

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA SALUD**



**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de la unidad  
ejecutora de la red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022**

Tesis para obtener del grado académico de:  
**MAESTRA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

Presentado por:  
**Bach. Cynthia Milagros Osores Marticorena**

Asesor:  
**Dr. Edward Eusebio Barboza Palomino**

**Ayacucho - Perú**

**2023**

## Índice General

Índice General.....	ii
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras .....	vi
Índice de Anexos .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
Capítulo I Problema De Investigación.....	10
1.1. Planteamiento del problema .....	10
1.2. Delimitación del Problema: .....	12
1.3. Planteamiento del problema .....	13
1.3.1. Problemas específicos: .....	13
1.4. Objetivo General:.....	13
1.5. Objetivos específicos:.....	13
1.6. Importancia y justificación del estudio.....	13
Capítulo II Marco Teórico.....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.1.1. Internacionales.....	16
2.1.2. Nacionales .....	17
2.2. Bases teórico científica .....	19
2.1.1. Síndrome De Burnout.....	19
Historia .....	19
Conceptualización del Síndrome de Burnout .....	21
Dimensiones del síndrome burnout .....	23
Fisiopatología del Síndrome de Burnout.....	24

Fases del síndrome de burnout .....	25
Instrumento de evaluación para el Síndrome de Burnout.....	26
Cuestionario Burnout.....	28
Causas o desencadenantes del Síndrome de burnout .....	29
2.1.2.Desempeño Laboral.....	31
Definición .....	31
Aspectos a evaluar del Desempeño Laboral.....	31
Cualidades de un empleado con buen desempeño laboral .....	32
Importancia de los recursos humanos.....	33
Como realizar la evaluación del desempeño laboral .....	34
Importancia de la evaluación del desempeño laboral.....	35
Aspectos que se detectan en la evaluación del desempeño laboral .....	36
Instrumento para la evaluación del desempeño laboral.....	36
Trabajadores de la salud en medio del Covid 19.....	37
2.3. Hipótesis .....	39
2.4. Identificación, definición y operacionalización de variables .....	40
Capítulo III Diseño Metodológico O Metodología De La Investigación.....	41
3.1. Tipo de estudio .....	41
3.2. Tipo de investigación.....	41
3.3. Tipo de diseño de investigación .....	41
1.1. Área de estudio .....	41
3.4. Criterios de Selección .....	42
3.4.1.Criterios de inclusión.....	42
3.4.2.Criterios de exclusión .....	43
3.5. Población universo.....	43

3.5.1. Población .....	43
3.5.2. Muestra .....	43
3.5.3. Fórmula.....	43
3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	44
3.7. Plan de recolección de datos.....	45
3.8. Plan de procesamiento de datos .....	45
3.8.1. Verificación del control de calidad:.....	45
3.8.2. Ordenamiento de los instrumentos utilizados: .....	45
3.8.3. Categorización, codificación: .....	45
3.8.4. Resumen de los datos en hojas maestras: .....	45
Resultados.....	47
Discusión .....	59
Conclusiones.....	62
Recomendaciones .....	63
Referencias Bibliográficas.....	64
Anexos .....	67

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Síndrome De Burnout.....	47
<b>Tabla 2</b> Desempeño laboral .....	47
<b>Tabla 3</b> Síndrome de burnout y desempeño laboral .....	48
<b>Tabla 4</b> Prueba de normalidad .....	48
<b>Tabla 5</b> Correlaciones entre desempeño y síndrome burnout.....	50
<b>Tabla 6</b> Cansancio emocional.....	51
<b>Tabla 7</b> Correlaciones entre cansancio emocional y desempeño laboral .....	51
<b>Tabla 8</b> Prueba de normalidad .....	52
<b>Tabla 9</b> Despersonalización.....	53
<b>Tabla 10</b> Correlaciones entre desempeño laboral y despersonalización .....	54
<b>Tabla 11</b> Descriptivos.....	55
<b>Tabla 12</b> Realización Personal.....	56
<b>Tabla 13</b> Correlaciones entre desempeño laboral y realización personal.....	57
<b>Tabla 14</b> Descriptivos.....	57

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> “Modelo de desarrollo del Síndrome de Burnout” .....	22
<b>Figura 2</b> “Modelo de proceso del síndrome de burnout” .....	24
<b>Figura 3</b> Síndrome de Burnout .....	72
<b>Figura 4</b> Desempeño laboral.....	72
<b>Figura 5</b> Relación del síndrome de Burnout y desempeño laboral.....	73
<b>Figura 6</b> Cansancio emocional .....	73
<b>Figura 7</b> Despersonalización .....	74
<b>Figura 8</b> Realización personal .....	74

**Índice de Anexos**

<b>Anexo 1</b> Cuestionario Burnout.....	68
<b>Anexo 2</b> Cuestionario Burnout.....	69
<b>Anexo 3</b> Matriz de Consistencia .....	70
<b>Anexo 4</b> Panel de Figuras.....	72
<b>Anexo 5</b> Panel fotográfico.....	75
<b>Anexo 6</b> Validación de instrumentos .....	78

## Resumen

La presente investigación: "Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora de la Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022". Tuvo como objetivo determinar la relación entre el "Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los trabajadores; se realizó una investigación de enfoque cuantitativo de tipo aplicada y de diseño descriptivo correlacional, observacional de corte transversal, prospectivo y corresponde a un estudio no experimental. La población estuvo conformada por 101 trabajadores de la Red de Salud, se realizó bajo el estricto cumplimiento de los principios éticos de confiabilidad. Donde se obtuvo como resultado que: el 61,4% de los trabajadores presentaron dicho síndrome en indicio leve y que 49,5% presento Desempeño laboral medio. Así mismo se demostró que existe correlación moderada entre ambas variables y un nivel de significancia de 0.486. Llegando a la conclusión que, el Síndrome de Burnout afecta Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga, produciendo un mayor desgaste psicológico, emocional, social y familiar. Alterando así la eficiencia y eficacia laboral de los mismos.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, Desempeño Laboral, Trabajadores.

### **Abstract**

The present investigation: ''Burnout Syndrome and Work Performance in workers of the Executing Unit of the Huamanga Health Network, Ayacucho 2022''. Its objective was to determine the relationship between the "Burnout Syndrome and the Labor Performance of the workers; An investigation with a quantitative approach of applied type and descriptive correlational, observational, cross-sectional, prospective design was carried out and corresponds to a non-experimental study. The population was made up of 101 workers of the Health Network, it was carried out under strict compliance with the ethical principles of reliability. Where it was obtained as a result that: 61.4% of the workers presented said syndrome in mild indication and that 49.5% presented medium work performance. Likewise, it was shown that there is a moderate correlation between both variables and a significance level of 0.486. Reaching the conclusion that the Burnout Syndrome affects the Labor Performance of the workers of the Huamanga Health Network Executing Unit, producing greater psychological, emotional, social and family exhaustion. Thus, altering their efficiency and work effectiveness.

**Keywords:** Burnout Syndrome, Job Performance, Workers.

## **Capítulo I**

### **Problema De Investigación**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

Hoy en día los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga juegan un rol importante para que la institución logre las metas y objetivos Institucionales, así mismo cabe resaltar que ellos son, la imagen de la Institución, es decir que en ellos se verá reflejado todo el trabajo que se viene desarrollando a lo largo del tiempo; sin duda son un recurso singular y estratégico que se debe cuidar, impulsar y potenciar; teniendo en cuenta la situación de salud en la provincia y región.

Cabe mencionar que antes de la pandemia, el actual sistema de salud ya era precario y los servicios de salud no cubrían las demandas de la población, los diversos indicadores mostraban desigualdades en los sectores relacionados con la salud y los determinantes sociales, los cuales son ambientales, económicos, demográficos, percepción económica, gasto en salud, participación política, etc. Nuestra región Huamanga no fue ajena a este sistema de salud fragmentado, por ello se buscaba como Unidad Ejecutora de Salud lograr los objetivos estratégicos Institucionales, todos los colaboradores vienen desarrollando un trabajo en equipo ya que son responsables de la administración de los establecimientos y servicios de salud que se brinda a la población, de diferentes niveles de complejidad y capacidad resolutiva interrelacionados en Red. A su vez tienen como órganos desconcentrados a los Hospitales de mediana y baja complejidad y como unidades orgánicas de línea a las Micro redes de Salud. Es por todos estos motivos que los colaboradores se vieron afectados, estresados, agotados; y la pandemia trajo como consecuencia, el desnudo de toda esta problemática del sector salud. Dejándose mostrar cual era nuestra situación actual y las carencias que tenía nuestro Sistema de Salud.

Actualmente el sector público y privado, que está dedicado al sector Salud se encuentran en un entorno muy variante debido a la coyuntura que se viene atravesando en nuestro país, a causa de la pandemia por Covid-19, por ende, los trabajadores están adquiriendo nuevas responsabilidades, además de estar en constante aprendizaje para obtener mayor conocimiento acerca del manejo, tratamiento y prevención de dicha enfermedad. Lo cual está generando altos niveles de exigencia y a su vez situaciones de estrés laboral por el esfuerzo adicional para cumplir con las demandas, dando como respuesta al Síndrome de Burnout.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en el año 2019 catalogó al Síndrome de Burnout como un riesgo laboral, más tarde se incluyó en la Clasificación Estadística Internacional de enfermedades y problemas de salud Conexos (CIE-11) que entrara en vigor el 1 de enero del 2022<sup>(1)</sup>.

El Síndrome de Burnout o “síndrome del trabajador quemado” hace referencia a la codificación del estrés laboral, este se manifiesta a través del estado de agotamiento físico, psicológico y mental que se va prolongando con el tiempo y logra modificar la personalidad y autoestima del colaborador, perdiendo así el interés por sus actividades y tareas progresivamente, hasta llegar a tener una reacción psicológica negativa hacia su ocupación laboral. Es así como se percibe la situación actual de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga, una de las principales causas de mayor estrés fue, la sobrecarga de trabajo administrativo, la implementación del trabajo remoto, el incremento de horas laborales y modificación de los horarios y la necesidad de tomar decisiones no consensuadas que dieron como resultado, que muchos profesionales trabajaron de manera descoordinada generando así un impacto negativo en la población. A menudo hay una situación de impotencia por las contrataciones laborales, las condiciones de trabajo, que están siendo modificadas por el Ministerio de Salud. Otras de las principales causas de estrés es que los

colaboradores han estado expuestos a una serie de situaciones como, por ejemplo: poca accesibilidad a los equipos de protección personal adecuado, alta incidencia de casos continuos, falta de insumos para pruebas de descarte de COVID-19, exposición al Covid-19 por el hacinamiento en el trabajo y transmisión de la enfermedad a la familia. Es por toda esa situación que los colaboradores se han visto afectados en al menos uno de los 3 aspectos del Síndrome de Burnout como: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Por consiguiente, al verse afectado este grupo de profesionales, se verá alterado el desempeño laboral repercutiendo así de forma negativa en la eficiencia de la Institución.

Si realmente hacemos un análisis de la situación actual, tendremos como resultados, muchas falencias dentro de la Institución, es por ello por lo que es de vital importancia brindarle las condiciones óptimas de trabajo, a nuestros colaboradores ya que este Síndrome se da por factores de riesgo personales y factores relacionados a la organización en la cual se vienen desarrollando laboralmente. Si logramos identificar de forma oportuna a los trabajadores “quemados” o “por quemarse”, podremos evitar daños a la salud de ellos y a la vez podremos recuperar a un trabajador eficiente, motivado y sano. Esto ayuda muchísimo al crecimiento de la Institución y en el cumplimiento de objetivos y metas planteadas.

## **1.2. Delimitación del Problema:**

Objeto de estudio

Síndrome de Burnout

Desempeño Laboral

Población sujeta de estudio

Trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga.

Área de desarrollo el estudio

Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga

Periodo en que se va realizó el estudio

Año 2022

### **1.3. Planteamiento del problema**

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de trabajadores de la Unidad Ejecutora de la Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022?

#### **1.3.1. Problemas específicos:**

¿Cuál fue la relación entre el Síndrome de Burnout en la dimensión del cansancio emocional o agotamiento con el desempeño laboral de los trabajadores?

¿Cuál fue la relación entre el Síndrome de Burnout en la dimensión de despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores?

¿Cuál fue la relación entre el Síndrome de Burnout en la dimensión de la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores?

### **1.4. Objetivo General:**

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de la Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022

### **1.5. Objetivos específicos:**

Identificar la relación entre el Síndrome de Burnout en la dimensión de cansancio emocional o agotamiento con el desempeño laboral de los trabajadores.

Identificar la relación entre Síndrome de Burnout en la dimensión de despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores.

Identificar la relación entre Síndrome de Burnout en la dimensión de la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores.

### **1.6. Importancia y justificación del estudio**

La presente investigación se realizó con la finalidad de hacer un análisis de como el Síndrome de Burnout está afectando a los trabajadores, ya que es un problema que viene impactando negativamente en la salud de ellos y alterando el buen desempeño laboral de los

mismos. Este síndrome es la cronificación del estrés laboral y contempla 3 aspectos, el cansancio emocional, despersonalización y la realización personal. Muchas investigaciones respaldan la existencia de dicho síndrome y de los efectos que este puede llegar a provocar en los diversos colaboradores que se dedican al sector salud.

La investigación permitió reconocer cuantos de nuestros colaboradores presentaban dicho síndrome o si están propensos a padecerlo, es de vital importancia identificar si el desempeño laboral se está viendo afectado por este síndrome y como está repercutiendo en la salud mental de cada uno de los colaboradores.

Por otro lado nuestro sistema de Salud Peruano presenta graves deficiencias, lo que está generando que el personal que trabajan en la Unidad Ejecutora de Salud se encuentren en constante estrés laboral, cansancio y agotamiento, por la sobrecarga laboral, con el solo fin de lograr los objetivos estratégicos institucionales, a esto se le agrega el escenario de desastre sanitario ocasionado por la pandemia de Covid-19, el cual pone al desnudo nuestro sistema de Salud fragmentado, alterando así los servicios de salud finales que se brinda a la población.

La salud mental de los colaboradores en el Perú no es tomada con la importancia que esto amerita. Es por ello por lo que la investigación busca demostrar que el Síndrome de Burnout está afectando el Desempeño Laboral de los colaboradores, el cual no solo provocara cambios en la salud mental, sino también en la salud física. Es de vital importancia para un buen Gestor en Gerencia de Servicios de la Salud, identificar este Síndrome de Burnout de forma oportuna para así poder tomar acciones y medidas adecuadas, no obstante, debemos recordar que los colaboradores son el pilar importante de la Unidad Ejecutora de la Red de Salud Huamanga, sin duda alguna un trabajador sano, motivado e impulsado, podrá desenvolverse de manera eficiente. Y así lograr brindar el servicio de salud con calidad, que necesita nuestros usuarios.

Como Gerentes de Servicios de la Salud, la investigación es importante para enriquecer los conocimientos y más aún si los ponemos en práctica, tenemos la responsabilidad de dar seguimiento, valorar a nuestros colaboradores, medir el desempeño, fomentar la comunicación, brindar retroalimentación, estimular una mayor productividad, recompensar el esfuerzo y brindar las oportunidades de crecimiento profesional a los colaboradores, la responsabilidad de prestación de servicios de salud, es muy importante tanto como para los usuarios y como para los colaboradores. Es por ello por lo que a la obtención de los resultados de la investigación los Gerentes de salud, la Jefatura de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga, tendrán todas las herramientas para fortalecer el programa de Salud Ocupacional y brindar una mejor oportunidad de trabajo a todo el personal que labora en la Institución.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Internacionales

**Oyarzo MA et al.** (2021) en la investigación realizada Burnout en trabajadores y trabajadoras de la salud de Chile - 2021. Se tuvo como objetivo general construir un resumen de evidencia sobre el síndrome de burnout en trabajadores/as de la salud que permita dar sustento a su establecimiento como enfermedad profesional reconocida en Chile. Se obtuvo los siguientes resultados la mayoría de los estudios sometidos a investigación dan cuenta de una prevalencia importante de burnout en trabajadores/as de salud, con una concentración en niveles medios. El agotamiento emocional es la que presenta niveles más altos. concluyendo así que los trabajadores de salud tienen mayor exposición a los factores de riesgo que pueden conducir a padecer síndrome de burnout. Finalmente, a partir de la experiencia comprada a nivel internacional de investigaciones, se puede señalar que existe un creciente interés por parte de algunos países en el mundo de abordar los riesgos psicosociales, en el ámbito laboral <sup>(2)</sup>.

**Aguilar CM et al.** (2020) en la investigación Síndrome de burnout: Biondesarrollo y reversión de impactos en el sector de la salud del estado de Guanajuato – México 2020. El OBJETIVO fue determinar su prevalencia en el personal médico, paramédico y administrativo que labora en hospitales del sistema de salud pública del estado de Guanajuato. Los resultados obtenidos mostraron que el personal médico presenta un índice de 44% en agotamiento emocional, el 7.1% en despersonalización y 7.1% bajo en realización personal. Se concluye que el síndrome aparece en 9.1% de los participantes. El personal de salud se encuentra expuesto a múltiples factores que pueden desencadenar el Síndrome de

Burnout, y se le considera como capital humano muy devaluado en cuanto a su interés por el trabajo que desempeñan<sup>(3)</sup>.

**Flores SY**, (2018) en el artículo de investigación realizada Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel en México – 2018. Se buscó identificar la presencia del Síndrome de Burnout en profesionales de la salud y trabajadores administrativos y compararlas. Los resultados muestran que trabajadores administrativos presentaron niveles altos y medios de burnout, en general ambos grupos presentaron niveles bajos. Concluye que, existen diferencias significativas en dichos grupos, los trabajadores administrativos presentaron mayores casos en el componente de despersonalización<sup>(4)</sup>.

### **2.1.2. Nacionales**

**Lalupu SJ**, (2021) en la investigación realizada de Síndrome de Burnout en Médicos Asistentes que laboran en el Hospital de Contingencia Covid – 19 Piura – Perú 2021, cuyo objetivo fue determinar la prevalencia de Síndrome de Burnout en dicha población. Los resultados muestran que, el 16.5% de los médicos evaluados, presentan Síndrome de Burnout; se identificó agotamiento emocional alto en el 53.6%, al igual que despersonalización (18.6%) y el 29.9% bajo grado de realización personal. Se concluye que, pese al bajo porcentaje del Síndrome, se evidencia agotamiento emocional alto en los médicos, y despersonalización en nivel medio y alto.<sup>(5)</sup>

**Rojas CE**, (2021) en la tesis de investigación Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores administrativos de la oficina de gestión de servicios de salud en Tarapoto – Perú. Tuvo como objetivo en la investigación, determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral. Se mostró como resultados, un nivel medio de Desempeño Laboral. Asimismo, hay una relación inversa significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout. También se evidencio agotamiento emocional

y despersonalización en escala alta. Logrando concluir que, el desempeño laboral está afectado y está relacionado al síndrome de Burnout en las dimensiones de despersonalización, cansancio y agotamiento emocional <sup>(6)</sup>.

**Celis DM**, (2020) en la investigación Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del Distrito del Porvenir, Trujillo – Perú 2020, respecto a los materiales y métodos, se utilizó el Test de Maslach Burnout Inventory (MBI), como instrumento de recolección de datos, Los resultados muestran que, hay un alto nivel de síndrome de burnout en 52.6% del personal asistencial, nivel medio en el 40% y nivel bajo en el 7.4%. Concluyendo así, existe relación alta y significativa el desempeño laboral y el síndrome de burnout <sup>(7)</sup>.

**Castañeda MY**, (2019) en la investigación Prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca, Cajamarca – Perú 2019, tuvo como objetivo determinar el nivel de prevalencia del síndrome de burnout en el personal administrativo, obteniendo los resultados que la prevalencia del síndrome de burnout fue del 50% en el primer trimestre y un 54.7% en el segundo trimestre, concluyendo que, hay presencia de síndrome de burnout, en la población en estudio, expresada en niveles de medio a alto en agotamiento personal y por la disminución de la eficiencia profesional <sup>(8)</sup>.

**Mendoza DA**, (2018) en la investigación realizada de síndrome de burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un centro de atención de salud en lima – Perú 2018, se obtuvo como resultados que, el 63.6% del personal evaluado presenta síndrome de burnout en un nivel medio, el 27.3% presentó niveles altos de síndrome de burnout y solo el 9.1% presentó un nivel bajo, mientras que en un 62.3% tuvieron un nivel medio de desempeño laboral. Concluyendo así que, el desempeño laboral está

significativamente relacionado de manera inversa y moderada con el Síndrome de Burnout del personal administrativo <sup>(9)</sup>.

Vásquez HC, (2017) en la investigación realizada de Síndrome de Burnout y su relación con el Desempeño Laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de salud simón bolívar, Cajamarca – Perú 2016. donde se muestran los resultados, que indican un tipo de relación positiva moderada ( $p>0.05$ ) entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional, la despersonalización y el desempeño laboral presentan una correlación positiva moderada con un valor de p valor de 0.414. Concluyendo así que los resultados que se muestran pretenden ayudar al Centro de Salud a obtener una visión general de las condiciones actuales de los colaboradores con respecto al Síndrome de Burnout y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo y del área de obstetricia <sup>(10)</sup>.

## **2.2. Bases teórico científica**

### **2.1.1. Síndrome De Burnout**

#### **Historia**

Graham Greens en 1961, reportó el primer caso de Síndrome de desgaste profesional, el cual fue publicado en el artículo “*A burnot case*”. En 1974, Herbet J. Freudenberger, conceptualizó por primera vez esta patología a partir de sus experiencias en una clínica para toxicómanos; en el que identificó que, a partir de los años de trabajo, muchos de los compañeros de labor, presentaron pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además del agotamiento, estrés, ansiedad, depresión y desmotivación en el trabajo. En 1982, Cristina Maslach de la y Michael P. Leiter, elaboraron el Maslach Burnout Inventory (MBI); hasta la actualidad es el instrumento que tiene mayor uso para la identificación de esta patología. En la descripción del síndrome, Malasch delimitó al síndrome de burnout hacia los profesionales que interactúan con otras personas en su actividad laboral cotidiana. Lo entendieron como un síndrome tridimensional, cuyo objetivo

era medir el burnout personal en las áreas de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas, pasando a ser con el tiempo la escala más aceptada. Burke en 1987, planteó que el Burnout, es un proceso de adaptación de las personas que trabajan al estrés laboral, y se caracteriza por desorientación en el personal, reproche hacia uno mismo por falta de éxito en el trabajo, sentimientos de desgaste, apatía en las actividades laborales, aislamiento en el trabajo y distanciamiento emocional. Ya por 1988, Pines y Aronson atravesaron las fronteras establecidas por la psicóloga de aquel entonces Maslach y plantean que cualquier tipo de profesionales podrían padecerlo, aunque no brinde ayuda a otras personas. En el año 2000 Farber lo describe, como condiciones que reflejan los diferentes espacios laborales en la actualidad, a partir de que se incrementan las exigencias en el personal con respecto a producir mejores resultados en el menor tiempo posible y con una eficiencia en el uso de los recursos. A partir de esta realidad establece 4 variables importantes para explicar la aparición del burnout; la primera es la presión de satisfacer las demandas de otros, la segunda la intensa competitividad, la tercera el deseo de obtener más dinero y la cuarta la sensación de ser previsto de algo que se merece. A partir de muchas investigaciones realizadas, la presencia del síndrome de burnout, se identifica para el estudio en profesionales a nivel jerárquico y también al nivel operativos, de igual manera para trabajadores en diversos ámbitos laborales, entendiéndose que este síndrome, es producto de las condiciones de estrés en las que un trabajador se expone de manera permanente; ya al que intenta adaptarse de manera eficaz, los esfuerzos por buscar esta adaptación a las condiciones estresantes del trabajo, pueden generar sensaciones de cansancio crónico o como muchos los describen como una sensación de estar ya quemado. Por ello cada día más interés de parte de las empresas, es que la percepción de ellos es el bajo rendimiento y la falla de la organización conduce al deterioro en la calidad del servicio, absentismo laboral, alto números de rotaciones, abandono del puesto de trabajo<sup>(11)</sup>.

### **Conceptualización del Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout también es conocido actualmente como el síndrome del trabajador quemado, síndrome de desgaste ocupacional o profesional, este hace referencia a la cronificación del estrés laboral. Es un padecimiento que se produce como una respuesta a presiones prolongadas y a la sobredemanda laboral que sufre un trabajador ante diversos factores estresantes, emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo <sup>(12,13)</sup>.

Este síndrome de burnout se presenta en trabajadores y trabajadoras que realizan sus funciones en forma directa con otras personas, como por ejemplo el personal de salud, profesionales con trato directo, administrativo y diversos profesionales, es decir son aquellos trabajadores que están expuestos a factores psicosociales de riesgos. El burnout es la presencia de respuestas a un proceso de estrés en el trabajo de manera constante o permanente, cuando los recursos de respuesta del trabajador se ven superados por las exigencias laborales, por lo que manifiesta una sensación de cansancio crónico o “quemado por el trabajo”. Los trabajadores que presentan el síndrome de burnout de manera continua manifiestan situaciones de alteración de la salud física y mental, lo que se ve reflejado en las actuaciones a nivel del trabajo y de relaciones con sus pares a nivel laboral y con los que solicitan sus servicios; toda esta sensación también altera la vida personal y familiar, generando aislamiento y sentimientos de incompreensión a nivel familiar. Inicialmente los síntomas son relativamente leves, por lo que es importante una identificación adecuada, temprana y un manejo oportuno, que permitan al trabajador presentar un afrontamiento adecuado y oportuno <sup>(12,13)</sup>.

Una vez que el síndrome de burnout está instalado dentro del organismo de un trabajador, este puede manifestar distintos síntomas en respuesta, en diversas áreas como por ejemplo cognitivas es decir habrá pérdida de valores, distracción, pérdida de la creatividad, la conductual generar ausentismo, incremento de la conducta violenta e

impulsiva, la comportamental generara pensamientos de suicidios, sentimientos de fracaso, falta de competencia personal, carencias de expectativas, insatisfacción laboral, impuntualidad, las sociales repercutirán en el aislamiento social, conflictos interpersonales, las emocionales se darán a través de actitudes como impaciencia, deseo de desertar del trabajo, falta de interés, dudas acerca de su competencia profesional, baja autoestima, impotencia y frustración frente a tareas asignadas. Todas estas manifestaciones llevaran a una negatividad laboral del trabajador, deteriorando así poco a poco la eficacia del trabajador. Reflejándolo así con un trato hostil en el usuario final y en los compañeros de trabajo <sup>(12,13)</sup>.

### Figura 1

*“Modelo de desarrollo del Síndrome de Burnout”*



## **Dimensiones del síndrome burnout**

### ***Cansancio emocional***

Esta dimensión está caracterizada por el agotamiento del estrés individual que presenta el trabajador, se manifiesta a través del agotamiento frente a las exigencias laborales, es porque el trabajador carece o presenta recursos muy limitados para afrontar los desafíos laborales en el día a día y se concretan en una sensación de cansancio constante a nivel físico, psicológico y emocional generando irritabilidad, malhumor y mucha insatisfacción en el trabajo y desgano sobre las tareas a realizar<sup>(13,14)</sup>.

### ***Despersonalización***

Hace referencia al contexto interpersonal que atraviesa el trabajador, dando una respuesta negativa, insensible y apática frente a situaciones laborales, este se presenta como consecuencia del cansancio emocional, haciendo a que el profesional cree una barrera entre él y los usuarios como forma de autoprotección, y de la misma forma su calidad de atención y eficacia laboral se ven afectadas. Presentan actitudes de insensibilidad, deshumanización y cinismo, es decir los usuarios dejan de ser personas para convertirse en objetos <sup>(13,14)</sup>.

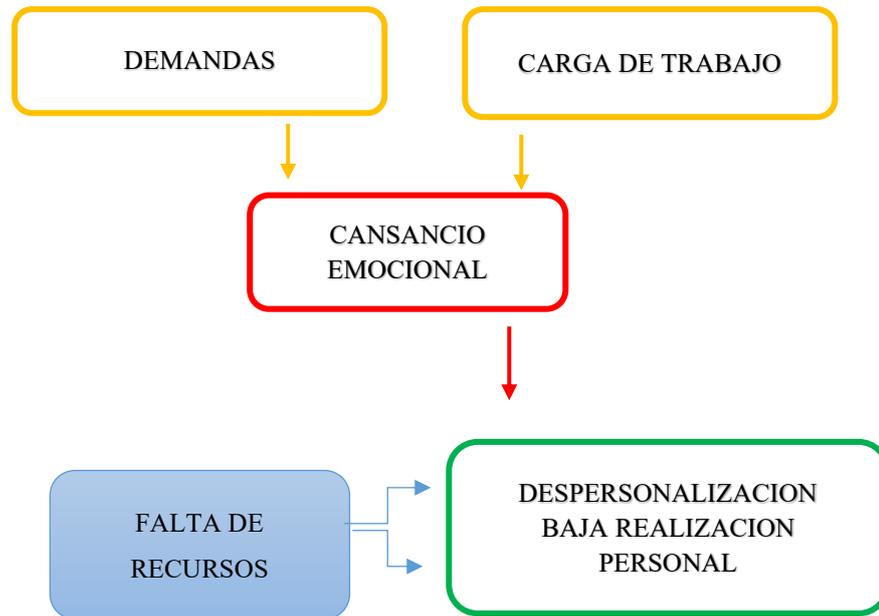
### ***Baja realización personal***

Es la percepción subjetiva del trabajador de sentirse disminuido de autoeficacia y logros en el trabajo, por carencia de recursos, de oportunidades laborales, de crecimiento y aprendizaje profesional, se siente impotente y frustrado por la forma en que viene realizando su trabajo y los resultados que ha obtenido, su esfuerzo es valorado por sí mismo de forma negativa, afectando así su autoestima <sup>(13,14)</sup>.

En la figura 1 se describe un modelo que muestra el proceso del síndrome de estar quemado por el trabajo

**Figura 2**

*“Modelo de proceso del síndrome de burnout”*



### **Fisiopatología del Síndrome de Burnout**

La fisiopatología del síndrome de burnout está muy asociada al concepto del estrés, teniendo en cuenta que es también una respuesta de la persona desde un punto de vista de la adaptación ante situaciones que requieren de una reacción. En los adultos, el trabajo es la actividad, que genera con mayor frecuencia el estrés, la temporalidad de las cargas laborales genera sensaciones subjetivas que deterioran la salud física y mental de la persona, que con el tiempo se convertirá en un estrés crónico. La neurofisiología que genera el estrés se da a través de la información percibida, esta es procesada en el cerebro específicamente en el hipotálamo y por la hipófisis. Los cuales a través de los neurotransmisores, ante condiciones estresantes segrega la corticotropina (CRF); la que estimula la hipófisis, generando la segregación de la Adrenocorticotropina (ACTH), que deriva la información hasta los riñones en las Glándulas suprarrenales y ésta secreta el cortisol, que, en exceso provocará daños al hipocampo, ya que en él, hay más receptores de cortisol, de igual manera el hipotálamo

secreta dopamina, la que con el cortisol generan la adrenalina, originando el incremento de la frecuencia cardiaca, respiratoria, dilatación de las pupilas, alteración del proceso digestivo e incremento del metabolismo hepático, poniendo en riesgo la salud de las personas. Al prolongarse el estrés y al disminuir la dopamina, se genera la depresión y la alteración del sueño además de acumularse el cortisol. La acumulación de cortisol impide la regeneración celular lo que produce inmunodeficiencias, es decir nos volvemos mucho más susceptibles ante alguna infección, es decir aumenta la irritabilidad, aparecen los dolores de cabeza y problemas digestivos porque no se renuevan las mucosas todo esto conlleva a lo que denominamos estrés crónico <sup>(14)</sup>.

Por eso vivir con estrés crónico elevado comenzara a afectar a la persona en su capacidad de tomar decisiones de concentrarse y a su memoria de trabajo cuando este afecte a la corteza prefrontal, también afectara su capacidad de recordar cosas cuando afecte al hipocampo por el exceso de cortisol, por ello en situaciones de estrés muy elevado no recordamos lo que teníamos que decir.

### **Fases del síndrome de burnout**

#### ***Fase inicial o de entusiasmo:***

Son las actitudes frente al nuevo trabajo y al inicio de labores, entusiasmo, gran energía y se da expectativas positivas, sin importar si se alargan las horas de trabajo.

#### ***Fase de estancamiento:***

El trabajador duda acerca de su capacidad para responder favorablemente a las exigencias laborales, manifestándose el estrés.

#### ***Fase frustración:***

El trabajador se encontrará frustrado frente a las actividades laborales, ocasionando sentimientos de vacío.

#### **Fase apatía:**

Esta fase se caracteriza principalmente por la tendencia a paralizar las actividades de trabajo, disminuye el ritmo de trabajo y comienza la falta de interés laboral, comienza a sentirse desgastado profesionalmente a través de alteraciones emocionales, psicológicas y conductuales como irritabilidad, cambios de humor, actitudes soberbias con los compañeros de trabajo y los usuarios.

***Fase de quemado:***

Se caracteriza por el colapso emocional y cognitivo que sufre el trabajador, es aquí donde veremos las repercusiones del síndrome de burnout, en la salud física en el trabajo y en la vida extra laboral del trabajador, puede llegar a tal punto de la deserción laboral como consecuencia del desgaste alcanzado y no encontrar sentido realmente a lo que hace.

Aunque estas etapas no son consecutivas de la misma forma en todos los trabajadores, el proceso llegara a ser cíclico y pueden repartirse en otros momentos de la vida laboral del trabajador, en el mismo o en diferentes trabajos <sup>(15)</sup>.

**Instrumento de evaluación para el Síndrome de Burnout**

El Maslach Burnout Inventory (MBI) presenta 22 items en escala de Likert sobre sentimientos y actitudes del trabajador en su trabajo.

Mide 3 dimensiones del síndrome de Burnout:

Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Consta de 9 afirmaciones (1,2,3,6,8,13,14,16,20). ***Máxima puntuación 54.***

Subescala de despersonalización. Consta de 5 afirmaciones (5,10,11,15,22). ***Máxima puntuación 30.***

Subescala de realización personal, Consta de 8 afirmaciones (4,7,9,12,17,18,19,21). ***Máxima puntuación 48.***

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA
0 = Nunca
1 = pocas veces al año o menos
2 = una vez al mes o menos
3 = unas pocas veces al mes
4 = una vez a la semana
5 = unas pocas veces a la semana
6 = todos los días

### Cálculo de puntuaciones

Se obtienen a partir de la suma de las respuestas de cada ítem.

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-18-21	0	Menos de 34

### Valoración de puntuaciones

Los resultados altos de las puntuaciones de las dos primeras subescalas y resultados bajos en la tercera nos permiten identificar el síndrome de burnout.

### Valores de referencia

	BAJO	MEDIO	ALTO
<b>Cansancio emocional</b>	0 - 18	19 - 36	37 - 54
<b>Despersonalización</b>	0 - 5	6 - 9	10 - 30
<b>Realización personal</b>	0 - 33	34 - 39	40 - 56

## Cuestionario Burnout

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

<b>0 = nunca</b>
<b>1 = pocas veces al año o menos</b>
<b>2 = una vez al mes o menos</b>
<b>3 = unas pocas veces al mes</b>
<b>4 = una vez a la semana</b>
<b>5 = unas pocas veces a la semana</b>
<b>6 = todos los días</b>

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	
2	Me siento cansado al final de la jornada de mi trabajo	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros de trabajo	
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día en la oficina supone un gran esfuerzo y me cansa	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas en la oficina	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la oficina y en mis compañeros	
10	Me eh vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrada/o en mi trabajo	
14	Creo que trabajo demasiado	

15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo	
16	Trabajar directamente con personal administrativo en la oficina me produce estrés	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en la oficina	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con personal asistencial y administrativo	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma y asertividad	
22	Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas	

### **Causas o desencadenantes del Síndrome de burnout**

El origen de este síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones laborales del trabajador, algunas causas son la sobrecarga de trabajo, malas relaciones laborales, desacuerdos por parte de los trabajadores, falta de apoyo social, falta de oportunidades de crecimiento profesional, la escasa implementación, malas infraestructuras y el hacinamiento dentro de la organización, etc. Las exigencias son excesivas y conllevan a tensiones emocionales y cognitivas. En muchas investigaciones se han identificado diversas causas del síndrome, estas desencadenan nocivamente en los trabajadores, y una de las causas principales es que muchas de las contrataciones de trabajo, no se encuentran correctamente remuneradas, manteniendo una remuneración baja para los trabajadores. Sin contar que no reciben bonificaciones ni incentivos económicos de ningún tipo. Hoy en día muchos de los trabajadores laboran por mantener el puesto de trabajo y así poder solventar las necesidades básicas y familiares. Es por ello por lo que pese a las condiciones de trabajo en las que se encuentran, siguen soportando muchas condiciones laborales precarias, es importante que las organizaciones tomen en cuenta que la salud de estos trabajadores se está viendo afectada día a día, repercutiendo en su estado físico y psicológico, por ello el resultado de su eficacia laboral siempre será baja.

Factores de riesgo a nivel de organización

Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida

Falta de equipamiento e insumos

Burocracia profesionalizada

Falta de participación de los trabajadores

Falta de coordinación en la organización

Falta de capacitaciones por parte de la organización al personal

Falta de recompensas

Falta de desarrollo profesional

Desigualdad percibida en la gestión de recursos humanos

Factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo

Sobrecarga laboral

Disfunciones en el rol de trabajo

Falta de control de los resultados de tareas asignadas

Falta de apoyo social

Estresores económicos

Insatisfacción en el trabajo

Falta de tiempo para la atención al usuario

Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales

Trato con usuarios difíciles o problemáticos

Negativa dinámica de trabajo

Relaciones conflictivas con los compañeros de trabajo

Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias

Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales

### **2.1.2. Desempeño Laboral**

#### **Definición**

El desempeño laboral hace referencia a la calidad de servicio o del trabajo que realiza el trabajador, dentro de la organización, en el ámbito profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención de los servicios de salud, el cual influye a su vez de manera importante en el componente ambiental. Aquí entran en juego desde las competencias profesionales hasta las habilidades interpersonales, estas influirán de manera positiva o negativa directamente en los resultados de la organización. Por lo tanto, se trata de cómo se comporta y como como hace su trabajo un empleado y de cómo impactara en la organización, es precisamente por eso que resulta fundamental medirlo, ya que existe una relación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinarla calidad total de los servicios de salud. Esta concepción de la calidad del desempeño, unida e integrada a la calidad de los servicios, hará que la evaluación del desempeño profesional como proceso continuo de la evaluación de la calidad de la atención en salud, que rompe los marcos puramente académicos y la vincula con la responsabilidad institucional y el compromiso social como respuesta a las necesidades de la población, en un proceso activo y participativo de problematización constante, que dirige las acciones en los procesos permanentes de formación y superación en salud. Para determinar la calidad de desempeño laboral es necesario, tener en cuenta las condiciones de trabajo y las personales, en las que hay que analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar de los problemas identificados, y de cuáles de ellos requieren decisiones de gestión <sup>(6)</sup>.

#### **Aspectos para evaluar del Desempeño Laboral**

##### ***Productividad y calidad:***

El trabajador, cumple con las tareas de manera oportuna logrando los objetivos planteados por la organización en el tiempo establecido, este proceso es controlado por la

organización para que el desempeño cumpla con las condiciones de eficiencia y eficacia, lo que permite entonces la calidad del producto o servicio.

***Eficiencia:***

Implica los procesos de calidad y productividad, el trabajador desarrolla sus actividades y entrega el producto y servicio en el tiempo establecido y utilizando los recursos o materiales acordes a la necesidad, el resultado es la calidad del producto y la satisfacción de los usuarios.

***Presencia en el entorno laboral:***

Si un trabajador es eficiente, productivo y su trabajo es de calidad, pero sus aspiraciones y ambiciones son pesimistas, sus actitudes dividen a la organización y sus actitudes frente a lo laboral no son positivas, quiere decir que estos aspectos de carácter emocional tienen que ser tomados en cuenta, en una evaluación, ya que esto podría alterar la eficiencia del trabajador.

***Actitud:***

La actitud es un elemento subjetivo muy importante que presenta un trabajador, es determinante para el logro de los objetivos personales y organizacionales.

Esfuerzo:

El desempeño laboral también puede medirse en esos términos.

***Trabajo en equipo:***

La coordinación adecuada con los compañeros de equipo de trabajo será la clave para los resultados de la organización <sup>(6)</sup>.

**Cualidades de un empleado con buen desempeño laboral**

- Ser aplicado
- Tener capacidad y entusiasmo de aprendizaje
- Ser integro

- Ser adaptable y flexible
- Tener buenas habilidades interpersonales

### **Importancia de los recursos humanos**

Los recursos humanos en Salud son según la Organización Mundial de la Salud, el conjunto de personas de distintas profesiones y ocupaciones que se forman y trabajan para mejorar la salud de la población <sup>(16)</sup>.

Bajo ese concepto se reconoce que los trabajadores son el componente fundamental para garantizar una atención de calidad a la población y a los usuarios en general, el Perú ha trazado metas y objetivos hacia el logro de la Cobertura Universal en Salud, en la búsqueda de un sistema universal, equitativo y solidario. Por consiguiente, los encargados de llevar este proceso y gran responsabilidad en adelante son todos los colaboradores del sector salud, es decir todo el personal que hace posible esta cadena de trabajo, desde aquellos que trabajan en el Ministerio de Salud hasta llegar a los Puestos de Salud, los trabajadores asistenciales y administrativos tanto en el sector público como el sector privado. A lo largo de este tiempo el Ministerio de Salud ha realizado múltiples esfuerzos para abordar los problemas en salud de todos los peruanos, siendo así los Recursos humanos el factor clave para producir los servicios de salud con calidad de atención, los mismo que garanticen una atención de forma eficiente. Es por ello por lo que es importante reconocer el rol que cumplen los Recursos humanos del sector salud, dentro de nuestro país. No obstante, los cambios por los cuales nos hemos visto afectados por el inicio de la pandemia por Covid 19, ha generado el triple de esfuerzo de todos los colaboradores del sector salud, limitando el avance y desarrollo del trabajo que se venía realizando, todo esto ha generado una repercusión negativa en la calidad de atención final que se brinda a toda la población. En resultado a toda esta situación actual, ha generado muchos cuadros de estrés, malestar, agotamiento, cansancio e incluso la deserción laboral. Afectando la salud de los colaboradores a nivel nacional y mundial <sup>(6,7)</sup>.

## **Como realizar la evaluación del desempeño laboral**

Al realizar la evaluación debemos tener muy en claro los parámetros que queremos evaluar, y el formato de evaluación debe tener los componente muy claros y precisos.

### **Evaluación del desempeño laboral de un supervisor**

Lo desarrolla el responsable del área, sub sistema de la organización, realiza la evaluación de desempeño laboral del trabajador, con los puntos claros a evaluar. Estas evaluaciones se pueden realizar tras los 6 primeros meses de inicio de labores del trabajador.

### **Autoevaluación**

Tras alguna evaluación por parte de los máximos responsables, el veredicto que se ha establecido puede culminar en una propia autoevaluación, el trabajador realiza una evaluación propia de sus actuaciones teniendo en cuenta criterios que facilita la organización, lo que permite promover mejoras y cambios que permitan desarrollar mejor a la organización.

### **Evaluación del desempeño laboral de los compañeros**

El personal o trabajador, también puede realizar y evaluar el desempeño de sus pares, teniendo en cuenta los criterios evaluativos proporcionados por la organización.

### **Evaluación del desempeño laboral por parte de los usuarios**

Si bien es cierto, este tipo de evaluación puede medir la calidad de atención que se está brindando a los usuarios y población en general, también puede indicar el grado de satisfacción que se percibe en la atención. Muchas veces, resulta bueno, tener la opinión de los usuarios, con la finalidad de buscar las mejoras constantes para la organización. Sin embargo, en ocasiones se ha visto que, la insatisfacción constante de los usuarios se ve reflejada en ocasiones por manifestaciones subjetivas y generalizadas, la búsqueda de resultados y respuestas rápidas hace que se vea reflejada la insatisfacción por tiempos de espera y otras causas. Es por ello por lo que este tipo de evaluación debe ser tomada en

cuenta como un aporte al resultado de otro tipo de evaluación, mas no una evaluación final que pueda determinar el desempeño laboral en sí, del trabajador, puesto que influyen diversos factores como es la organización institucional y el tiempo de espera <sup>(6,7,9)</sup>.

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

Evaluar el desempeño laboral significa, hacer un componente fundamental para la institución, ya que esto permitirá bajo los resultados que se obtenga; poder implementar las estrategias y mejorar la eficacia de los trabajadores. Este proceso se guiará a través de la misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales que cada trabajador presente. La intención que se tiene como líder de toda organización es de mejorar el desarrollo integral del trabajador, por medio de planes de acción, con la finalidad de pulir y encaminar su perfil, técnico o profesional y encaminar su plan de carrera. Suele ocurrir que muchos trabajadores se resistan a estos procesos de evaluación, ya que consideran que sus evaluadores no son parciales y puedan obtener resultados no favorables para el trabajador, y eso significaría que su puesto de trabajo estaría peligrando. Pero para estas situaciones, las instituciones deberían tomar otro tipo de medidas, que permitan las oportunidades de mejora y cambio de actitudes de los trabajadores, no solo se debería identificar el problema, sino también se propone la soluciones. Si se cambia la forma de ver las evaluaciones de desempeño y lo positivo que se puede lograr a ser, a través de los resultados, el esquema para cada trabajador sería diferente. Un desarrollo seguro de la evaluación permite analizar el rendimiento individual, para así establecer los objetivos estratégicos y delimitar las funciones del personal. Además, es de vital importancia reconocer las fortalezas y debilidades para a partir de ello poder crear programas de capacitación y mejora. Es muy importante que los trabajadores conozcan las expectativas de desempeño laboral que se le proporcionen oportunidades de aprendizaje y entregas de incentivos si obtiene calificaciones altas <sup>(6,7,9)</sup>.

### **Aspectos que se detectan en la evaluación del desempeño laboral**

Detectar errores y fortalezas

Detectar sesgos y agentes externos

Implementar planes de incentivos

Establecer planes de formación

Establecer planes de carrera

### **Instrumento para la evaluación del desempeño laboral**

El instrumento para la evaluación del desempeño laboral (anexo 2) presenta las siguientes dimensiones:

**Planificación:** Es la capacidad de programar ejecutar actividades, permite lograr los objetivos y las metas en la empresa u organización.

**Responsabilidades:** Es la capacidad de responder de manera idónea, adecuada y oportuna de los encargos y tareas derivadas al trabajador, por parte del empleador.

**Iniciativa:** Es la cualidad, que presenta el trabajador, para mejorar las condiciones laborales de producción o mejorar o superar las dificultades a partir de una actitud siempre proactiva.

**Oportunidad:** Es una condición que generalmente se dan a partir de procesos de desarrollo personal y de la empresa, en la búsqueda del desarrollo personal, laboral y de la organización.

**Calidad de trabajo:** Son las actividades personales, así como de equipo de trabajo que buscan la satisfacción a nivel personal, familiar y laboral, desarrollando capacidades de desarrollo humano de manera integral logrando la satisfacción general.

**Confiabilidad y discreción:** Capacidades personales que permiten generar mejores vínculos a nivel laboral y con el entorno, generando confianza y simpatía a nivel personal y laboral.

**Relación interpersonal:** Es la interacción que se dan y se producen entre las personas a partir de la confianza generada entre ellas, se desarrolla la empatía, la convivencia adecuada, la asertividad.

**Cumplimiento de normas:** Capacidad de identificar y cumplir con la normatividad de la organización a partir de los reglamentos y leyes vigentes. Ayuda a dirigir las actividades del personal y de la empresa dentro del cauce de la legalidad <sup>(6,7,9)</sup>.

### **Trabajadores de la salud en medio del Covid 19**

Una situación que innegablemente fue generada por un brote de coronavirus SARS-COV2 ha tenido un impacto negativo en toda la población a nivel mundial, pues los efectos fueron devastadores en muy poco tiempo. El 11 de marzo del 2020 la Organización Mundial de la Salud, declaró a la enfermedad de Covid 19 como una pandemia y en tan solo 2 semanas, este virus ya se había propagado en las de 120 países, muchos de ellos tuvieron que tomar todo tipo de medidas como las cuarentenas obligatorias para todas las personas e instituciones a excepción del sector salud. La pandemia trajo impactos económicos incalculables. En los primeros meses se notificaron que más de 11 millones de personas habían sido contagiadas a nivel mundial y más de 540 muertos por esta enfermedad, en medio de una economía mundial severamente dañada <sup>(17)</sup>.

En todo este contexto todas las naciones tuvieron una enorme preocupación por el control de la carga hospitalaria y la alta demanda de servicios de salud que se requería, viéndose en muchos países Latinoamericanos en el colapso total, hospitales y muchos centros de atención en total hacinamiento y las atenciones desbordadas. Esta pandemia en muchos países al igual que en el Perú, puso en evidencia el inmenso déficit del sistema sanitario y todas las carencias de las que tiene el sector salud, el mismo que revelaba desde antes una capacidad de respuesta demasiado limitada ante la demanda que requería la población para las atenciones en salud. En consecuencia, de esta situación los riesgos de

contagio se propagaron con mucha más rapidez, no solo afectando a la población, sino también a todos los profesionales de la salud, que dieron su vida luchando contra esta enfermedad, entre ellos médicos, especialistas, enfermeras, personal técnico, personal administrativo, personal de apoyo. Muchos de ellos que trabajaron arduamente para poder salvar la vida de muchas personas en todas las instituciones públicas y privadas. La gran sobrecarga laboral y las demandas psicoemocionales a las que se han visto expuestos todos estos trabajadores de salud durante la pandemia, son indescriptibles e inconmensurables y representan uno de los retos más evidentes en el tema de riesgo psicosocial en el sector salud a nivel de Latinoamérica. No obstante, a toda esta situación, se vio alterado todo el trabajo administrativo de los colaboradores en muchas de las regiones del país, el Estado Peruano inicio con la asignación de presupuesto por el estado de emergencia que se declaró; a todos los Gobiernos Regionales a nivel nacional, y estos a su vez a asignaron el presupuesto a las Diresas Regionales, el desconocimiento de la enfermedad complico la toma de decisiones para la ejecución del presupuesto, no se compraron muchos de los insumos para el personal de salud que laborara en aquel entonces, dejándolos con desabastecimiento de insumos de protección, de pruebas de descartar de Covid -19, la falta de personal adicional para las atenciones del área covid-19, esto creaba crisis en el personal asistencial y administrativo (2,5).

La Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga, se encarga de muchos programas presupuestales con personal asignado que va a distribuir el presupuesto a cada IPRESS, es por ello, que se tuvieron que tomar muchas decisiones no consensuadas, pero a pesar de todo eso, se continuó trabajando arduamente. Para el personal administrativo no había bonos ya que estos, al momento de ser asignados fueron directamente para el personal asistencial, mas no se contempló una parte para el personal administrativo, ya que ellos también eran parte del equipo de trabajo como sector salud, eran los últimos en recibir equipamiento de

protección personal (Epps), el cambio de horarios y la sobrecarga laboral, había personal administrativo con factores de riesgo y más propensos con comorbilidades y eso conlleva a que tuvieran que hacer el trabajo desde su casa, se implementó el trabajo remoto, quedando en desabastecimiento la institución, por otra parte el personal que asistía a la institución se vio afectado por la movilización de personal de su casa a la institución, no se otorgó ningún tipo de bonificación, ni incentivo, ni bono.

La situación y las condiciones de trabajo para el personal administrativo se volvió precaria y sin igualdad de oportunidades, pese a toda la ardua labor, que hasta el día de hoy vienen desempeñando.

Finalmente cabe mencionar que la salud mental de los trabajadores asistenciales y administrativos del sector salud, se vio severamente afectada y es muy preocupante por los resultados de trabajo que se están dando. Hasta ahora hay pocos estudios realizados en las instituciones de salud de Ayacucho, y es justamente en estos momentos donde el Síndrome de Burnout juega un rol importante no solo en la salud física y mental; sino en los resultados de desempeño laboral que este está generando.

### **2.3. Hipótesis**

Hipótesis nula (H0)

El Síndrome de Burnout no está relacionado al Desempeño laboral de los trabajadores.

Hipótesis alterna (H1)

El Síndrome de Burnout está relacionado al Desempeño laboral de los trabajadores de salud.

## 2.4. Identificación, definición y operacionalización de variables

VARIABLES INDEPENDIENTES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE SINDROME DE BURNOUT</b>	El Síndrome de burnout es conocido como "el síndrome del trabajador quemado" o de desgaste profesional como enfermedad relacionadas al trabajo, manifestándose a través del agotamiento físico y mental.	El Síndrome de Burnout será medido a través del cuestionario que está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad del Síndrome de Burnout.	Cansancio emocional o agotamiento	Bajo: 0 – 18 puntos Medio: 19 – 36 puntos Alto: 37 – 54 puntos	Ordinal
			Despersonalización	Bajo: 0 – 5 puntos Medio: 6 – 9 puntos Alto: 10 – 30 puntos	
			Realización personal	Bajo: 0 – 33 puntos Medio: 34 – 39 puntos Alto: 40 – 56 puntos	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL</b>	El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador o colaborador refleja al realizar las actividades asignadas como su labor. Aquí se ve las competencias profesionales que inciden directamente en los resultados de la organización.	El desempeño laboral será medido a través del Cuestionario para evaluar el Desempeño laboral de la Dirección Red de Salud Lima Norte IV, Adaptado de Ministerio de Salud Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 formato de evaluación de desempeño laboral. Consta de 24 ítems.	Planificación Responsabilidad Iniciativa Oportunidad Calidad del trabajo Confiabilidad y discreción Relaciones interpersonales Cumplimiento de normas	Bajo: 24 – 56 puntos Medio: 57 – 88 puntos Alto: 89 – 120 puntos	Ordinal

## Capítulo III

### Diseño Metodológico O Metodología De La Investigación

#### 3.1. Tipo de estudio

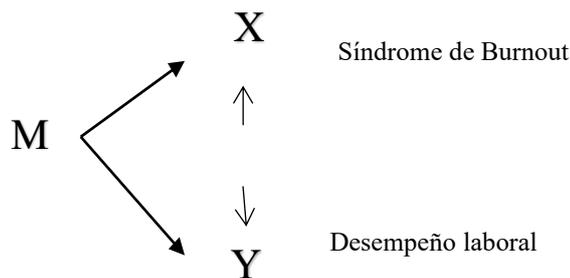
Cuantitativo, el enfoque cuantitativo es centrado en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos.

#### 3.2. Tipo de investigación

Aplicada (ya que tiene la finalidad de resolver problemas prácticos)

#### 3.3. Tipo de diseño de investigación

Estudio no experimental, descriptivo correlacional, observacional de corte transversal, prospectivo. (se observa el suceso de los hechos, se hace el análisis correspondiente)



Donde:

M: Trabajadores de la Red de Salud

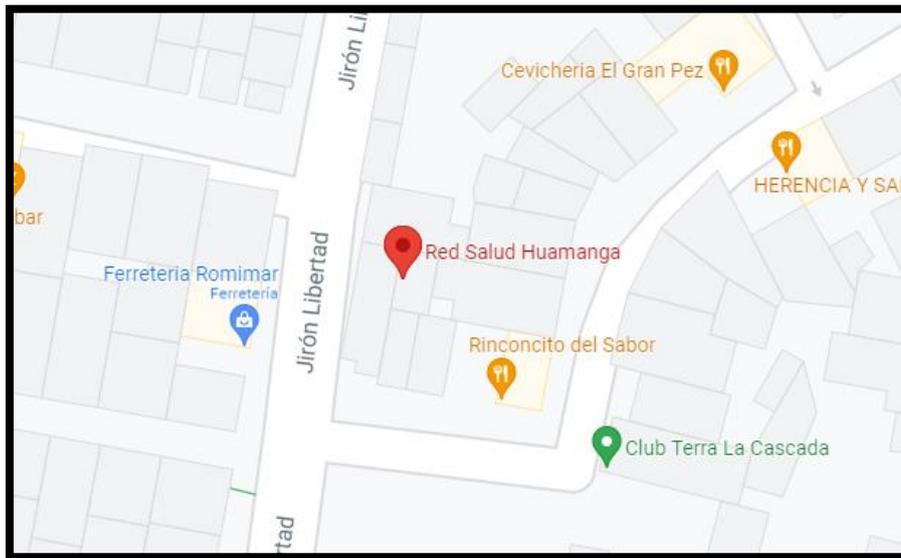
X: Síndrome de Burnout

Y: Desempeño laboral

r: Correlación

#### 1.1. Área de estudio

El área de estudio fueron los colaboradores de La Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga, ubicada en el Jr. Libertad, con intersección con el Jr. Romero Pintado, donde se realizó la investigación sobre el Síndrome de Burnout en relación con el Desempeño Laboral.



Ubicación Maps



Fachada de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga

### 3.4. Criterios de Selección

#### 3.4.1. Criterios de inclusión

Fueron incluidos todos aquellos que cumplieron con más de 1 año de contratación laboral, los cuales se desempeñan en las diversas oficinas de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga

### 3.4.2. *Criterios de exclusión*

Fueron excluidos, todas aquellas personas que se encargaron de la evaluación de desempeño laboral fueron excluidos aquellos que realizaron trabajo remoto y no asistieron a la institución, también fueron excluidos los colaboradores que tuvieron menos de 1 año de trabajo a la fecha de la evaluación, en la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga.

### 3.5. **Población universo**

La población universo, fue la totalidad de trabajadores de la Institución, a lo cual se aplicó los criterios de selección.

#### 3.5.1. *Población*

La población estuvo compuesta por 136 trabajadores

#### 3.5.2. *Muestra*

La unidad de análisis estuvo compuesta por 101 trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga.

El tipo de muestreo que se empleó es un muestreo probabilístico – aleatorio simple. Será aleatorio simple por las dimensiones que mediremos en nuestra unidad de análisis. A través de un muestreo matemático se podrá determinar la unidad de muestra a evaluar en condiciones iguales a todos, según nuestros criterios de selección.

#### 3.5.3. *Fórmula*

Población finita

$$N = \frac{Z^2 \alpha / 2^2 pq N}{(N-1)E^2 + Z^2 \alpha / 2^2 pq}$$

Donde:

**N** : Tamaño de la muestra

**Z  $\alpha$  /1.96** : Coeficiente de confiabilidad

**P** : Proporción de población afectada.

<b>Q</b>	:	Proporción de población no afectada.
<b>N</b>	:	Tamaño de la población.
<b>E</b>	:	Error estándar (0.05)

### 3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica de recolección de datos consistió a través de la aplicación del cuestionario del Síndrome de Burnout y el formato de desempeño laboral. El cual se aplicó en la totalidad de los trabajadores que fueron nuestra unidad de análisis, donde se conservó en el anonimato los datos y resultados de cada trabajador que fue sometido a esta investigación, se respetó la confidencialidad.

	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>Ficha técnica:</b>	Cuestionario Burnout Interactivo	Cuestionario para evaluar el Desempeño laboral
<b>Nombre del instrumento:</b>	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Cuestionario para evaluar el Desempeño laboral
<b>Autores:</b>	Psicóloga Cristina Maslach Psicólogo Michael P. Leiter	Adaptado por Vallejo (2017) de Ministerio de Salud Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01
<b>Procedencia:</b>	California	Perú

<b>TECNICA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>ENTREVISTA Y EVALUACION</b>	Guía de instrumento Cuestionarios de evaluación
<b>EL ANALISIS DE DESEMPEÑO</b>	Cuestionario de evaluación

### **3.7. Plan de recolección de datos**

La recolección de datos se realizó a través del cuestionario de Síndrome de Burnout Interactivo y del Cuestionario de desempeño laboral, donde se le solicitará a nuestra muestra de análisis (trabajadores seleccionados para la investigación), rellenar el cuestionario que consta de 22 ítems, en forma de afirmaciones sobre los sentimiento y actitudes del profesional en su trabajo. Al finalizar esta encuesta se procedió a responder el cuestionario de Desempeño Laboral que consto de 24 ítems, por los mismos trabajadores que fueron seleccionados según la muestra, es decir aquellos que pertenecen a la unidad de análisis.

### **3.8. Plan de procesamiento de datos**

Una vez recolectada la información requerida se procedió a:

#### ***3.8.1. Verificación del control de calidad:***

Revisar cada evaluación y cuestionario recabado, para verificar si han sido respondidas adecuadamente en cada ítem, caso contrario se procederá a evaluar nuevamente al colaborador que erro en el cuestionario.

#### ***3.8.2. Ordenamiento de los instrumentos utilizados:***

Una vez concluida con la verificación de control de calidad, se clasifico los instrumentos utilizados y se realizó la numeración para totalizar los instrumentos.

#### ***3.8.3. Categorización, codificación:***

Cada ítem debe contar con un código numeral para facilitar su almacenamiento y procesamiento.

#### ***3.8.4. Resumen de los datos en hojas maestras:***

Actualmente existen muchas formas de almacenar la información, el cual se puede realizar de manera manual o utilizando diversos softwares. Por lo cual se procedió a almacenar una base de datos en el programa Excel y se exportaron los datos al Programa

IBM SPSS Statistics 25, el cual se encargó de procesar los datos obtenidos en nuestros instrumentos. El análisis estadístico realizado en la investigación fue correlacional.

## Resultados

**Tabla 1**

*Síndrome De Burnout*

		Frecuencia	Porcentaje
INDICIOS DEL SINDROME	burnout bajo	2	2%
	burnout medio	62	61,4%
	burnout alto	37	36,6%
	Total	101	100%

Fuente propia: ficha de recolección de datos

**Interpretación:**

En la tabla N°1 se observa el síndrome de burnout, según los indicios, mencionados en la teoría. Es decir que, de 101 trabajadores encuestados, 62 con un 61.4% presentaron indicios de burnout medio, seguido de 37 con un 36,6% presentaron indicios de burnout alto y 2 con un 2% presentaron burnout bajo.

**Tabla 2**

*Desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	10,9%
	Medio	50	49,5%
	Alto	40	39,6%
	Total	101	100%

**Interpretación:**

En la tabla N° 2 se presenta el Desempeño Laboral, de 101 trabajadores encuestados, 50 con un 49,5% presentaron desempeño laboral medio, seguido de 40 con un 39,6% presentaron desempeño laboral alto y 11 con un 10,9% presentaron desempeño laboral bajo.

**Tabla 3***Síndrome de burnout y desempeño laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
SÍNDROME DE BURNOUT	Burnout bajo	0	2	0	2	2%
	Burnout medio	11	34	17	62	61,4%
	Burnout alto	0	14	23	37	36,6%
Total		11	50	40	101	-
		10,9%	49,50%	39,60%	-	100%

## Interpretación:

En la tabla N° 3 se presenta el cruce de tabla de las 2 variables de investigación, el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral, en la cual podemos observar que del total de 101 trabajadores que fueron parte de la muestra, en los indicios de síndrome de burnout medio, 11 trabajadores presentaron desempeño laboral bajo, 34 de ellos presentaron desempeño medio y 17 de ellos presentaron desempeño alto. En los indicios de síndrome de burnout alto, 14 de ellos presentaron desempeño medio y 23 de ellos presentaron desempeño alto. En el indicio de síndrome de burnout bajo 2 de ellos presentaron desempeño medio.

**Tabla 4***Prueba de normalidad*

Descriptivos				
			Estadístico	Desv. Error
Desempeño	Media		81,63	2,241
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	77,19	
		Límite superior	86,08	
	Media recortada al 5%		82,04	

Descriptivos			Estadístico	Desv. Error
	Mediana		81,00	
	Varianza		507,074	
	Desv. Desviación		22,518	
	Mínimo		34	
	Máximo		120	
	Rango		86	
	Rango intercuartil		40	
	Asimetría		-,080	,240
	Curtosis		-,978	,476
Síndrome de Burnout	Media		2,35	,052
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,24	
		Límite superior	2,45	
	Media recortada al 5%		2,35	
	Mediana		2,00	
	Varianza		,269	
	Desv. Desviación		,518	
	Mínimo		1	
	Máximo		3	
	Rango		2	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		,210	,240
	Curtosis		-1,002	,476

Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño	,107	101	,007	,961	101	,005
Síndrome Burnout	,382	101	,000	,679	101	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

**Tabla 5**

*Correlaciones entre desempeño y síndrome burnout*

			Desempeño	Síndrome Burnout
Rho de Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,415**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Síndrome Burnout	Coeficiente de correlación	,415**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

### Interpretación

En la tabla N° 4 se muestra El coeficiente de correlación rho de Spearman es (.415) lo que indica que la correlación entre las dimensiones de Síndrome de burnout y Desempeño Laboral es positiva y de grado moderada; es una relación directa, es decir que al aumentar una variable la otra también.

**Tabla 6***Cansancio emocional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	39	38,6
	MEDIO	47	46,5
	ALTO	15	14,9
	Total	101	100,0

## Interpretación:

En la tabla N° 5 se puede observar la Dimensión de Cansancio Emocional que presentaron los trabajadores, 47 con un 46,5% presento cansancio medio, seguido de 39 con un 38,6% presento cansancio bajo y 15 con un 14,9% presento cansancio alto.

**Tabla 7***Correlaciones entre cansancio emocional y desempeño laboral*

			CANSANCIO EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CANSANCIO EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,393**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,393**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

## Interpretación:

El coeficiente de correlación de rho de Spearman es ( $,393$ ) lo que indica que la relación entre la dimensión de Cansancio Emocional y la Variable Desempeño Laboral es directa, es decir que al aumentar una variable la otra también y su grado es de relación baja.

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad*

		Estadístico	Desv. Error	
Desempeño laboral	Media	81,63	2,241	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	77,19	
		Límite superior	86,08	
	Media recortada al 5%	82,04		
	Mediana	81,00		
	Varianza	507,074		
	Desv. Desviación	22,518		
	Mínimo	34		
	Máximo	120		
	Rango	86		
	Rango intercuartil	40		
	Asimetría	-,080	,240	
	Curtosis	-,978	,476	
Cansancio Emocional	Media	3,00	,000	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,00	
		Límite superior	3,00	
	Media recortada al 5%	3,00		
	Mediana	3,00		

	Varianza	,000	
	Desv. Desviación	,000	
	Mínimo	3	
	Máximo	3	
	Rango	0	
	Rango intercuartil	0	
	Asimetría	.	.
	Curtosis	.	.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO	,107	101	,007	,961	101	,005
Cansancio Emocional	.	101	.	.	101	.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla 9**

*Despersonalización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJA	37	36,6
	MEDIA	24	23,8
	ALTA	40	39,6
	Total	101	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 7 se presenta la Dimensión de Despersonalización que presentaron los trabajadores, de los cuales 40 con un 39,6% presento alta despersonalización, 37 con un

36,6% presento baja despersonalización y 24 con un 23,8% presento despersonalización media.

**Tabla 10**

*Correlaciones entre desempeño laboral y despersonalización*

			DESEMPEÑO LABORAL	DESPERSONALIZACIÓN
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación:

El coeficiente de rho de Spearman es (.427) lo que indica que la relación entre la dimensión Despersonalización y la Variable Desempeño Laboral es directa, es decir que al aumentar una variable la otra y su grado es de relación moderada.

**Tabla 11***Descriptivos*

		Estadístico	Desv. Error	
Desempeño laboral	Media	81,63	2,241	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	77,19	
		Límite superior	86,08	
	Media recortada al 5%	82,04		
	Mediana	81,00		
	Varianza	507,074		
	Desv. Desviación	22,518		
	Mínimo	34		
	Máximo	120		
	Rango	86		
	Rango intercuartil	40		
	Asimetría	-,080	,240	
	Curtosis	-,978	,476	
Despersonalización	Media	3,00	,000	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,00	
		Límite superior	3,00	
	Media recortada al 5%	3,00		
	Mediana	3,00		
	Varianza	,000		
	Desv. Desviación	,000		
	Mínimo	3		
	Máximo	3		
Rango	0			

	Rango intercuartil	0	
	Asimetría	.	.
	Curtosis	.	.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,107	101	,007	,961	101	,005
Despersonalización	.	101	.	.	101	.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla 12**

*Realización Personal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	66	65,3
	MEDIO	20	19,8
	ALTO	15	14,9
	Total	101	100,0

Interpretación:

En la Tabla N° 9 se presenta a la Dimensión de Realización Personal, que presentaron los trabajadores, de los cuales 66 de ellos con 65,3% presento realización personal baja, seguido de 20 de ellos con 19,8% que presento realización personal media y 15 de ellos con un 14,9% que presento realización personal alta.

**Tabla 13***Correlaciones entre desempeño laboral y realización personal*

Correlaciones				
			DESEMPEÑO LABORAL	REALIZACION PERSONAL
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,166
		Sig. (bilateral)	.	,098
		N	101	101
	REALIZACION PERSONAL	Coefficiente de correlación	-,166	1,000
		Sig. (bilateral)	,098	.
		N	101	101

Interpretación:

El coeficiente de rho de Spearman es (-,166) lo que indica que la relación entre la dimensión de Realización Personal y la Variable Desempeño Laboral es inversa, es decir que al aumentar una variable la otra disminuye y su grado de relación es muy baja

**Tabla 14***Descriptivos*

		Estadístico	Desv. Error	
Desempeño laboral	Media	81,63	2,241	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	77,19	
		Límite superior	86,08	
	Media recortada al 5%	82,04		
	Mediana	81,00		
	Varianza	507,074		

	Desv. Desviación	22,518		
	Mínimo	34		
	Máximo	120		
	Rango	86		
	Rango intercuartil	40		
	Asimetría	-,080	,240	
	Curtosis	-,978	,476	
Realización Personal	Media	3,00	,000	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,00	
		Límite superior	3,00	
	Media recortada al 5%	3,00		
	Mediana	3,00		
	Varianza	,000		
	Desv. Desviación	,000		
	Mínimo	3		
	Máximo	3		
	Rango	0		
	Rango intercuartil	0		
	Asimetría	.	.	
	Curtosis	.	.	

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO	,107	101	,007	,961	101	,005
Realización Personal	.	101	.	.	101	.

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Discusión

La investigación tuvo como propósito principal, determinar el “Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022.” Al realizar el análisis correspondiente sobre nuestras variables, se evidencio que el Síndrome de Burnout si está presente en los trabajadores, obteniéndose como resultado que el burnout de indicio medio está afectando medianamente el desempeño laboral de los trabajadores, por lo que las 3 dimensiones están presentes en la vida laboral de los trabajadores, La dimensión mucho más significativa fue la dimensión de Despersonalización.

En la tabla N° 1 se presentó el síndrome de burnout de los trabajadores, en el cual se presentó a los indicios de burnout, el más representativo fue el indicio medio con un 61,4% seguido del indicio alto con un 36,6%, y el burnout bajo con un 2%. Con lo cual se evidencia en los resultados que el síndrome de burnout está presente en los colaboradores. Estos porcentajes concuerdan con la investigación realizada en Chile en el 2021 por Oyarzo y demás colaboradores donde obtuvieron como resultado que, la mayoría de los estudios sometidos dan cuenta a una prevalencia importante de burnout en los trabajadores y trabajadoras, los cuales presentaron concentración de niveles medios. Siendo el cansancio emocional el que tuvo niveles más altos.

En la tabla N° 2 se presentó el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución en mención, donde se obtuvo como resultados que el 49,5% presento desempeño medio, el 39,6% desempeño alto y el 10,9% presento desempeño bajo. Según este resultado se puede contrastar con la investigación realizada en el PERU en el año 2018 por Mendoza DA. Donde obtuvo como resultados que un 62,3% tuvieron un nivel medio de desempeño laboral.

En la tabla N° 3 se estimó la correlación de las Variables, Síndrome de burnout y Desempeño Laboral, se obtuvo como resultado que dicho síndrome en indicios medio con

un 61,4%, está afectando el desempeño laboral medianamente con un 49,50%. En consecuencia, los trabajadores que padecen de este síndrome no tienen un rendimiento laboral óptimo. Según el resultado de correlación se evidencio que existe un nivel de significancia de 0,486 lo que indica que la relación entre las variables es directa y el grado entre ellas es de relación moderada. A lo cual se puede contrastar la presente investigación con la investigación realizada en la ciudad de Lima en el año 2018 por Mendoza. Donde tuvo como resultados que existe un nivel medio de Síndrome de burnout con un 63,6% y un desempeño medio con un 62,3%. Encontrando así una relación inversa y nivel de significancia moderado entre ambas variables. También en concordancia con la investigación realizada en Tarapoto en el año 2021, realizada por Rojas. Donde obtuvo como resultado que existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, por lo cual logra demostrar que dicho síndrome está afectando el desempeño de los trabajadores. Al igual que la investigación realizada en la ciudad de Trujillo en el año 2020 realizada por Celis. En el año 2020, donde obtuvo un alto nivel de síndrome de burnout con un 52,6% y encontrando una relación altamente significativa entre el síndrome y el desempeño laboral.

En la tabla N° 5 se presentó la Dimensión de Cansancio Emocional en la cual se identificó que un 46,5% presento cansancio medio, seguido del 38,6% cansancio bajo y el 14,9% cansancio alto. Según este resultado se puede contrastar estos resultados con la investigación realizada en México en el año 2020 realizado por Aguilar. Donde tuvo como resultado que un 44%del personal médico presento cansancio emocional. Así mismo se contrasta los resultados obtenidos con la investigación realizada en la ciudad de Piura en el año 2021, realizada por Lalupu donde obtuvo como resultado que el 53,6% de médicos asistentes del Hospital de Contingencia Covid 19 presento alto grado de cansancio o agotamiento emocional.

En la tabla N° 7 se muestra la Dimensión de Despersonalización, en el cual se identificó que el 39,6% presento alta despersonalización, el 36,6% presento baja despersonalización y el 23,8% presento mediana despersonalización. Según estos resultados podemos contrastar la investigación con el estudio realizado en México en el año 2020 realizado por Aguilar CM. donde tuvo como resultado que el 7,1% presento despersonalización. También que, en la investigación realizada en la ciudad de Piura en el año 2021, realizada por Lalupu donde obtuvo como resultado que el 18,6% presento alto grado de despersonalización.

En la tabla N° 9 se presentó la Dimensión de Realización Personal, donde se identificó que el 65,3% presento realización personal baja, el 19,8% realización media y el 14,9% presento realización personal alta. Según los resultados obtenidos se puede concordar con la investigación realizada en México en el año 2020 realizado por Aguilar. Donde tuvo como resultado que el 7,1% presento baja realización personal. Así mismo en la investigación realizada en la ciudad de Piura en el año 2021, realizada por Lalupu donde obtuvo como resultado que el 29,9% presento bajo grado de realización personal.

## Conclusiones

La investigación demostró que, si existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, existe correlación moderada entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.486 y un p valor de 0.000. evidenciando así que el 61.4% de los trabajadores presentaron síndrome de burnout en indicio leve y el 49.5% presento Desempeño laboral medio.

Así mismo se identificó la relación del Cansancio Emocional con el Desempeño laboral, demostrando que existe correlación baja con un nivel de 0,393 de coeficiente de correlación y un p valor de 0.000. obteniendo que 46,5% de los trabajadores presento cansancio emocional medio.

Por otra parte, se identificó la relación de Despersonalización con el Desempeño laboral, demostrando que existe correlación moderada con un nivel de 0,427 de coeficiente de correlación y un p valor de 0.000. así mismo el 39.6% de los trabajadores tuvo despersonalización alta.

Por otro lado, se identificó la relación de Realización Personal con el Desempeño laboral, donde se halló un coeficiente de correlación de -0.166, lo cual significa que existe correlación, pero es muy baja. Sin embargo, el 65,3% de los trabajadores presento realización personal baja.

Finalmente se concluye que, según los resultados obtenidos, se demuestra que el Síndrome de Burnout si está afectado Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga, por lo cual se debe tener en consideración que el personal no solo se ve afectado laboralmente, sino que esto conlleva a un mayor desgaste psicológico, emocional, social y familiar. Alterando así la eficiencia y eficacia laboral de los mismos. En consecuencia, a ello, existirá incumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

## **Recomendaciones**

En primer lugar, se recomienda al Director de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga,

Contar con un área de Salud Ocupacional para los trabajadores, ya que es de vital importancia, no solo saber las condiciones psicológicas, emocionales, sociales y familiares de los trabajadores. Sino que esto ayudara en la parte preventiva de enfermedades, lesiones con relación al trabajo y principalmente en el apoyo psicológico, fomentando así, un ambiente laboral agradable y que preste la condiciones para que los trabajadores puedan desenvolverse adecuadamente.

En segundo lugar, se recomienda realizar evaluaciones de Desempeño Laboral, por lo menos dos veces al año, a fin de que se pueda tener conocimiento del logro de los objetivos estratégicos que se tiene como Institución de Salud, y así saber si el personal viene laborando en cumplimiento a las metas y objetivos institucionales.

En tercer lugar, se recomienda también, poder brindar o establecer un programa de capacitaciones, cursos de actualizaciones en informática, a fin de fomentar el crecimiento profesional de los trabajadores.

En cuarto lugar, se recomienda la realización de talleres de relaciones interpersonales y trabajo en equipo para los trabajadores, donde se pueda trabajar actividades sobre el manejo y canalización del estrés laboral, programas de socialización, encuentros deportivos y diversos talleres que motiven al personal a la mejora de su labor.

Y finalmente se recomienda establecer un programa de incentivos a los trabajadores, para mejorar el desempeño laboral, a fin de motivarlos y crear un ambiente laboral saludable, de esta manera se logrará el cumplimiento de los objetivos profesionales e institucionales

### Referencias Bibliográficas

4. Médicos. La OMS reconoce como enfermedad el burnout o "síndrome de estar quemado". 2019. Disponible : <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
5. Oyarzo M, Goyenechea M. “Burnout en trabajadores y trabajadoras de la salud de Chile”. Fundación FIEL y la oficina de Friedrich Ebert Stiftung. 2021; Pág.6 – 10.
6. Aguilar M, Luna J. ed.al. “Síndrome de burnout. Biondesarrollo y reversión de impactos en el sector de la salud del estado de Guanajuato, México”. Rev. Región y sociedad, 2020: 32(308).
7. Flores S, Ruiz A. “Burnout en profesionales de la salud y el personal administrativo en una unidad médica de primer nivel”. Rev. Psicología y Salud, 2018. Vol. 28, Núm. 1: 63 - 72
8. Lalupú S. “Síndrome de burnout en médicos asistentes que laboran en hospitales de contingencia Covid 19 Piura - Perú durante el periodo” 2021 (Tesis de grado para optar el título profesional)
9. Rojas E. “Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores administrativos de la oficina de gestión ser servicios de salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2021”. (Tesis para obtener el título)
10. Celis D. “||Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019”. (Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud)
11. Castañeda M. “Prevalencia de síndrome de burnout en el personal
12. Administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca – I y II trimestre del 2019”. (Tesis para optar el título profesional). Universidad Nacional de Cajamarca.

13. Mendoza D. “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018”. (Tesis para obtener el grado académico). Universidad Cesar Vallejo.
14. Vásquez H. “Síndrome de Burnout y su relación con el Desempeño Laboral del personal administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016”. (Tesis para optar el título profesional). Universidad Privada del Norte
15. Flores S, Ruiz A. “Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel”. enero del 2018. Revista Psicología y Salud, Vol. 28, núm. 1: 63-72,
16. Lovo J. “Síndrome de burnout; Un problema moderno “Revista entorno, Universidad Tecnológica de EL Salvador. enero 2021. Número 70: 110-120.
17. García A, “Ámbito sanitario: síndrome de burnout”. Revista Ocronos octubre 202; Vol. IV. N°10.
18. Inga F, Arosquipa C. “Avances en el Desarrollo de los Recursos Humanos en salud en el Perú y su importancia en la Calidad de atención”. Rev. Perú Med Exp Salud public. 2019;36(2): 312.
19. Juárez A. “Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental”. Octubre – 2020. Rev. Salud UIS. 52(4): 432 – 439.
20. Guyton & Hall. Trata do de fisiología médica, 14° Edición –Unidad IX El sistema nervioso. Cap.46 - 2021.
21. Elanie N. ANATOMIA Y FISILOGIA HUMANA, 9° edición. Pág. 151 – 156. 2008
22. Flores Y. “Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel”. Revista Psicología y Salud, 2018 Vol. 28, núm. 1: 63-72.

23. García A, “Ámbito sanitario: síndrome de burnout”. Revista Ocronos octubre 202; Vol. IV. N°10.
24. Inga F, Arosquipa C. “Avances en el Desarrollo de los Recursos Humanos en salud en el Perú y su importancia en la Calidad de atención”. Rev. Perú Med Exp Salud public. 2019;36(2): 312.
25. Juarez A. “Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental”. Octubre – 2020. Rev. Salud UIS. 52(4): 432 – 439.
26. Guyton & Hall. Trata do de fisiología médica, 14° Edición –Unidad IX El sistema nervioso. Cap.46 - 2021.
27. Elanie N. ANATOMIA Y FISIOLOGIA HUMANA, 2008. Novena edición. Pág. 151 – 156.
28. Arce M, ed al. Directiva administrativa de normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral N° 142 – MINSA/OGGRH – N°626 - 2008 V(1). Disponible en:  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631\\_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf?v=1547166956](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf?v=1547166956)

**Anexos**

## Anexo 1

## Cuestionario Burnout

CUESTIONARIO – BURNOUT								
Apellidos y Nombres:								
<p><b>Indicaciones:</b> A continuación, usted podrá leer 22 ítems, en los cuales Usted señalará el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados.</p> <p><b>Donde:</b></p> <p><b>0 = nunca</b></p> <p><b>1 = pocas veces al año o menos</b></p> <p><b>2 = una vez al mes o menos</b></p> <p><b>3 = unas pocas veces al mes</b></p> <p><b>4 = una vez a la semana</b></p> <p><b>5 = unas pocas veces a la semana</b></p> <p><b>6 = todos los días</b></p>						<p>Fecha:</p> <p> / / 2022</p>		
ITEMS		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo							
2	Me siento cansado (a) al final de la jornada de mi trabajo							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis colegas							
5	Creo que estoy tratando a mis colegas como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar en la oficina con mis colegas supone un gran esfuerzo y me cansa							
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis colegas							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando, me siento estresado por mi trabajo							
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en mis colegas							
10	Me he vuelto más insensible con mis colegas y las personas desde que inicie a trabajar en la institución							
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado (a) en mi trabajo							
14	Creo que trabajo demasiado							
15	No me preocupa realmente lo que pueda ocurrirles a mis colegas en el trabajo							
16	Trabajar directamente con mis colegas o en la oficina me produce estrés							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima laboral agradable con mis colegas							
18	Me siento motivado después de trabajar con mis colegas o en la oficina							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo, me siento reconocido							
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma							
22	Creo que mis colegas me culpan de sus problemas							

## Anexo 2

### Cuestionario Burnout

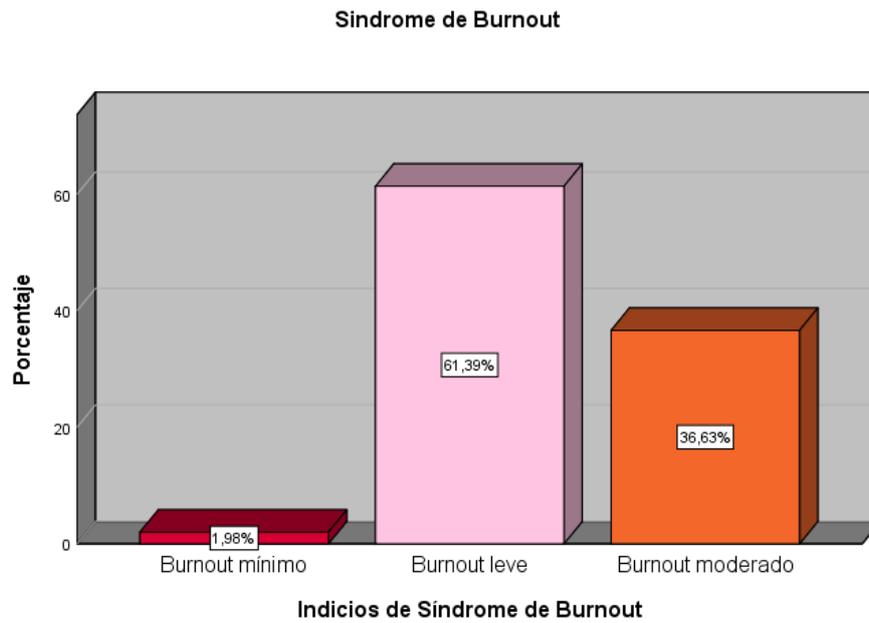
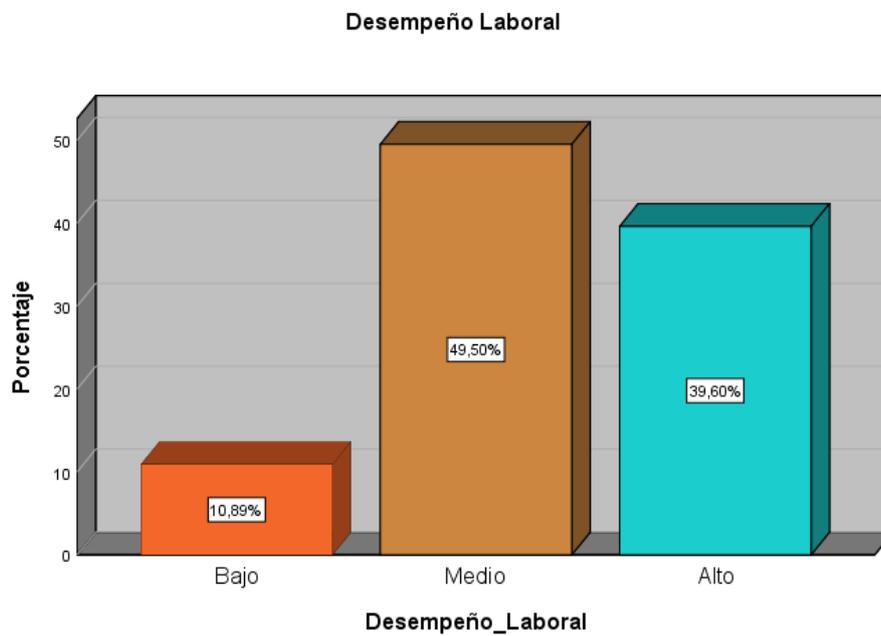
		DESEMPEÑO LABORAL				
	Planificación	S	CS	AV	CN	N
1	Desarrolla su trabajo en función a un plan estructurado en la institución.					
2	Ejecuta y evalúa su trabajo y el personal a su cargo.					
3	Planifica cada actividad que realiza en su área de trabajo.					
4	Tiene habilidad para racionalizar los recursos asignados.					
	Responsabilidad	S	CS	AV	CN	N
5	Tiene compromiso con el trabajo.					
6	Cumple oportunamente y en forma adecuada con las funciones encomendadas.					
	Iniciativa	S	CS	AV	CN	N
7	Actúa espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión.					
8	Genera soluciones con originalidad ante los problemas de trabajo					
9	Asigna tareas con instrucciones claras y precisas evaluando continuamente avances y logros.					
	Oportunidad	S	CS	AV	CN	N
10	Entrega los trabajos en los plazos establecidos o antes de los fijados.					
11	Considera usted que es una gran oportunidad laborar para la institución					
	Calidad De Trabajo	S	CS	AV	CN	N
12	Las presentaciones de los trabajos encomendados son conscientes, ordenados y precisos.					
13	Mantiene un orden de prioridades para el correcto manejo del trabajo pendiente.					
14	Generalmente las relaciones que usted realiza tienen más aciertos que errores.					
	Confiabilidad Y Discreción	S	CS	AV	CN	N
15	Usa adecuadamente la información para el cumplimiento de sus funciones.					
16	Guarda reserva de la información confidencial de la institución					
17	Guarda reserva de la información confidencial de los compañeros.					
	Relaciones Interpersonales	S	CS	AV	CN	N
18	Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo.					
19	Fomenta el trabajo en equipo.					
20	Facilita la comunicación entre el personal que labora en la institución.					
21	Considera usted que el buen manejo de la comunicación interna es importante para el logro de los resultados.					
	Cumplimiento De Normas	S	CS	AV	CN	N
22	Cumple con las normas institucionales.					
23	Cumple y aplica el reglamento interno de trabajo.					
24	Aplica procedimientos, instructivos y otros para realizar el trabajo.					

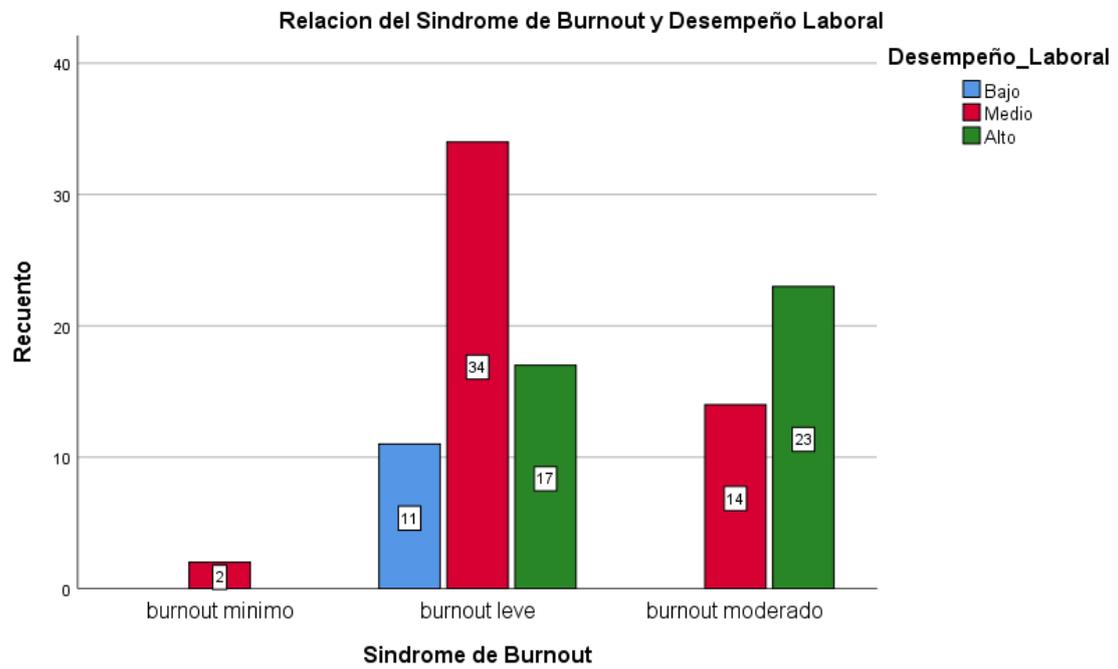
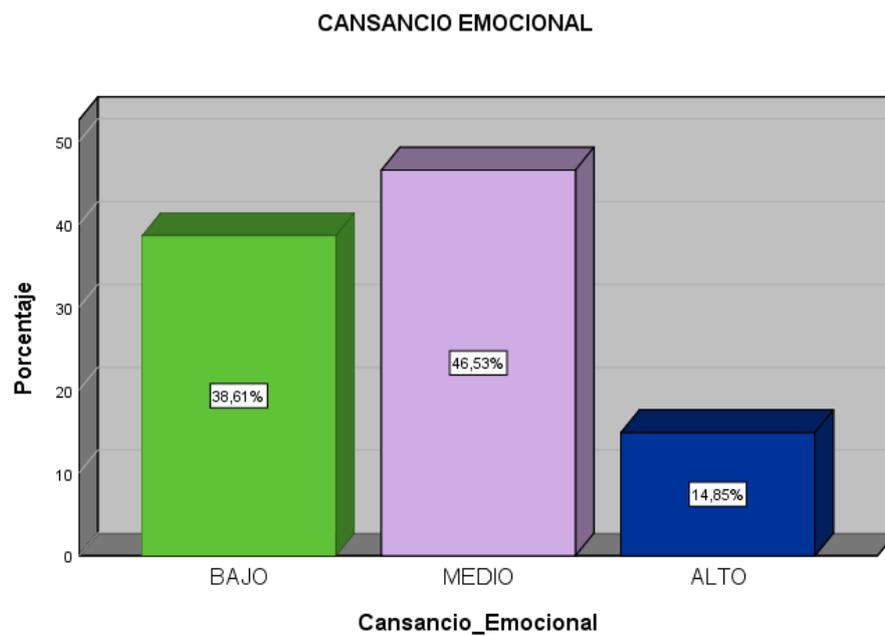
### Anexo 3

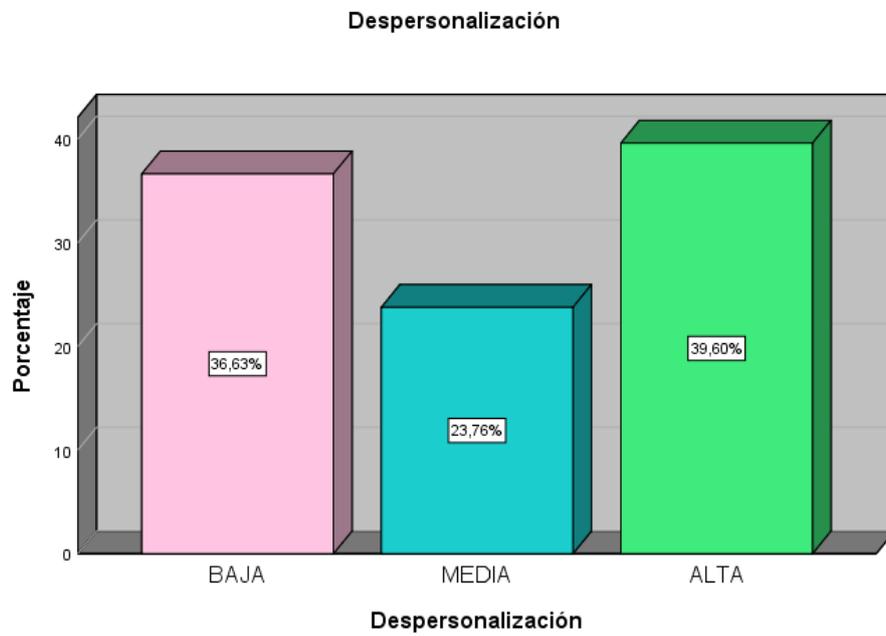
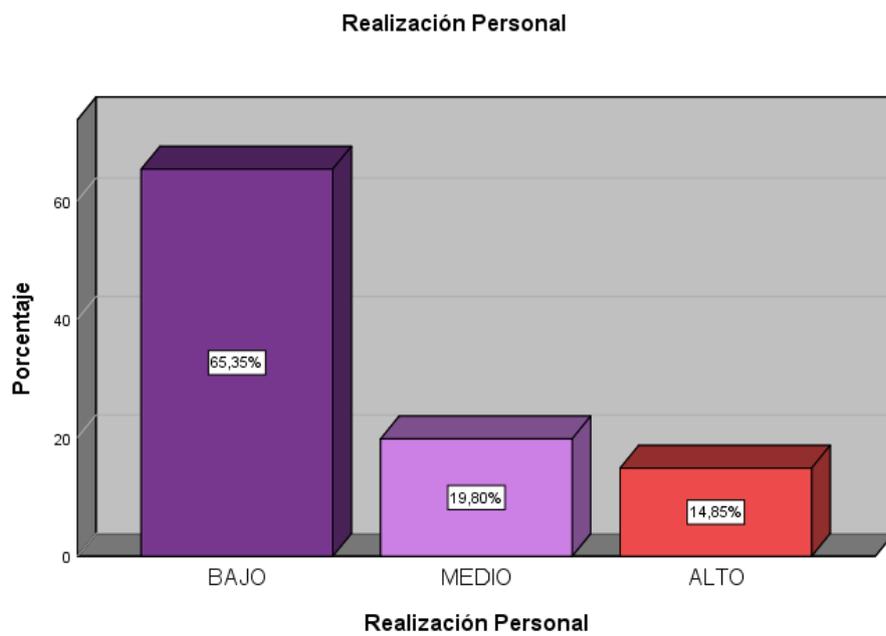
#### Matriz de Consistencia

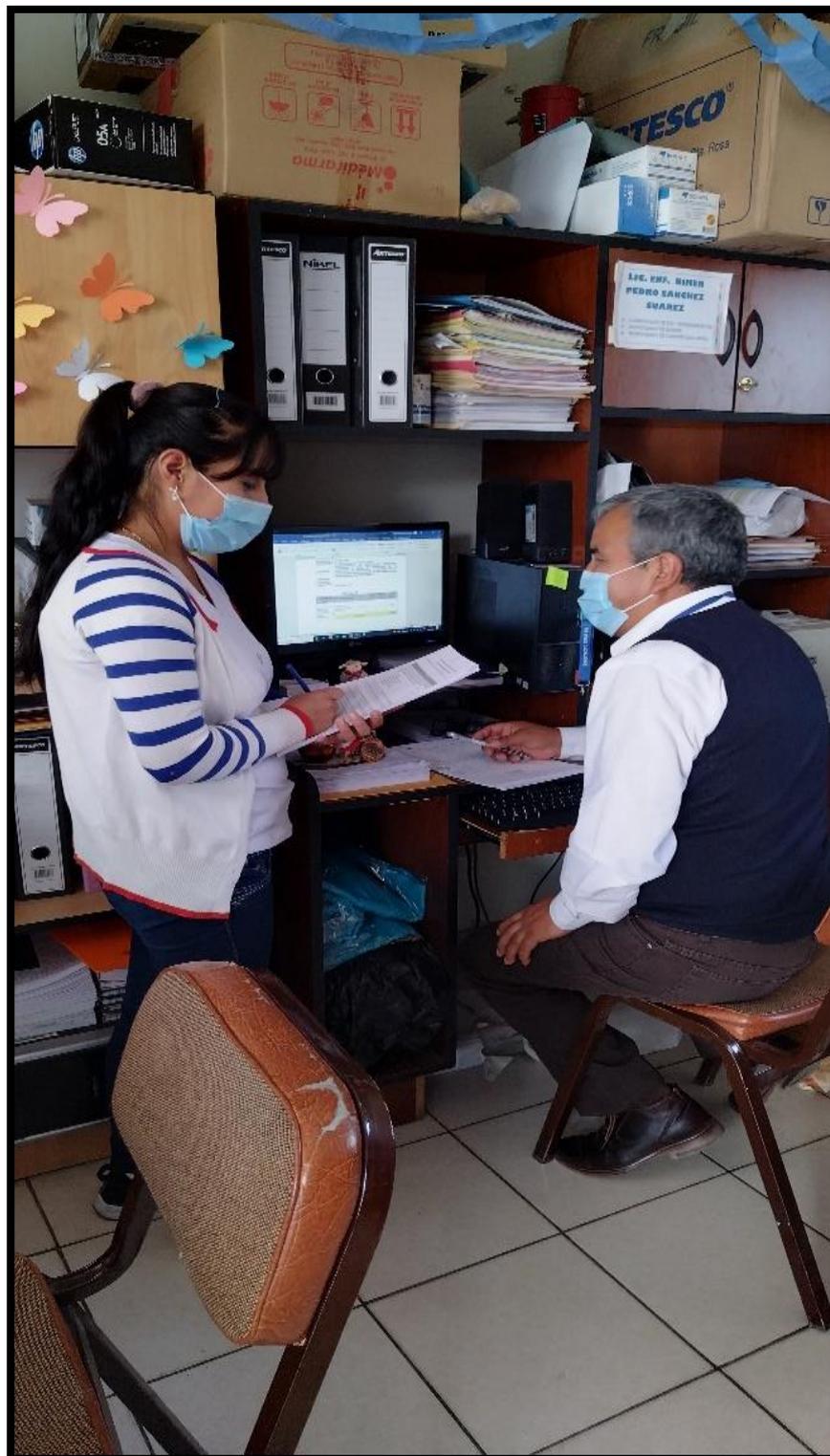
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p><b>¿Cuál es la relación del síndrome de burnout al desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de la Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022?</b></p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p><b>¿Cuál fue la relación de la dimensión del cansancio emocional con el desempeño laboral de los trabajadores?</b></p> <p><b>¿Cuál fue la relación de la dimensión de despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores?</b></p> <p><b>¿Cuál fue la relación de la dimensión de la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores?</b></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación del Síndrome de Burnout con el Desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de la Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Demostrar la relación de la dimensión de cansancio emocional o agotamiento con el desempeño laboral de los trabajadores.</p> <p>Establecer la relación de la dimensión de despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores.</p> <p>Identificar la relación de la dimensión de la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores.</p>	<p><b>VARIABLES</b></p> <p><b>INDEPENDIENTE</b></p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p><b>DEPENDIENTE</b></p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p><b>HIPOTESIS</b></p> <p>Ho: El Síndrome de Burnout no estará relacionado al Desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de la Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022.</p> <p>Hi: El Síndrome de Burnout estará relacionado al Desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de la Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022.</p>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACION:</b> Cuantitativo (centra en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos)</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> Aplicada (ya que tiene la finalidad de resolver problemas prácticos)</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION:</b> Estudio de tipo no experimental, descriptivo correlacional, observacional de corte transversal, prospectivo)</p> <p><b>AREA DE ESTUDIO POBLACION:</b> La población de estará conformada por los trabajadores de la Unidad Ejecutora de la Red de Salud Huamanga.</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra estará compuesta por 101 trabajadores.</p> <p><b>PLAN DE RECOLECCION DE DATOS:</b></p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGIA
				Se dará a través de 2 instrumentos los cuales son para evaluar el desempeño laboral que vienen desarrollando y la encuesta a los colaboradores, para saber si padecen o no del síndrome de Burnout.

**Anexo 4***Panel de Figuras***Figura 3***Síndrome de Burnout***Figura 4***Desempeño laboral*

**Figura 5***Relación del síndrome de Burnout y desempeño laboral***Figura 6***Cansancio emocional*

**Figura 7***Despersonalización***Figura 8***Realización personal*

**Anexo 5***Panel fotográfico**Evidencias Fotográficas*





## Anexo 6

### Validación de instrumentos

Anexo: Ficha de validación de instrumentos de medición

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### Datos generales:

Título de la investigación: "Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022"

Nombre del experto: JORGE LUIS JEREMÍAS ESPEJO

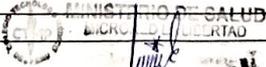
Grado académico: GESTION EN SALUD

##### II Aspectos a validar en el cuestionario:

Aspectos a evaluar	Descripción	EVALUACIÓN		Preguntas a corregir
		CUMPLE	NO CUMPLE	
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado.	✓		
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables.	✓		
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado.	✓		
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario.	✓		
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad.	✓		
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación.	✓		
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado.	✓		
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	✓		
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación.	✓		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil u oportuno para la investigación	✓		

##### III

Observaciones \_\_\_\_\_

  
 Ma. Jeremías Espejo Jorge Luis  
 Físico Médico  
 Fono Rehabilitación  
 C.I.M.A. 12200

FIRMA

Anexo: Ficha de validación de instrumentos de medición

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### Datos generales:

Título de la investigación: "Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022"

Nombre del experto: CAROL SHIRLEY ALCÁZARA CHANDREA

Grado académico: MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

#### II Aspectos a validar en el cuestionario:

Aspectos a evaluar	Descripción	EVALUACIÓN		Preguntas a corregir
		CUMPLE	NO CUMPLE	
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado.	✓		
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables.	✓		
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado.	✓		
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario.	✓		
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad.	✓		
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación.	✓		
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado.	✓		
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	✓		
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación.	✓		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil u oportuno para la investigación	✓		

III

Observaciones \_\_\_\_\_


 Dr. Carol Shirley Alcázar Chaverri  
 Especialista en Cuidado Integral Neonatal  
 Magister en Gestión de los Servicios de la Salud  
 CEP. 70210 - RNE. 019710

.....  
FIRMA

**UNSCH**ESCUELA DE  
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 157-2023-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

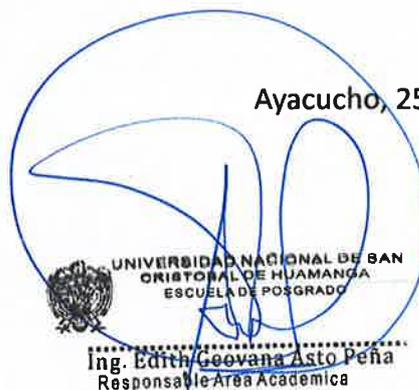
**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

<b>AUTOR:</b>	Bach. Osores Marticorena Cynthia Milagros
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
<b>GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA</b>	MAESTRO
<b>DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO</b>	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
<b>TÍTULO DE TESIS</b>	Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de la unidad ejecutora de la red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022
<b>EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD</b>	18%
<b>N° DE TRABAJO</b>	2176805357
<b>FECHA</b>	25-sept.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 25 de setiembre del 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN  
CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA DE POSGRADO

Ing. Edith Geovana Asto Peña  
Responsable Área Académica

# Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de la unidad ejecutora de la red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022

*por* Cynthia Milagros Osos Marticorena

---

**Fecha de entrega:** 25-sep-2023 04:23p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2176805357

**Nombre del archivo:** TESIS\_CYNTHIA\_OSORES.docx (12.59M)

**Total de palabras:** 13996

**Total de caracteres:** 75583

# Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de la unidad ejecutora de la red de Salud Huamanga, Ayacucho 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>20%</b>	<b>9%</b>	<b>14%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Católica De Cuenca</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad César Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad del Istmo de Panamá</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.espe.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

9	<a href="http://www.scielo.org.mx">www.scielo.org.mx</a> Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad de las Islas Baleares Trabajo del estudiante	1 %
11	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1 %
13	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
14	<a href="http://dspace.uib.es">dspace.uib.es</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.unan.edu.ni">repositorio.unan.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Consorcio CIXUG Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

<1 %

21 [repositorio.unesum.edu.ec](http://repositorio.unesum.edu.ec)  
Fuente de Internet

<1 %

22 Submitted to Corporación Universitaria  
Minuto de Dios, UNIMINUTO  
Trabajo del estudiante

<1 %

23 Submitted to  
consultoriadeserviciosformativos  
Trabajo del estudiante

<1 %

24 [repositorio.uncp.edu.pe](http://repositorio.uncp.edu.pe)  
Fuente de Internet

<1 %

25 [repositorio.urp.edu.pe](http://repositorio.urp.edu.pe)  
Fuente de Internet

<1 %

26 Submitted to Universidad Católica de Santa  
María  
Trabajo del estudiante

<1 %

27 [alejandria.poligran.edu.co](http://alejandria.poligran.edu.co)  
Fuente de Internet

<1 %

28 [core.ac.uk](http://core.ac.uk)  
Fuente de Internet

<1 %

29 [www.revista-portalesmedicos.com](http://www.revista-portalesmedicos.com)  
Fuente de Internet

<1 %

30 [repositorio.uap.edu.pe](http://repositorio.uap.edu.pe)  
Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR  
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD  
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00664-2023-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 9:00 a.m. de 21 de Setiembre de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ** director (e) de la Escuela de Posgrado, la **Dra. Angelica RAMIREZ ESPINOZA** Directora (e) de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, por los siguientes miembros: **Dr. Emilio German RAMIREZ ROCA** y el **Mg. Roaldo PINO ANAYA**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulado, **SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE LA RED DE SALUD HUAMANGA, AYACUCHO 2022**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por la **Bach. CYNTHIA MILAGROS OSORES MARTICORENA**. Teniendo como asesor el **Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda. A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: DIECIOCHO (18)

**CALIFICACION (\*)**

Aprobado por unanimidad	X
Aprobado por Mayoría	—
Desaprobada por Unanimidad	—
Desaprobada por mayoría	—

(\*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. CYNTHIA MILAGROS OSORES MARTICORENA**, el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Siendo las 11:30 a.m. hrs. Se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 10:30 a.m. hrs. Del 21 de setiembre 2023.

.....  
**Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ**  
Director (e) de la Escuela de Posgrado

.....  
**Dra. Angelica RAMIREZ ESPINOZA**  
Directora (e) de la Unidad de Posgrado – FCSA

.....  
**Dr. Emilio German RAMIREZ ROCA**  
Miembro

.....  
**Mg. Roaldo PINO ANAYA**  
Miembro

.....  
**Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO**  
Secretario Docente (e)

**Observaciones:**

.....  
.....