esta depende del nivel de presencia del síndrome.

Tabla 3
Tipo de despersonalización

Tipo	f	%
Apatía	13	28,9%
Culpabilidad	16	35,6%
Actitud negativa	16	35,6%
Total	45	100%

Como se observa en la Tabla 3, los resultados referentes al tipo de despersonalización en el personal de enfermería. Según estos resultados se interpreta lo siguiente: Se determinó que el 28.9% de enfermeras del personal de servicio de enfermería presentan un síntoma de despersonalización de tipo apatía, en el indicador culpabilidad, se ha determinado a un 35.6%, y en el indicador actitud negativa se logró determinar de igual forma al 35.6%.

Al respecto, Maslach (2009) citado por (Hurtado, 2019) menciona que esto suele suceder en respuesta al agotamiento mental, si el individuo trabaja duro y hace demasiado, comenzará a desviarse o perderá calidad de desempeño a medida que deje de intentar hacer su mejor esfuerzo pasará a hacer sólo el mínimo. El autor indica que es un patrón de apatía y alienación hacia el trabajo, explicando que en esta dimensión se refiere a la respuesta negativa del individuo creando barreras como una forma de autoprotección, hecha de evidencia de frialdad e indiferencia. Esto suele suceder en respuesta al agotamiento mental, si el individuo trabaja duro y hace demasiado, comenzará a desviarse o perderá calidad de desempeño a medida que deje de intentar hacer su mejor esfuerzo pasará a hacer sólo el mínimo. (Maslach, 2009). Con respecto a la apatía, se conoce como una gran disminución o ausencia de expresión de emociones, aparentando indiferencia y falta de empatía. Este síntoma se da en el trabajador cuando siente que está tratando a los demás como objetos impersonales endureciendo sus sentimientos y tratando de sentir menos importancia a lo que le pueda ocurrir a los demás con los que trabaja. Respecto a la culpabilidad, se conoce como la sensación interna permanente de haber hecho algo malo, de ser mala persona. Respecto a la actitud negativa, se manifiesta cuando la persona al dirigir sus pensamientos no ve posibilidades, si no que ve escasez, solo los problemas, se victimiza y es reactiva. Este síntoma se da cuando el trabajador siente que el resultado deficiente se debe a causa de él, sintiéndose culpable y sin ganas de volver a realizar dichas actividades con el fin de evitar posibles problemas. (Maslach, 2009). Al respecto, como Gómez (2008), citado por (Gutiérrez, 2019), indicó cada acción negativa se manifestará continuamente al sentirse deshumanizado, la persona más afectada será su beneficio por su actitud violenta y relación conflictiva con cada uno de sus compañeros, tendrán una actitud hacia la actividad diferente a la de ellos, y comenzara para mostrar un desequilibrio en su vida personal y en su lugar de trabajo. (Pag.27).

Estos resultados tienen similar parecido con los resultados hallados por Urrunaga, (2018) quien menciona según sus resultados, el nivel de despersonalización se presenta en el 37%, siendo éste un nivel moderado, y en el 34. 8% se presenta en un nivel alto. Enseguida Hurtado, (2019) en su investigación sobre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral, logró determinar que el 44% posee un bajo grado de despersonalización. Por otro lado, resultado contrario a esta investigación realizado por Gutiérrez (2019), quien evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral.

Tabla 4
Satisfacción laboral

Indicadores	f	%
Falta de motivación laboral	22	48,9%
Remuneración adecuada	13	28,9%
Reconocimiento de su labor	10	22,2%
Total	45	100%

Como se observa en la Tabla 4, los resultados de la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Según estos resultados se interpreta lo siguiente: En el indicador, falta de motivación laboral, se logró determinar al 48.9%; en el indicador remuneración adecuada se logró determinar al 28.9%, y en el indicador reconocimiento de su labor al 22.2%.

Al respecto, referente a la motivación laboral, se cumple la teoría de “Motivación -Higiene Herzberg”, donde según Frederick Irving Herzberg (1959) las personas tienen necesidades fundamentales que desean ser satisfechas. Los empleados de las empresas tienen necesidades motivacionales e higiénicas. En consecuencia, los trabajadores que tienen condiciones de trabajo adecuadas son más probables a sentirse satisfechos con sus trabajos y a cumplir con sus obligaciones satisfactoriamente y en un estado emocional positivo. (Gutiérrez, 2019). Como indica Alles (2013) Los factores relacionados con el trabajo también desempeñan un papel en el desarrollo del SB. Los empleados con sobre carga laboral que superan su capacidad productiva, ya sea por incapacidad técnica, limitaciones de tiempo o infraestructuras organizativas.

Por otro lado, Chiavenato, (2001) citado por (Niquén, 2021) Indica que el buen desempeño en el trabajo depende de ciertos factores, de los cuales podemos citar, el clima laboral, el nivel salarial, la relación con el jefe y con el resto de empleados (relaciones entre empleados), individual, así como laboral, jornada laboral, cancelación puntual de salarios, incentivos y motivación dentro de la organización. Todo ello repercute directamente en el individuo en el trabajo, ya que la capacidad que tiene cada uno para el desarrollo de sus actitudes es diferente. Con respecto al indicador motivación laboral, Chiang et al. (2010), refiere como la posibilidad que tiene una empresa de motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos. Este indicador se caracteriza cuando al trabajador le gusta trabajar bajo presión persiguiendo un objetivo en situaciones desafiantes y disfrutando luego de cumplir las actividades desafiantes. Respecto a la remuneración adecuada, el autor se refiere a cualquier pago o contraparte entre dos o más partes en cambio de la cesión de un factor necesario. En otras palabras, es la compensación que paga una parte a otra por la prestación de determinados servicios. Por lo general, el término remuneración se refiere al salario, es decir, la compensación o el salario que ofrece un empleado a su empleador en cambio de cubrir una vacante y ofrecer su trabajo. Este indicador se caracteriza cuando el trabajador considera que su sueldo es lo suficiente respecto a la actividad que realiza.

En relación con la satisfacción laboral Niquén (2021) quien en sus resultados de su investigación logró determinar la relación existente entre “Satisfacción con Salario”, con las dimensiones del síndrome de burnout. Al respecto, Celis (2020), donde sus resultados tienen una coincidencia total con los resultados de esta investigación, puesto que, en cuanto al desempeño laboral, obtuvo un nivel bajo equivalente al 71.6%.

Por otro lado, respecto a los resultados contrarios a esta investigación, Lauracio (2020), logró determinar en sus resultados mencionando que no existe correlación entre síndrome del burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud, donde el síndrome de burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación. Al respecto, Alles (2013) referente a la organización, menciona que las reglas institucionales muy estrictas impiden que los trabajadores alcancen autonomía y se sientan con el control de sus tareas.

Al respecto, entre la despersonalización y satisfacción laboral la relación es muy significativa pero aun así existen otros factores actuales que influyen para una buena satisfacción laboral, en tal sentido mencionamos a Dal (2021), quien investigó el efecto de los niveles de satisfacción en el tiempo libre de los trabajadores de la salud en su trabajo Motivaciones durante la pandemia de COVID-19; donde en sus resultados logró demostrar que las satisfacciones de los trabajadores de la salud con su tiempo libre afectaron positivamente su motivación laboral, mientras que la satisfacción en el tiempo libre y la motivación laboral difirieron por variables demográficas.

Tabla 5
Falta de realización personal

Indicadores	f	%
Baja empatía	19	42,2%
Bajo entusiasmo	12	26,7%
Desempeño personal bajo	14	31,1%
Total	45	100%

Como se observa en la Tabla 5, los resultados referentes a la falta de realización personal en el personal de enfermería. Según los datos se interpreta lo siguiente: Se logró determinar que el 42.2% de las enfermeras presentan un indicador de baja empatía, en el indicador bajo entusiasmo a un 26.7%, y en el indicador desempeño personal bajo, se logró determinar a un 31.1% de las enfermeras.

En base al aporte de Quiceno y Alpi (2017), uno de los síntomas principales del síndrome en el contexto organizacional es la desorientación “cognitiva”, que incluye la pérdida de valores, la modificación del autoconcepto, la pérdida de la autoestima, la desorientación cognitiva, las distracciones y el fracaso profesional. En concordancia con Maslach y Jackson (1986) citado por (Hurtado, 2019) indican que esta dimensión es “Consistente en un sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal que surge cuando se verifica que las demandas que se le hace exceden su capacidad para atenderlas de forma competente” (Pág. 206). Al respecto, referente al indicador baja empatía, se dice que las personas con poca empatía se sumergen en sí mismos, se centran en su mundo interior y no tienen percepción de todas las personas a su alrededor. Este síntoma se manifiesta de diferentes formas, maneras, donde se observa cada acción y trabajo. Aparecerán varios síntomas en los trabajadores y uno de los primeros es el comportamiento inadecuado que desarrollan las personas en donde el trabajador siente que difícilmente puede entender a los demás y siente que trata con poca efectividad los problemas de los demás. Respecto al indicador bajo entusiasmo, es un estado emocional que puede surgir en cualquier momento. Este síntoma se puede manifestar a través del insomnio, un alto porcentaje de acciones negativas afectan cada día más y más hasta que la incompetencia o incapacidad realizan una operación completa. Los Reglamentos Internos de Trabajo, el contrato de trabajo y otras regulaciones del empresario sirven como punto de partida para definir el rendimiento deficiente.

Estos resultados tienen similar parecido con los resultados hallados por Urrunaga (2018), quien indica: Se aprecia que el nivel falta de realización personal se presenta en el 45.7%, siendo éste un nivel moderado, y en el 30.4% se presenta en un nivel bajo. De igual forma Hurtado (2019) determinó que el 62% posee un bajo nivel de realización personal. Enseguida, Cajo (2017), referente a la falta de realización personal indica: el 40% (24) presenta un nivel bajo; un 36,7% (22) un nivel medio y un 23,3% (14) evidencia un nivel alto. De igual forma, Jinez (2020), en sus resultados logró concluir que la mayoría de los profesionales de enfermería del hospital Essalud Puno presentan nivel de estrés laboral medio y satisfacción laboral bajo.

Tabla 6
Nivel de síndrome de burnout

Nivel del síndrome	f	%
Bajo	6	13,3%
Medio	9	20,0%
Alto	30	66,7%
Total	45	100%

Como se observa en la Tabla 6, los resultados del nivel de síndrome de burnout que presenta el personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca. Según estos resultados se interpreta lo siguiente: En el nivel bajo, se logró determinar al 13.3%, en el nivel medio se logró determinar al 20.0%, y en el nivel alto se logró determinar al 66.7%.

Al respecto el Psiquiatra Freudenberger (1974) citado por Hurtado, (2019) describe el burnout como “un sentimiento de fracaso y existencia que se agota por sobrecarga por la necesidad de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p. 4), ubicando las emociones y sentimientos negativos que genera el burnout en el contexto del trabajo, ya que es éste el que puede inducir tales reacciones, de las cuales los autores plantean que el burnout es el síndrome que provoca tales reacciones de presión en el trabajo. Respecto al indicador de nivel bajo, Burga y Chávez, (2019) Como se ha dicho anteriormente, no se manifiesta de forma general o parcial en este nivel; es decir, los empleados experimentan fatiga, fatiga, actitudes negativas, frustración y deshumanización de forma menor con ellos mismos o con sus compañeros de trabajo. (pág. 42). Aplicar la teoría organizacional, que se basa en el papel de los estresores en el contexto organizativo y en los mecanismos de afrontamiento empleados por los trabajadores que experimentan Burnout.

Respecto al indicador del nivel medio, Burga y Chávez (2019), Como se ha mencionado anteriormente, se presenta de manera parcial en este nivel, haciendo que sean irrelevantes, como la fatiga, las actitudes negativas y deshumanizadas hacia sus compañeros en sus actividades físicas o psicológicas, así como los obstáculos y las frustraciones en su aprendizaje de su trabajo diario. (Pág. 42). Engloba una reducción de las actividades realizadas cuando un individuo reconoce la irracionalidad de sus expectativas, lo que provoca la pérdida de idealismo e ímpetu. El individuo comienza a reconocer que ciertos aspectos de su vida requieren un ajuste, que inevitablemente incluye su campo profesional. En este nivel la frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrolla apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. (Pág. 42). En cuanto al indicador del nivel alto, Burga y Chavez (2019) afirmaron que, en este nivel, los trabajadores muestran fatiga y agotamiento en sus actividades físicas, psicológicas o ambas; también es evidente en sus emociones y sentimientos hacia los demás, manifestándose como actitudes negativas y deshumanizadas hacia sus compañeros de trabajo; y también es una fuente de frustración que dificulta el aprendizaje sobre sus actividades o las de los demás. (Pág. 43). Respecto a lo mencionado Blanco (2004) dijo que, “el estrés laboral para las enfermeras se desarrolla porque tratan a pacientes con diferentes conocimientos científicos, teóricos y prácticos buscando mantener la estabilidad emocional con muchas de las actividades de la enfermera, ellos y los cuidados que toman con respeto y responsabilidad, en muchas oportunidades se brinda comunicación, pero no es adecuada ni suficiente, ya que hay una gran cantidad de pacientes que asiste con un alto grado de responsabilidad. Dándoles lo mejor de sí mismos y manteniendo el control mental y emocional de cada paciente”. (Pag. 68).

Cabe mencionar que este resultado tiene coincidencia total con los estudios realizados por Muñoz (2018) quien menciona en sus resultados que el nivel de síndrome de burnout es promedio, 42,11%; En las tres dimensiones, de igual forma para el agotamiento y despersonalización con un 47,37%; y el 44.74% para realización personal. Donde el desempeño laboral tuvo un promedio de 52.63%. De igual forma, Celis (2020), en sus resultados logró demostrar; donde en los niveles altos se encontraban el 52.6%; en el nivel medio el 40% y en el nivel bajo el 7.4%. Al respecto, Gutiérrez (2019), llegó a concluir que existe una relación significativa negativa baja donde se evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral.

Por otro lado, resultados contrarios a esta investigación, hallados por Estrada (2019), quien concluye afirmando que, no se encontró efectos significativos de la variable síndrome de Burnout sobre la variable desempeño laboral. De igual forma, Urrunaga (2018), arribó a la conclusión de que entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral no existe influencia significativa en el personal de enfermería que laboran en la institución en mención.

Tabla 1
Desempeño laboral

Nivel de desempeño	F	%
Bajo	33	73,3%
Medio	5	11,1%
Alto	7	15,6%
Total	45	100%

Como se observa en la Tabla 7, los resultados del desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia. Donde se logró determinar en el indicador de nivel bajo a un 73%, en el indicador de nivel medio se logró determinar al 11.1%, y en el indicador nivel alto se logró determinar al 15.6% de las enfermeras del servicio de emergencia en el hospital.

Al respecto, según Palmar, Rafael, y Jhoan (2014) definieron al desempeño laboral como “el desarrollo de cada individuo que completa su jornada laboral en una organización, la cual debe adecuarse a las necesidades y requerimientos de la empresa, para que sea eficaz, eficiente y eficaz, en el desempeño de las funciones asignadas para lograr objetivos establecidos, coherentes con el éxito de la organización” (Pág. 16). A su vez Chiavenato (2000) definió el desempeño laboral como: “acciones o comportamientos observados en los empleados que están relacionados con el logro de las metas organizacionales”. De hecho, afirma que hacer un buen trabajo es la fortaleza más relevante de una organización. Mientras que Felsinger & Runza, (2002) planteó que “el desempeño está influenciado en gran medida por las expectativas del empleado para el puesto, su actitud hacia el éxito y su deseo de armonía”. (p.36). Burga y Chávez, (2019), indica respecto al indicador del nivel bajo, Esto conduce al incumplimiento de las normas y procedimientos del establecimiento, así como a la falta de creatividad e iniciativa y a la falta de interés en las actividades de desarrollo dentro de la organización. De igual forma, respecto al indicador del nivel medio referente al desempeño laboral, demostrando la estabilidad emocional, la iniciativa, la responsabilidad, la comunicación y la creatividad; donde, mientras el colaborador cumple sus obligaciones, estas no están completamente desarrolladas, por lo que no consigue sus objetivos. Según el autor, el indicador de un alto nivel se expresa en las actitudes del individuo, la disciplina, la responsabilidad, el interés, la creatividad y la capacidad de realizar y cumplir las obligaciones inherentes al puesto que ocupa en la organización, descubriendo que el individuo considera las consecuencias de sus acciones y cómo se refleja en ellas. “Se cumple la definición según la literatura especializada sobre estrés laboral, mismo que en base a profesionales de distintas áreas dio como resultado el agotamiento de energía debido a que sentían abrumados por los problemas de otros, lo cual ha sido denominado cómo síndrome de burnout” (Burga y Chávez, 2019).

Estos resultados presentan coincidencia parcial con los resultados hallados por Mayorga (2018), quien logró analizar que las dimensiones del síndrome de burnout afectaron el desempeño laboral son: Agotamiento Emocional 22%, Despersonalización en un 9.75%, y Realización Personal en 24.44%. De igual forma, coincidiendo parcialmente, Khamisa y Oldenburg (2016), quienes concluyeron que la falta de soporte se asocia con el burnout. Encontrando que la determinación de la experiencia de burnout también es moderada por un umbral cognitivo relacionado a las demandas del trabajo con relación a su rendimiento. Al respecto, Niquén (2021), en su resultado logró concluir que existe una relación negativa con una relación directa y muy significativa.

Con respecto a resultados contrarios de esta investigación, Hidalgo y Maccha (2017), lograron concluir que el síndrome de burnout no se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de dicha institución. De igual forma Urrunaga (2018) quien en su investigación concluye que no existe influencia significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería. Al respecto Lauracio (2020) en sus resultados concluye: El síndrome de burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud.

Conclusiones

Se ha logrado determinar con un valor de (0,820) de coeficiente en correlación de Rho de Spearman Sig (Bilateral), que existe una correlación - positiva alta entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca - 2020.

Se ha logrado determinar con un valor de (0,790) de coeficiente en correlación de Rho de Spearman Sig (Bilateral), y con el valor de sig (0,000), que el agotamiento emocional se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020.

Se ha logrado determinar con un valor de (0,801) de coeficiente en correlación de Rho de Spearman Sig (Bilateral), y con el valor de sig (0,000), que la despersonalización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, 2020.

Se ha logrado determinar con un valor de (0,622) de coeficiente en correlación de Rho de Spearman Sig (Bilateral), y con el valor de sig (0,000), que la falta de realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2013). *Construyendo Talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad organizacional*. Barcelona: Granica.
- Aquia, E. (2018). *Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención redess Azángaro, Puno-2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Bernal, t. c. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson. Obtenido de www.abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-deinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf
- Burga, V. C., & Chávez, C. S. (2019). *Relación entre los niveles del síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Maxlim SRL, Cajamarca 2018*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Cajo, S. J. (2017). *Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle]. Lima-Perú: Escuela de Posgrado.
- Camacho, J. (2016). *Sobre el síndrome del burnout o de estar quemado*. Sinopsis de Psiquiatría.
- Celis, B. D. (2020). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Escuela de Posgrado. disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44545>
- Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 21–36.

- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Colombia.: Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Estrada, L. G. (2019). *Prevalencia del síndrome de burnout y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en una entidad Hospitalaria del Cusco -2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Cusco-Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Felsing, E., & Runza, P. M. (2002). Productividad: Un estudio de caso en un departamento de siniestros. Obtenido de https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsing_MADE.pdf
- Gutiérrez, V. G. (2019). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34706>
- Hidalgo, A. G., & Maccha, V. E. (2017). *Relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao]. Callao. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3861>
- Hurtado, M. R. (2019). *Síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en dos hospitales de las fuerzas armadas abril a noviembre 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada San Juan Bautista]. Lima - Perú. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2843957>
- Khamisa, N. P., & Oldenburg, B. (2016). *Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses: A follow-up study. International Journal of Nursing Practice*. doi: 10.1111/ijn.12455
- Lauracio, C. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud*. Puno-Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. doi: 10.35622/jrie.2020.04.003
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. 32, 37. doi: <https://doi.org/10.1080/08927020802256041>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 99–113. doi: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Mayorga, C. M. (2018). *El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Guayaquil - Ecuador: Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26084>
- Niquén, I. V. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope, Lambayeque*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Chiclayo-Perú: Escuela de Posgrado. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61118>
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 159–188.
- Quiceno, J., & Alpi, S. (2017). *Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo*. Colombia: Acta Colombiana de Psicología.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.

Urrunaga, L. L. (2018). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Surquillo: Escuela de Pos Grado. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14472>