

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



TESIS:

**Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud en
el Centro de Salud Pichari N.I.4, Región Cusco 2024**

Para optar el grado académico de:

**MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA
SOCIAL**

PRESENTADO POR:

Bach. Tania Mercedes APAICO ROBLES

ASESOR:

Dr. Freddy M. CAMACHO DELGADO

AYACUCHO - PERÚ

2025

Dedicatoria

A mi padre por todo el amor brindado desde el cielo. A mis hermanos y sobrinos. A mi madre por estar conmigo en las buenas y malas. A mi familia porque son mi motor y motivo.

Agradecimiento

A la Escuela de posgrado de la Universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga que a través de sus docentes han aportado en mi formación en la maestría en Ciencias Económicas, con mención en gerencia Social.

A todos los docentes de la Unidad de Posgrado de la UNSCH que coadyuvaron en la consolidación de mis conocimientos en la mención de Gerencia Social.

A mi asesor de la tesis, el Dr. Freddy Manuel CAMACHO DELGADO por las sugerencias y orientación en la concreción del presente trabajo de investigación

A mis compañeros de clase con quienes compartimos horas y horas en el aprendizaje y consolidación de nuevos conocimientos y experiencia.

La autora

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo general de determinar en qué medida el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco, durante el año 2024. El estudio fue de tipo aplicado, de nivel descriptivo-correlacional, la muestra fue censal de 134 trabajadores. Las herramientas para efectuar la recolección de datos fueron por medio de dos cuestionarios tipo Likert, uno para cada variable. Las dimensiones para la variable síndrome de burnout fueron: agotamiento personal, la despersonalización, realización personal; mientras que para la variable desempeño laboral se consideraron las dimensiones: relaciones interpersonales, experiencia, trabajo en equipo. Los resultados evidenciaron que el síndrome de burnout se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, obteniéndose un coeficiente de correlación Tau b de Kendall de -0.799, lo que indica una alta correlación negativa, con valor de $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Esto implica que, a mayor presencia del síndrome de burnout, menos es el nivel de desempeño laboral. Asimismo, se halló que el agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral (Tau b = -0.792), la despersonalización presenta también una relación inversa (Tau b -0.710), y la realización personal se asocia negativamente con el desempeño laboral (Tau_b = -0.758), todas con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). En síntesis, se concluye que el incremento del síndrome de burnout genera una disminución significativa del rendimiento ocupacional en trabajadores del sector de servicios sanitarios.

Palabras claves: síndrome de burnout y desempeño laboral

ABSTRAC

The general objective of the research was to determine to what extent Burnout Syndrome is related to the work performance of health personnel at the Pichari N.I-4 Health Center, Cusco region, during the year 2024. The study was of applied type, of descriptive-correlational level, the sample was census of 134 workers. The tools to carry out the data collection were by means of two Likert-type questionnaires, one for each variable. The dimensions for the burnout syndrome variable were: personal exhaustion, depersonalization, personal fulfillment; while for the variable work performance the dimensions were considered: interpersonal relationships, experience, teamwork. The results showed that burnout syndrome is inversely related to the work performance of health personnel at the Pichari N.I-4 Health Center, obtaining a Kendall's Tau b correlation coefficient of -0.799, which indicates a high negative correlation, with a value of $p = 0.000$ ($p < 0.05$). This implies that the greater the presence of burnout syndrome, the lower the level of job performance. Likewise, it was found that emotional exhaustion is inversely related to job performance (Tau b = -0.792), depersonalization also has an inverse relationship (Tau b -0.710), and personal fulfillment is negatively associated with job performance (Tau_b = -0.758), all with a p value of 0.000 ($p < 0.05$). In summary, it is concluded that the increase in burnout syndrome generates a significant decrease in occupational performance in workers in the health services sector.

Keywords: burnout syndrome and job performance

ÍNDICE

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN	7
ABSTRAC	8
INTRODUCCIÓN	11
I. REVISIÓN DE LITERATURA.....	14
1.1. Marco histórico	14
1.2. Marco referencial	16
1.3. Sistema teórico.....	24
1.3.1. <i>Síndrome de Burnout y desempeño laboral</i>	24
1.3.2. <i>Dimensiones del síndrome de Burnout</i>	27
1.3.3. <i>Dimensiones del desempeño laboral</i>	29
1.4. Marco conceptual.....	32
1.4.1. <i>Síndrome de Burnout</i>	32
1.4.2. <i>Desempeño laboral</i>	32
1.4.3. <i>Personal de salud</i>	32
1.4.4. <i>Centro de salud N. 1-4</i>	32
1.4.5. <i>Región Cusco</i>	33
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	34
2.1. Tipo y nivel de investigación	34
2.2. Universo, población y muestra.....	34
2.3. Fuentes de información.....	35
2.4. Diseño de investigación	35
2.5. Técnicas e instrumentos	36
2.6. Consideraciones en la interpretación de resultados	36
2.7. Operacionalización de variables y dimensiones	36
III. RESULTADOS	38
3.1. Resultados a nivel descriptivo	38
3.1.1. <i>Objetivo general</i>	38
3.1.2. <i>Objetivo específico 1</i>	39
3.1.3. <i>Objetivo específico 2</i>	41
3.1.4. <i>Objetivo específico 3</i>	43
3.2. Resultados a nivel inferencial.....	45

3.2.1. Prueba de normalidad.....	45
3.2.2. Contrastación de hipótesis.....	46
IV. DISCUSIÓN.....	51
4.1. Discusión.....	51
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	56
Referencia.....	57

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la OMS (2016, citado por Campos, 2021), se tiene que, “algunas revisiones recientes miden la prevalencia de burnout entre enfermeros que trabajan en especialidades específicas de atención como emergencia, oncología, pediatría, y atención primaria” (p. 7). El cual, conduce a un comportamiento negativo del personal de salud hacia los pacientes.

Según Días et al. (2022), el comportamiento del desgaste profesional y el rendimiento ocupacional en el periodo de crisis sanitaria por el Covid 19, en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro en el Ecuador, fue que, los profesionales de salud “mantienen un nivel de prevalencia medio de padecer el síndrome de burnout” (p. 130). En cuanto al desempeño laboral, cuentan con una evaluación alta y una predisposición de tener un buen desempeño; sin embargo, se tiene un reducido grupo con desempeño laboral bajo.

Gisbert (2021), en la experiencia de Bolivia, al estudiar el comportamiento de estas variables de estudio en los funcionarios de la federación de asociaciones de municipales, se identifica una asociación negativa considerable, siendo el coeficiente de Pearson igual a -0.764. Es así que, los funcionarios con mayor síndrome de burnout tienen por resultado un menor desempeño laboral. Quiere decir, que el síndrome de burnout es dañino para la sociedad.

Por su parte, Custodio (2022), precisa que, en las instalaciones hospitalarias de la capital de Perú, está presente el “síndrome de paciente quemado o burnout en médicos y área de enfermería en un 3.4%” (p. 9). En tanto en la experiencia del hospital de Ancash, señala que los trabajadores de dicho recinto sanitario están predispuesto a desarrollar afecciones en su bienestar en general como resultado del estrés permanente, donde el agotamiento profesional alcanza una tasa del 19.2% en enfermeros; que repercute en problemas de atención no acorde a las expectativas del paciente, la que es muestra de cierto agotamiento del personal de salud con un rendimiento laboral fluctuante.

Por lo que, aspectos como los descritos están presentes en el personal de salud del Centro de Salud Pichari N.I-4. Esto es, agotamiento emocional, despersonalización y

realización personal, que están explicados a través del cansancio al final de la jornada de trabajo, mostrarse aburridos, con desánimos como no quisieran seguir trabajando, insensibles con los pacientes, poco interés por lo que le ocurra a los pacientes, escasa empatía con los pacientes, poco activo. Asimismo, es donde se muestra el deterioro de vínculos entre trabajadores o pacientes, la orientación a resultados y el desempeño en grupo, mostradas a través del trato insensible, poca capacidad para influir en los colegas de trabajo, escaso cumplimiento de las actividades planificadas, poco interés por el uso racional de los recursos, escasa comunicación asertiva con los colegas de trabajo, cumplimiento de tareas con cierta resistencia, entre otros.

Es por ello que el problema general se vierte de la siguiente manera: ¿En qué medida el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024?

Desde el punto de vista teórico, el estudio aporta información importante sobre el síndrome de burnout; puesto que, es considerado como un problema actual y muy frecuente en el sector salud, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, que como consecuencia, tiene repercusiones para el bienestar del entorno laboral, así como de los pacientes que reciben el servicio, porque, incurre en deterioro de la calidad de servicio, provocando una insatisfacción general de la población.

Desde la mirada práctica, los resultados del estudio proporcionan información valiosa para diseñar e implementar intervenciones destinadas a prevenir y mitigar el Síndrome de Burnout y mejorar el desempeño laboral. En tanto, desde el punto de vista metodológico, las técnicas e instrumentos son garantía de los resultados alcanzados.

Puesto que se tuvo, como objetivo central: determinar en qué medida el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024. Seguido por los objetivos específicos: determinar en qué medida el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024; determinar en qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro

de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024, y determinar en qué medida la realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Asimismo en la hipótesis general, que se planteó en los siguientes términos: el síndrome de burnout se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024; así como también las hipótesis específicas: el agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024; la despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024, y la realización personal se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Respecto a la estructura de la investigación se desarrolló el sustento teórico, con los estudios previos, definición de términos, modelos teóricos que lo respaldan con sus respectivas dimensiones o componentes, seguidamente se redactó el apartado de metodología con su diseño, la descripción de los instrumentos y el análisis pertinente para la consecución de objetivos; después se elaboró los resultados, la discusión, las conclusiones y finalizado con las sugerencias.

I. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco histórico

Inicialmente, el término 'estrés' surgió en el campo de la ingeniería para describir una fuerza que actúa sobre una estructura. Más tarde, se empezó a utilizar en áreas de la biología, hasta que Hans Selye (1936) identificó las repercusiones fisiológicas más profundas del estrés. Paulatinamente, estudios similares comenzaron a analizar las consecuencias de este síndrome en humanos y animales, centrándose especialmente en sus efectos nocivos para la salud, como úlceras gástricas y problemas cardiovasculares. Posteriormente, la neurociencia comenzó a explorar los impactos negativos del estrés en el funcionamiento del cerebro, así como su papel de mecanismo adaptativo frente a niveles elevados de estrés (Celis et al., 2006).

En 1974, el psiquiatra estadounidense, Herbert Freudenberger, acuñó el término 'burnout' por primera vez. Esta conceptualización se basó en su observación durante un periodo de 10 años de voluntarios sociales que laboraban en una clínica de toxicomanía. Durante este tiempo, notó un deterioro gradual en la energía de estos individuos, así como la aparición de actitudes negativas hacia su trabajo. Desde entonces, se inicia una etapa de mayores investigaciones sobre el burnout (López, 2017).

Sin embargo, el término de 'burnout' no fue utilizado hasta 1977, cuando la psicóloga Cristina Maslach lo introdujo públicamente durante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que "conceptualizó el síndrome como el *desgaste profesional* de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesiones" (Martínez, 2010, p. 43). Posteriormente, en 1986, la psicóloga Maslach juntamente con el psicólogo Michael Leiter, colaboraron en el desarrollo de un instrumento para evaluar el síndrome de burnout, conocido como 'cuestionario de Maslach' o también como Maslach Burnout Inventory (MBI), que se ha convertido en el instrumento más utilizado a nivel global para identificar el síndrome (Celis et al., 2006).

Según Hidalgo & Saborío (2015) en 1988, los investigadores Pines y Aronson, argumentaron que es síndrome no solo se presentaba en personal del sector salud, sino también, en personal de cualquier profesión, aunque no tenga contacto directo con los usuarios. Con el tiempo, surgieron estudios relacionados al síndrome, Perlman y Hartman (1982) señalan que este tema ganó relevancia debido a varios factores, como la relevancia del servicio médico para el bienestar social, el aumento de las expectativas de los usuarios en cuanto a los servicios recibidos y los efectos negativos de este síndrome con el individuo (Álvarez & Fernández, 1991).

Como afirma Sánchez (2020), los trabajos elaborados por Freudemberger y Maslach revelaron que el síndrome de burnout emerge durante el siglo XX, específicamente durante la década de los setenta, sobre todo en un entorno laboral específico que es el área de prestación de servicios de salud.

Por otro lado, se tiene al desempeño laboral, como mencionan Bautista et al. (2020), este término “en la primera etapa se le denominó descripción de puestos, posteriormente se ha convertido en una herramienta para medir el buen funcionamiento de cada puesto del área productiva” (p. 112) y que actualmente, el desempeño se ha convertido en pieza fundamental para el correcto desarrollo y éxito de las empresas.

Como se ha mencionado, el desempeño es fundamental dentro de toda organización y tiene relación directa con su evaluación, este es un mecanismo antiguo como la historia del hombre. Su origen está enraizado en la religión, durante los años 221-265 a.C. en la Dinastía Wei – China, comenzaron los primeros indicios de evaluación del rendimiento a través del método “valor imperial”, este ayudaba a verificar que los colaboradores cumplan eficazmente con sus tareas, además de ayudar en la selección del mejor personal para ocupar altos rangos dentro del imperio, este método llegó a ser usado en el ejército y en la educación (Padilla, 2021).

Chiavenato (2011) señala que, durante la edad media, exactamente en la Compañía de Jesús, se aplicó un sistema de evaluación del desempeño, este sistema consistía en la redacción de informes por parte de los superiores, donde se registraban las actividades y la

efectividad de cada tarea realizada por los jesuitas que predicaban la religión, asimismo, califican su desempeño y el de sus compañeros.

El año 1813 en Estados Unidos, exactamente en la fábrica New Lannark de Robert Owen, se diseñó y ejecutó un sistema de evaluación del desempeño de cada trabajador, este consistía en una evaluación personalizada que se realizaba diariamente a través de un cubo de colores, conocido como '*silent monitor*', sin embargo, este método fue criticado porque creaba presión y estrés en los trabajadores. Más tarde, en 1842, en las oficinas del gobierno de Estados Unidos, se empezaron a usar las llamadas fichas de valoración, que se actualizaban anualmente con la información sobre el desempeño laboral de cada trabajador. Este sistema fue adoptado por ejército estadounidense en 1880 (Padilla, 2021).

Posteriormente, durante 1918 en General Motors diseña e implementa un método de evaluación para cada uno de los funcionarios, sin embargo, este solo se limitó a evaluar el rendimiento de sus equipos y maquinas. Luego de la Segunda Guerra Mundial, la importancia de evaluar el rendimiento de los trabajadores se fue expandiendo, se empezaron a utilizar test e informes que contenían las contribuciones que realizaba cada trabajador (Chiavenato, 2011).

Como se ha visto la evaluación del desempeño laboral ha ido evolucionando y adaptándose a un mundo globalizado y en constante cambio, actualmente los cambios empresariales trajo consigo la mejora de la teoría administrativa, haciendo que dentro de esta se apliquen diversos métodos de evaluación del desempeño para el logro de los objetivos, asimismo, las mejoras tecnológicas han permitido establecer diversas formas de evaluación que sean más estandarizadas y que faciliten en la identificación de profesionales con alto rendimiento que impulsen el desarrollo de una empresa u organización (Cruz, 2019).

1.2. Marco referencial

De orden internacional

Claire (2011) en la tesis titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia", tiene como fin establecer qué tipo de relación existe entre el síndrome de burnout y el desempeño

de los policías encargados del recinto penitenciario de San Pedro en Bolivia. Para dicho propósito se realizó una investigación cuantitativa, relacional y no experimental. Para llevar a cabo la recopilación de información se tuvo por instrumento el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) que contiene 3 dimensiones y 22 ítems, para el desempeño laboral consideró una escala de evaluación del desempeño, estos fueron aplicados a 42 vigilantes de la penitenciaría. Los resultados obtenidos muestran que, solo el 17% de los colaboradores presentan índices elevados de desgaste en profesionales y 62% consideraron tener un rendimiento laboral alto. Asimismo, encontró una correlación de -0.284 entre las variables analizadas según el coeficiente de Pearson, este valor da a comprender que las sintomatologías de desgaste profesional en efectivos policiales vigilantes afecta en su desempeño laboral de manera negativa. Finalmente recomienda a las autoridades de la penitenciaría a reducir las horas de trabajo dentro de esta institución porque es un ambiente peligroso y monótono que induce a tener con mayor frecuencia este síndrome y afectar el desempeño de los vigilantes.

Gisbert (2021), por su parte en la investigación: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en funcionarios de la federación de asociaciones municipales de Bolivia", tiene como propósito de establecer la relación del síndrome de burnout con el desempeño laboral en los funcionarios de la federación de asociaciones municipales en Bolivia durante el 2021. Para alcanzar dicho propósito el método usado fue cuantitativo, relacional, no experimental y transversal. Las herramientas para efectuar la recolección de información fueron por medio del MBI para el desgaste profesional y la Escala de medición del desempeño, ambos son confiables con un valor de 0.8 según el alfa de Cronbach y fueron aplicados a 18 funcionarios. Se concluyó que el 83% de los encuestados poseen el nivel medio del síndrome de burnout y 17% considerar tener un rendimiento laboral alto dentro de la asociación. Sumado a esto, se tiene una correlación de -0.764 según Pearson, este valor manifiesta la existencia de relación negativa entre las variables analizadas, por lo que ayuda a inferir que, los funcionarios que tienen mayores niveles de síndrome de burnout cuentan con menores niveles de desempeño laboral. Consecuentemente, recomienda a los funcionarios de la

asociación a tener áreas específicas que atiendan las necesidades de salud mental de todos sus colaboradores para disminuir las sintomatologías de desgaste y aumentar el rendimiento de sus trabajadores.

En esa misma dirección, Huacón & Hidalgo (2021) en la investigación: "Síndrome de burnout: impacto en el desempeño laboral de los educadores", tuvo como finalidad estudiar el grado del desgaste profesional presente de docentes en las escuelas básicas de Salitre en Ecuador. Recurrió a un estudio de diseño no experimental, correlacional y explicativo; para tal efecto se utilizaron cuestionarios con una escala tipo Likert; los resultados obtenidos demuestran que, el 55% de los docentes cuentan con un nivel medio del síndrome de burnout, por el lado del desempeño, se aplicó la prueba de ENLACE, demostrando que, 63% de los docentes cuentan con una calificación media. Asimismo, obtuvo un $r = -0.085$, demostrando que no existe asociación negativa y significativa. Por esta razón, se asume que el desgaste profesional en este segmento no afecta en la realización de sus actividades educativas.

Por lo que, Dias et al. (2022) en su estudio titulado: "Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia Covid 19", refiere como fin realizar un análisis de ambas variables enmarcado la crisis del Covid 19 dentro del hospital Alfredo Noboa en Ecuador durante el 2020. Para lograr dicho fin, se usó un método cuantitativo, descriptivo y transversal; para la recolección de datos, hacen uso de 2 encuestas validadas a través de juicio de expertos, medidos a escala de Likert y aplicadas a 80 colaboradores que laboran en cuidados intensivos de la mencionada institución. Los resultados logrados demuestran que, en 43 trabajadores existe una mediana incidencia del Síndrome de Burnout y en 10 trabajadores, la incidencia es Alta; en cuanto al desempeño laboral, el 88% de los encuestados menciona que tiene un desempeño alto. Asimismo, se encontró una correlación positiva y significativa según la correlación de Pearson entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Alfredo Noboa en Ecuador durante el 2020. Concluyendo que, los profesionales que laboran dentro del mencionado hospital tienen un nivel medio de prevalencia de sufrir el Síndrome de Burnout.

De orden nacional

Gutiérrez & Pando (2018) en la tesis titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca", conciben como propósito determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de nivel secundaria de la institución educativa "San Ramón" en Cajamarca. Para dicho fin, realiza un estudio descriptivo con diseño correlacional; tuvo por técnica para el acopio de datos a la encuesta y como instrumentos se consideró al MBI para el síndrome de burnout y para el desempeño laboral un respectivo cuestionario medido a escala de Likert, ambas fueron aplicadas a 73 docentes entre hombres y mujeres. Los resultados muestran que, el 79% de los docentes tiene niveles medio del síndrome de burnout y 62% consideran tener un desempeño laboral alto. Asimismo, se obtuvo una asociación de Spearman de 0.072, esto induce a aceptar la hipótesis alternativa que señala la existencia de una relación entre las variables analizadas, por lo que indica que ante variaciones de una variable u otra no influirá de manera significativa sobre el comportamiento de la otra variable. Finalmente se sugiere a la plana administrativa efectuar programas de intervención de salud mental para atender a tiempo los casos vulnerables de agotamiento en los docentes.

Por su parte Campos (2021) efectuó un estudio sobre: "Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de hospital San Juan de Dios en la pandemia del Covid-19, 2021", tuvo la finalidad de asociar el desgaste laboral con el desempeño en trabajadores del área de emergencias dentro del nosocomio San Juan de Dios en el contexto de la pandemia ocasionada por la Covid-19 durante el 2021. Para lograr este propósito la metodología de estudio cuenta con un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, correlacional y con datos de corte transversal. Como instrumento para la recolección de datos del síndrome de burnout aplica el Maslach Burnout Inventory (MBI) constituido por 22 ítems que considera 3 subdimensiones, para el desempeño laboral cuenta con un cuestionario validado por juicio de expertos, ambos instrumentos están medidos a escala de Likert y fueron aplicados a 20 profesionales que pertenecen al

mencionado hospital. Los resultados demuestran un vínculo significativo y negativo entre las variables analizadas.

En tanto, Caycho (2021) en el estudio: “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de cuidados críticos del hospital militar central del ejército del Perú, Lima 2019”, pretendió establecer una asociación de las variables de estudio en profesionales de enfermería del hospital militar central. Para lograr este objetivo, realiza un estudio cuantitativo, correlacional con datos de corte transversal; para tal efecto, la recopilación de los datos realizó mediante la técnica de la encuesta, para el síndrome de burnout se consideró como instrumento el MBI de 22 ítems y para el desempeño laboral se contó con un cuestionario de 21 ítems, ambas medidas a escala de Likert y con 0.726 de confiabilidad según el alfa de Cronbach, estos instrumentos fueron aplicados a 39 trabajadores del mencionado hospital. Los resultados señalan que, más del 60% de los empleados tienen el grado moderado o elevado de desgaste profesional y el 56.4% consideran tener un desempeño laboral regular. Sumado a esto, se tiene Rs de -0.442, que quiere decir que existe una asociación negativa. Por esta razón, se recomienda a los directivos del hospital a mejorar las estrategias motivacionales para disminuir el nivel de estrés del personal.

En ese mismo sentido, Custodio (2022) en la tesis: “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud de un hospital de Áncash – 2022”, tiene como propósito establecer correlación entre variables en un segmento del personal de salud. Para dicho propósito, utilizó una metodología de estudio descriptivo, relacional, no experimental y transversal; como técnica de recolección de datos tuvo el cuestionario y como instrumento utiliza el test de Maslach Burnout Inventory (MBI), que está medido a escala de Likert y fue validada por juicio de expertos, asimismo tiene una confiabilidad de 0.8 según el Alfa de Cronbach. Este instrumento fue aplicado a 42 trabajadores de un hospital en Áncash; logrando por resultado que, más del 60% de los encuestados posee el nivel promedio a alto de desgaste profesional y el 61.9% cuenta con un desempeño laboral regular. Finalmente, encuentra un Rho de Spearman de 0.497, el cual indica una relación directa entre las

variables analizadas, por lo tanto, recomienda al hospital realizar estrategias para el cuidado y mejoramiento de la salud mental del personal que labora en el hospital de Áncash.

Ariza et al. (2022) en el estudio titulado: “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2022”, como principal propósito pretendieron establecer la asociación existente entre ambos constructos en una muestra de trabajadores del área de enfermería en dicho establecimiento de salud. Para lograr ese propósito se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal; asimismo se hizo uso del método inductivo – deductivo. La información fue recolectada por la técnica de la encuesta y utilizó el instrumento de Burnout de Maslach y Jackson con una confiabilidad de 0.908, y el instrumento Ccoscco que fue validado por juicio de expertos, estos instrumentos fueron aplicados a 60 trabajadores de mencionado hospital. Los resultados que obtuvo demuestran que, más del 80% de colaboradores poseen niveles moderados y elevados de este síndrome, en lo que concierne al desempeño como trabajadores, el 81% señalan que tienen un buen rendimiento laboral dentro de la institución. Asimismo, encontraron un R_s de 0.591, este valor demuestra que existe asociación moderada y directa entre las variables analizadas. Finalmente recomienda a las autoridades correspondientes del hospital, tomar acciones y estrategias para intervenir dentro del hospital, puesto que los trabajadores, estos están expuestos a cargas emocionales fuertes.

Rengifo (2022) en la investigación: “El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022”, al concebir como propósito, establecer la relación existente del síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica Good Hope durante el 2022. Para dicho fin, aplica una investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental y transversal. La recopilación de datos fue mediante la técnica de la encuesta, como instrumento de medición para el síndrome de burnout utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) que tiene 3 dimensiones y 30 ítems. Para el desempeño laboral consideró al instrumento de Ronquillo (2013) que cuenta con 6 dimensiones, ambos instrumentos

cuentan con una fiabilidad α de 0.523 y 0.652 respectivamente, estos fueron aplicados a 300 profesionales de la clínica Good Hope. Se halló que el 88.6% de los trabajadores tiene índices elevados de desgaste profesional y el 92.7% consideran tener un desempeño regular dentro la clínica. Asimismo, obtuvo un R_s de 0.461, lo que demuestra asociación directa; es decir que, a mejor manejo del síndrome de burnout, mejor desempeño laboral de los trabajadores.

Por su lado, Arana (2022) investigó sobre: “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada; Lima 2022”, se tuvo la finalidad de establecer la asociación entre los constructos de estudio. Para alcanzar dicho fin se realizó una investigación deductiva, cuantitativo, correlacional descriptivo y transversal; como técnica de acopio de información se consideró a la encuesta, y como instrumento para el síndrome de burnout aplicó el MBI con 3 dimensiones y 15 ítems, mientras que, para el desempeño laboral utilizó como instrumento un cuestionario elaborado por Alicia Ccoscco en el 2020 que comprende 18 ítems, ambos instrumentos fueron validados por juicio de expertos y medidos a escala de Likert, fue aplicado a una muestra de 70 enfermeros pertenecientes a la clínica privada, estos participantes fueron seleccionados mediante criterios del investigador. De esta manera se halló que el 91.4% de evaluados presentan niveles moderados de burnout y el 54.3% cuentan con un desempeño laboral excelente, sumado a esto, encontró un Rho de Spearman significativo de -.226, este valor indica una relación inversa entre las variables analizadas; es decir, a menor presencia de síndrome de burnout mejor será el rendimiento laboral de los trabajadores de la clínica privada.

De orden regional

Estrada (2019) en la experiencia sobre: “Prevalencia del síndrome de burnout y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en una entidad hospitalaria del Cusco – 2019”, tuvo la finalidad de establecer el impacto de estas dos variables en personal del área de enfermería de dicho nosocomio. Ante esto, realiza una investigación con enfoque mixto de tipo descriptivo – correlacional; para tal propósito contó con una muestra de 127 trabajadores, a quienes se le aplicó la encuestas y entrevistas, las cuales tuvieron una validez de criterio de jueces. Se obtuvo por resultado un coeficiente de Pearson igual a 0.575,

esto indica que el desgaste profesional en este segmento no afecta su desempeño, sumado a esto, se determinó que el 57.5% padece de niveles moderados de burnout y 75.8% consideran no tener un desempeño laboral adecuado.

Por su parte, Abarca & Cáceres (2022) efectuaron un estudio sobre: "Síndrome de burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022", buscó establecer la asociación de constructos en una muestra de trabajadores; el método usado para dicho fin, fue aplicado, no experimental, cuantitativo y contó con datos de corte transversal; se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, este fue aplicado a 25 colaboradores de la mencionada empresa. Los resultados obtenidos demuestran que, 72% consideran que existe un nivel regular del síndrome dentro de la empresa, el mismo porcentaje consideran tener un rendimiento laboral excelente. Sumado a esto, se encontró un R_s de a -0.589, este valor indica una relación inversa entre las variables analizadas; es decir, a mayor presencia del síndrome de burnout en los empleados, menor rendimiento laboral.

En tanto, Ortiz (2022) en la tesis sobre: "Síndrome de burnout y desempeño docente en la institución educativa Ciencias del Cusco – 2022", concibe como fin establecer una relación entre el síndrome de burnout y el desempeño docente en la I.E. Ciencias del Cusco durante el 2022. Para lograrlo, aplicó un método básico, relacional, no experimental y transversal; cuenta con 71 docentes seleccionados según el muestreo por conveniencia, se les aplicó la encuesta como técnica de recopilación de información considerando dos cuestionarios, que fue validado por juicio de expertos sobre el tema. Los resultados obtenidos señalan que, el 10% consideran que existe un nivel alto del síndrome entre los trabajadores, asimismo, el 49.3% considera tener un rendimiento alto en su labor docente. Adicionalmente, se tiene un Rho de Spearman igual a -0.831 este valor señala que existe una relación inversa entre las variables analizadas.

1.3. Sistema teórico

1.3.1. Síndrome de burnout y desempeño laboral

Celis et al. (2006) mencionan que, el estrés es parte inherente de la vida diaria llegando a ser reconocido como un malestar característico de nuestra sociedad, teniendo repercusión en la salud y el bienestar individual como en la satisfacción laboral y social, que en el entorno laboral es conocido como el síndrome de burnout, la que según muchos autores afecta más a profesionales, es por eso que este síndrome está presente con mayor frecuencia en personal perteneciente al sector salud; afectando la calidad de servicio que se brinda a los pacientes. Es por ello que se entiende al síndrome de burnout como “un trastorno adaptativo, crónico asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera la calidad de vida de la persona” (p. 305); este cuenta con 3 elementos importantes: la fatiga emocional, el cinismo y la sensación de baja autoeficacia.

Por su lado, para Álvarez & Fernández (1991), indican que la definición más acertada es de Maslach y Jackson (1981) donde señalan que este síndrome es “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico y/o psicológico, despersonalización y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se realiza” (p. 258), este síndrome se da con mayor frecuencia en sujetos que mantienen contacto directo con otras personas, sumado a esto mencionan que, el rasgo característico de esta enfermedad es el agotamiento emocional que genera sensación de no poder más y uno comienza a aislarse de los demás como un mecanismo de defensa. Este síndrome se presenta al final de 3 etapas, la 1ra etapa consiste en el estrés laboral, en la 2da etapa existe el sobreesfuerzo que ocasiona tensión e irritabilidad de la persona, finalmente, la última etapa es el mecanismo de defensa donde uno comienza a dar el distanciamiento social como respuesta a una situación laboral no tolerable.

Para Méndez (2004) el síndrome conocido como “burnout”, término que significa ‘quemarse’ en español o ‘estar apagado’, es considerado como una de las principales causas de ausentismo laboral. Este síndrome se origina como consecuencia de exigencias excesivas en el trabajo y se caracteriza por el bajo rendimiento del personal en el trabajo, dificultad para

relacionarse con las personas, agotamiento emocional, despersonalización, entre otros. Sumado a esto, destaca la importancia de detectarlo a tiempo para implementar medidas preventivas, un instrumento útil en este proceso es el Maslach Burnout Inventory (MBI), que evalúa el nivel de relación de una persona con su trabajo y detecta posibles crisis laborales.

En ese mismo sentido, Ortega & López (2004) señalan que el agotamiento profesional es la “respuesta al estrés laboral crónico que se produce en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios, donde existe contacto directo con las personas” (p. 140). Estas sintomatologías pueden estar asociados como consecuencia de múltiples factores personales como el sexo, género, la profesión, la edad y estado civil, así como, por factores organizacionales como el ambiente laboral y el rol social. Además, padecer este síndrome puede tener repercusiones en la salud física, emocional y en las relaciones laborales, por lo que es crucial prevenir y controlar esta enfermedad mediante estrategias diseñadas para reducir el estrés en entornos laborales.

Por consiguiente, el agotamiento laboral muestra cambios, como lo señala Espino (2023), que es definido por sus propias características:

Año	Autor	Patrón de teoría	Dimensiones
1981	Maslach	De escala	Cansancio emocional, despersonalización y personal
1983	Harrison	Bidimensional	Eficacia percibida y
1988	Golembiewski	Progresivo	Despersonalización,
1989	Shirom	Desgaste de energía	personal, agonía emocional Cansancio emocional,
1993	Buunk	Social	físico, cansancio cognitivo Incertidumbre, falta de
1993	Cherniss	Fracaso de objetivos	equidad Fracaso Psicológico,
1995	Valcárcel	De niveles	de la autopercepción de Nivel organizacional, nivel interpersonal, nivel
2005	Gil-Monte	De culpa	Sensación de culpa, implicancia

Por otra parte, el desempeño laboral, según Bautista et al. (2020), representa un sistema diseñado para mejorar la eficacia y éxito de las organizaciones, mediante acciones y conductas ejecutadas por los empleados que gracias al cumplimiento de sus funciones garantizan la efectividad de la institución u organización. En este sentido, la consecución de tareas y metas es una “herramienta esencial para el crecimiento de las empresas, ya que ayuda a establecer estrategias, afinar la eficacia de los colaboradores que proporciona una mejora continua, así como, ser más competitiva” (p. 117).

Chiavenato (2011) menciona que el desempeño o rendimiento ocupacional es el comportamiento individual de un sujeto respecto al puesto que ocupa dentro de una organización, este comportamiento de acuerdo a las peculiaridades de cada trabajador influenciado de diversos elementos como: la dedicación individual, las recompensas, cualidades, percepción de las funciones y de las recompensas que dependen del esfuerzo. Asimismo, menciona que, este desempeño está acompañado de su evaluación, considerada como “un proceso para estimular y juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Es un medio que permite detectar problemas, para definir y desarrollar políticas de recursos humanos acordes a la necesidad de la organización” (p. 202-203).

Chagray et al. (2020) definen al desempeño o rendimiento ocupacional como aquella habilidad que poseen los trabajadores para llevar a cabo una tarea de manera eficiente, efectiva y oportuna, utilizando los recursos adecuados, este desempeño está sujeto a una evaluación donde se determina la calidad y eficacia del trabajo realizada por el individuo. Dentro del desempeño laboral, la eficiencia juega un papel fundamental en la consecución de los objetivos institucionales, esto se logra a través de la incorporación de personal con habilidades y capacidades que fomenten la competitividad dentro de la organización, además se enfatiza la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales, promoviendo la motivación y facilitando un entorno laboral propicio para el trabajo en equipo.

Por lo tanto, el desempeño laboral hace referencia al desenvolvimiento de un individuo respecto a las tareas asignadas, estas deben elaborarse con responsabilidad para alcanzar los objetivos institucionales de una organización; todo desempeño está sujeto a una

evaluación, ésta puede ser a través de calidad de trabajo realizado, así como las competencias mostradas a la hora de realizar una actividad.

1.3.2. Dimensiones del síndrome de Burnout

a. Agotamiento emocional

Barreto & Salazar (2021) señalan que el agotamiento emocional es el “eje central del síndrome, manifestado por la fatiga emocional; es la disminución de los recursos afectivos que producen la sensación de no poder aportar y dar más” (p. 31), este se puede manifestar a través de síntomas somáticos y/o psicológicos. En otras palabras, lo definen como disminución de energía, seguida de un desgaste emocional y físico, lo cual está vinculado a la frustración y fracaso.

Otros autores mencionan que el agotamiento emocional está “caracterizado por una disminución y pérdida de los recursos emocionales” (Celis et al., 2006, p. 307) y otros, lo consideran como un “aspecto clave dentro de este síndrome, este hace referencia a la fatiga, a la pérdida progresiva de energía, etc.” (Martínez, 2010, p. 50).

Sintetizando, los autores coinciden que el burnout es un síndrome caracterizado por el desgaste físico y mental, causado por situaciones frecuentes de estrés dentro del entorno laboral o en la realización de otras responsabilidades; y suele manifestarse a través del cansancio, apatía, falta de motivación, problemas interrelacionales, entre otras.

b. Despersonalización

Celis et al. (2006) mencionan que, este síntoma también es conocido como deshumanización o cinismo, que se caracteriza por el desarrollo de actitudes hostiles y falta de empatía hacia las personas que reciben el servicio ofrecido. Considerado por (Sánchez Narváez, 2020) como una forma de alienación que se refleja a través de cambios psicológicos y sociales, estas pueden ser comportamiento de indiferencia, cambios en las relaciones interpersonales hacia sus compañeros o hacia sus pacientes.

Por su parte, Martínez (2010) menciona:

La despersonalización se refiere a una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento, esta implica actitudes y sentimiento

cínicos, negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y respuestas impersonales hacia las personas que prestan sus servicios. (p. 50)

Para Cruzado et al. (2013) la dimensión de cinismo o despersonalización es un fenómeno psicopatológico y lo concibe como una “alteración de la conciencia del yo, tal que el individuo se siente a sí mismo como un extraño y distante, mero observador de sus procesos mentales y su ámbito corporal” (p. 120). Además de lo anterior mencionado, Sierra (2008) señala que, muchos pacientes que experimentan este síntoma describen una ausencia de conexión emocional con su propio cuerpo y de su conducta, como si estuvieran actuando de manera automatizada.

c. Realización personal

La realización personal o la autorrealización es considerado como “tendencia básica de la vida humana consistente en la mayor realización posible de las potencialidades únicas de la persona, de todo aquello que esa persona puede llegar a ser” (Bernal, 2009, p. 15); es decir, en el transcurso de la vida humana, la realización crea una sensación de plenitud porque fueron consumados metas que dan sentido al mismo camino de la vida.

Por lo general, al tener el síndrome de burnout, se tiene bajos niveles de realización personal, para Martínez (2010) esto hace referencia a “respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, es el deterioro del auto concepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades” (p. 50). Adicional a esto, Celis et al. (2006) mencionan que la baja realización personal “consiste en la percepción del trabajo de manera negativa; los afectados se reprochan por no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional” (p. 307).

Para Barajas et al. (2020) la realización personal es un proceso de exploración personal en el cual se logra el desarrollo pleno, representando la satisfacción plena de las necesidades humana. Adicionalmente hacen referencia Maslow (2007), quien considera que la autorrealización es una necesidad básica y fundamental, que impulsa su conducta hacia el

desarrollo pleno, una vez alcanzada promueve el bienestar y la felicidad, contribuyendo al aumento de la autoestima.

1.3.3. Dimensiones del desempeño laboral

a. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales positivas suponen habilidades de empatía, cooperación y compromiso para el bienestar de los demás, vinculada a la confianza y respeto hacia el prójimo, generando un buen ambiente laboral que promueva la colaboración en conjunto de todos los trabajadores para promover acciones eficaces en la consecución de los objetivos institucionales (Lacunza & Contini, 2016).

Yañez et al. (2010) refiere que, un componente fundamental en la construcción de las relaciones interpersonales es la confianza, esto ayuda a generar un buen ambiente de trabajo donde todos los colaboradores trabajen para alcanzar los objetivos instituciones; en el ámbito laboral, la ausencia de relaciones interpersonales entre los trabajadores conllevaría una disminución de la coordinación y del interés colectivo, donde incluso en algunos equipos de trabajadores se puede llegar a formar un ambiente de egoísmo y miedo al prójimo, además de la falta de confianza generando problemas en su desempeño laboral.

Martínez (2017), considera que las relaciones interpersonales hacen referencia a cuya relación se establece entre mínimo 2 personas y esta constituye parte fundamental de la vida humana dentro de la sociedad, dentro del ámbito laboral este es un factor fundamental para un adecuado trabajo en equipo entre los colegas; puesto que, en cualquier tipo de trabajo existen personas con diferentes tipos de carácter, habilidades y cualidades, con los cuales debemos interactuar para alcanzar los objetivos institucionales.

Por lo tanto, las relaciones interpersonales hacen referencia a las conexiones o vínculos que se forman entre 2 o más personas dentro de un entorno social o laboral, este implica la comunicación e interacción donde pueden compartir ideas, emociones, sentimientos, etc. Contar con colaboradores que construyan buenas relaciones interpersonales, ayudará en el bienestar emocional del resto y hará que la colaboración fluya para alcanzar los objetivos institucionales.

b. Experiencia

Cardona et al. (2007) concibe que experiencia “es el conocimiento adquirido empíricamente a lo largo de los años, este proporciona más seguridad en la realización de trabajo y en la toma de decisiones, logrando mayor productividad laboral” (p. 27), sumado a esto, menciona que el conocimiento y la experiencia son elementos esenciales para desarrollar competencias laborales y tener mayor probabilidad de integrarse al mercado laboral.

Para Rosales (2015) cada experiencia representa una oportunidad de aprendizaje, concebido como la adquisición de habilidades o respuestas frente a diversas circunstancias, las cuales pueden ser adaptadas o mejoradas con el tiempo.

Existen diversos tipos de experiencias, algunos se refieren a los conocimientos obtenidos a lo largo de los años y a partir de vivencias, mientras que otras se relacionan con los conocimientos adquiridos a través de la educación o la práctica profesional. Como lo define Westreicher (2020), la experiencia laboral es considerado un conjunto de conocimiento, así como de habilidades, las cuales fueron adquiridas por los individuos durante un determinado periodo de tiempo en un puesto específico.

Según la Real Academia Española (RAE, 2023), la experiencia es el “conocimiento de la vida adquirido por las circunstancias o situaciones vividas” (párr. 3); es decir, es un conocimiento adquirido por cada persona de acuerdo a su participación o haber presenciado algún evento o actividad, esta experiencia puede ser personal o profesional y se da de manera acumulativa.

Asimismo, Quiroz (2023) refiere que, la experiencia laboral se refiere al tiempo que un individuo ha pasado trabajando en un determinado puesto acorde a su profesión; este es un factor fundamental ya que influye significativamente en el rendimiento laboral de los empleados; puesto que, a través de la experiencia los trabajadores adquieren habilidades, conocimiento, destrezas que mejoran su capacidad para llevar a cabo sus responsabilidades de manera más efectiva.

c. Trabajo en equipo

Cardona & Wilkinson (2006) definen al trabajo en equipo como una forma de colaborar de forma organizada y ordenada con el fin de alcanzar un objetivo en común, cada colaborador tiene una tarea específica acorde a sus capacidades, habilidades, conocimientos y experiencia para que pueda desenvolverse sin ningún problema en la tarea asignada. Las capacidades comunicativas y la forma de interrelación de cada colaborador juega un rol importante para generar un adecuado ambiente laboral y un óptimo desempeño. Asimismo, dentro de cada equipo de trabajo se debe realizar un *feedback* para identificar las posibles debilidades de los colaboradores y plantear soluciones efectivas en la realización de tareas.

Según Aguilar & Vargas (2010), el trabajo en equipo es la participación de un conjunto de individuos que asumen roles definidos, mantienen una comunicación abierta y efectiva, y están comprometidos en lograr objetivos comunes, asimismo, dentro de todo equipo de trabajo se promueve la colaboración, la asistencia recíproca y el establecimiento de buenas relaciones interpersonales.

Para Durán (2018) el trabajo en equipo es un “colectivo de personas capaces de interactuar, de percibirse a sí mismo y a los demás como integrantes de una unidad, el trabajo realizado será superior en calidad y cantidad” (p. 7), también menciona que dentro todo equipo de trabajo debe existir organización, un objetivo en común, valores y un líder que sea capaz de guiar al equipo. Para Ander-Egg & Aguilar (2001) esta forma de trabajo es una necesidad para poder enfrentarse en el mundo actual, por lo que es necesario la articulación de actividades, acorde a las capacidades y habilidades de todos los colaboradores que son complementarias y ayudan a trabajar de manera conjunta dejando de lado el individualismo con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

1.4. Marco conceptual

1.4.1. Síndrome de burnout

El trastorno crónico se distingue por experimentar niveles elevados de estrés, asociado con la deficiente incapacidad para responder a cargas de naturaleza emocional en el entorno laboral, que genera un impacto negativo en la calidad de vida del individuo. Este síndrome se observa especialmente en profesiones que implican interacciones directas con

diversas personas, siendo más común en trabajadores del sector salud, esto repercute de manera negativa lo que afecta en la eficacia y calidad de atención hacia los usuarios; en el que está presente los elementos: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, la que responde al prototipo de escala (Celis et al., 2006).

1.4.2. Desempeño laboral

Habilidad de un individuo para llevar a cabo una tarea de manera eficiente, efectiva y oportuna, utilizando los recursos adecuados, este desempeño está sujeto a una evaluación donde se determinará la calidad y eficacia del trabajo realizada por el individuo (Chagray et al., 2020).

1.4.3. Personal de salud

Conjunto de individuos que participan en acciones destinadas a cuidar y promover la salud, engloba a aquellos profesionales y técnicos que brindan servicios directos como médicos, enfermeras, psicólogos, obstetras, farmacéuticos, personal de laboratorio, nutricionistas, entre otros, sin los cuales no abría la atención de salud. (Pérez & Svetlana, 2020).

1.4.4. Centro de salud N. I-4

Establecimiento moderno que brinda servicios de cuidado para la salud, con médicos especializados y equipos modernos, cuya finalidad es obtener la clasificación de hospital y satisfacer las necesidades médicas de la población mediante la oferta de diversas especialidades requeridas. Sus servicios principales incluyen atención en salud familiar y comunitaria, cuidado y atención de gestantes, servicios de hospitalización, etc. (Municipalidad Distrital de Pichari, 2023).

1.4.5. Región Cusco

La región Cusco, ubicada en el sur del Perú a una altitud de 3300 msnm, se destaca por su vasto patrimonio arqueológico, su diversidad cultural y su impresionante belleza natural. Además de ser reconocida como uno de los destinos turísticos más atractivos, también es una importante área de producción de hidrocarburos, lo que impulsa el crecimiento económico y social de la región (Guzmán et al., 2006).

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo y nivel de investigación

Tipo. La investigación aplicada, en expresión de Murillo (2008, citado por Vargas, 2009), “se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación” (p. 159), la que de forma rigurosa hace conocer la realidad, a partir de los conocimientos adquiridos; como es el caso de las variables desgaste profesional y desempeño en el entorno laboral.

Nivel. La investigación descriptiva, según García & García (s.f.), “consiste en describir una situación real natural mediante la observación sistemática no participante o valiéndonos de preguntas a una muestra de personas capaces de proporcionar la información deseada sobre opiniones, comportamientos o circunstancias” (p. 103); es así, que se tiene por población objetivo a trabajadores de un establecimiento de salud de Pichari N.I-4, quienes proporcionaron la información, que luego fueron procesadas en tablas y figuras.

Referente al nivel correlacional, según Ramos (2020), en lo “cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que busca extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población” (p. 3); esto es, llevar a cabo la prueba de hipótesis, tanto a nivel general como las específicas.

2.2. Universo, población y muestra

Universo, de acuerdo con la Ordenanza Regional N°189-2020-CR/GR CUSCO (2020), el total de trabajadores entre personal de salud y administrativos es de 187 empleados en el Centro de Salud Pichari.

Población, del total de trabajadores, el personal de salud entre técnico en enfermería, técnico en farmacia, tecnóloga médica, psicólogo, odontólogo, obstetra, nutricionista, biólogo, médico, enfermero y técnico en laboratorio, comprende 149 empleados, quienes trabajan en dos turnos; de 7.00 a 13.00 horas y de 13.00 a 19.00 horas.

Muestreo. No probabilístico – por conveniencia

Muestra. Para determinar la muestra, primero se determinó los criterios de exclusión:

- Personal de salud con licencia: 6
- Personal de salud que no disponían de tiempo: 7
- Personal de salud en comisión de servicio: 2

Entonces, la muestra estuvo constituida por 134 trabajadores de salud, a quienes indistintamente se le denomina colaboradores.

2.3. Fuentes de información

Primaria, para las variables, síndrome de burnout y desempeño laboral, se acopió la información primaria mediante dos cuestionarios tipo Likert, con afirmaciones previamente pre establecidas. La variable síndrome de burnout tubo por fundamento el estudio que se llevó a cabo por Campos (2021), quién se basó en Maslach Burnout Inventory (MBI); por su lado, la variable desempeño laboral tubo por referencia a Nuñez (2017); los cuales fueron modificadas según las exigencias de los objetivos, tanto general como específicas; a fin de tratar de cumplir con la propuesta en su interidad.

Secundaria, se consideraron las referencias bibliográficas de los distintos trabajos de investigación.

2.4. Diseño de investigación

Con Velázquez (2024), se tiene que el diseño no experimental carece de variable independiente, se basa en sucesos que ya ocurrieron y el investigador define las características del grupo de estudio. Por su lado, EKMR (s.f.) señala que, el diseño no experimental transeccional “conoce la relación entre dos o más variables en un contexto particular” (p. 3), como es el caso de las variables, síndrome de burnout y desempeño laboral en el contexto de un establecimiento de salud de Pichari.

Se mide y se describe la asociación: $X - Y$

Se mide y se describe la asociación: $X_i - Y$

Siendo:

X : Variable 1

Y : Variable 2

Xi : Dimensiones de la variable síndrome de burnout

2.5. Técnicas e instrumentos

- a. Técnica**, la encuesta, según Archenti (2012, citado por Gonzalo & Luís, 2019), es la “técnica de producción de datos que, mediante la utilización de cuestionarios estandarizados permite indagar sobre múltiples temas de los individuos o grupos estudiados: hechos, actitudes, creencias, opiniones, pautas de consumo, hábitos, prejuicios predominantes e intenciones de voto” (p. 2); que genera datos a fin de lograr los resultados.
- b. Instrumento**, el cuestionario, en expresión de García (s.f.), “consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas” (p. 2). Entonces, sirve para lograr información de la población o muestra en estudio; la misma que, para el presente estudio se elaboró de acuerdo con la escala de Likert para las variables: síndrome de burnout y desempeño laboral, cada uno con sus dimensiones.

2.6 Consideraciones en la interpretación de resultados

Los hallazgos de estudio se apoyaron en análisis descriptivos e inferenciales. El análisis descriptivo se representó en frecuencias y porcentajes; en cambio el análisis inferencial en tablas con su respectivo contraste de hipótesis de acuerdo a los objetivos (Morales & Rodríguez, 2016), quienes exhiben el siguiente comportamiento a través de coeficientes.

Rango	Relación
-1	Perfecta correlación negativa.
-0.7 al -1.	Alta correlación negativa
-0.4 al -0.6	Correlación media negativa
-0.1 al -0.3	Baja correlación negativa
0	No hay relación
+0.1 al 0.3	Bajo nivel de correlación positiva
+0.4 a 0.6	Media correlación positiva
+0.7 a +1	Alta correlación positiva
1	Perfecta correlación positiva

2.7 Operacionalización de variables y dimensiones

Operacionalización de la variable uno (X): Síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
X: Síndrome de Burnout	Trastorno crónico que se caracteriza por experimentar niveles elevados de estrés, asociado con la falta de recursos emocionales para enfrentar demandas del entorno laboral, que genera tiene un impacto negativo en la calidad de vida del individuo. En el que está presente los elementos: el agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal, la que responde al prototipo de escala (Celis et al., 2006)	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Escala tipo Likert 1) Nunca 2) Alguna vez al año 3) Alguna vez al mes 4) Alguna vez a la semana 5) Siempre
		Despersonalización	10. 11, 12, 13, 14	
		Realización personal	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	

Operacionalización de la variable dos (Y): Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
	Habilidad de un individuo para llevar a cabo una tarea de manera eficiente, efectiva y oportuna, utilizando los recursos adecuados, este desempeño está sujeto a una	Relaciones interpersonales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Escala tipo Likert 1) Nunca 2) Alguna vez al año 3) Alguna vez al mes 4) Alguna vez a la semana
		Experiencia	8, 9, 10, 11, 12, 13	

Y: Desempeño laboral	evaluación donde se determinará la calidad y eficacia del trabajo realizada por el individuo. (Chagray et al., 2020)	Trabajo en equipo	14, 15, 16, 17, 18, 19	5) Siempre
---------------------------------	---	-------------------	------------------------	------------

III. RESULTADOS

3.1. Resultados a nivel descriptivo

De acuerdo a los objetivos propuestos, después del análisis de información se logró obtener cifras de frecuencias y porcentajes de cada una de las variables con sus dimensiones como también valores de la asociación que se presentan de la siguiente manera.

3.1.1. Objetivo general

Determinar en qué medida el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Tabla 1

Conexión del síndrome de burnout con el desempeño laboral

Tabla cruzada síndrome de burnout*Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Mala=(19-44)	Regular=(45-70)	Buena=(71-100)		
Síndrome de burnout	Baja=(22-51)	Recuento	10	33	0	43
		%	7.5%	24.6%	0.0%	32.1%
	Medio=(52-81)	Recuento	0	24	29	53
		%	0.0%	17.9%	21.6%	39.6%
	Alta=(82-110)	Recuento	0	0	38	38
		%	0.0%	0.0%	28.4%	28.4%
Total	Recuento	10	57	67	134	
	% del total	7.5%	42.5%	50.0%	100.0%	

Nota. Conjunto de proposiciones de los instrumentos

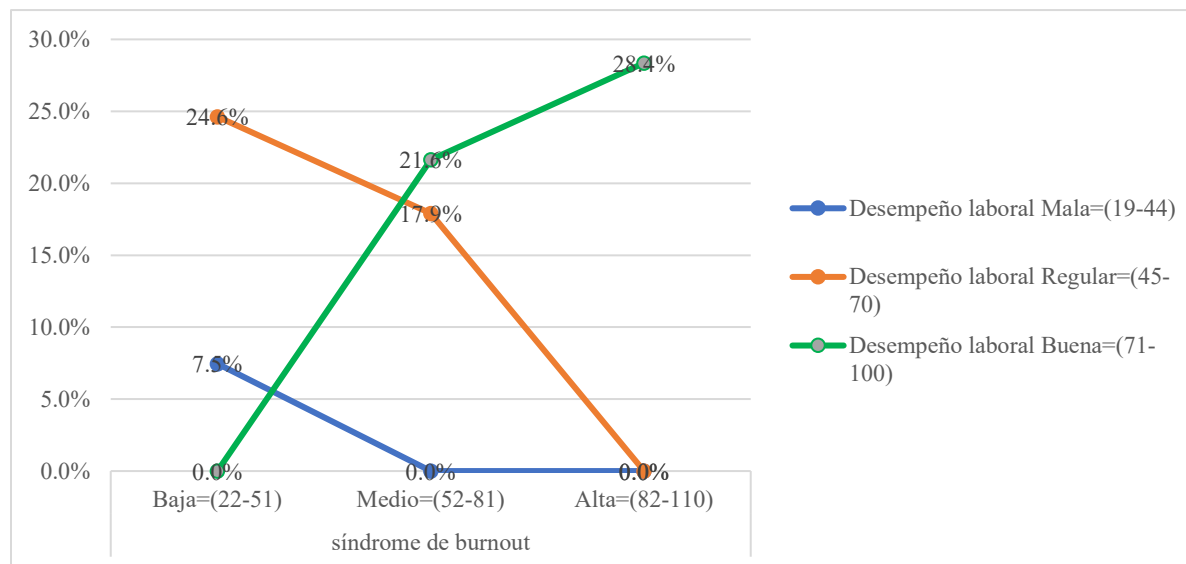
Según los datos de la tabla y figura 1, se observa que los colaboradores que representan el 39.6% de trabajadores de dicho establecimiento de salud en Pichari N. I-4, presentan el nivel medio de desgaste laboral, consecutivamente el 32.1% posee el nivel bajo, y el 28.4% tiene el nivel alto.

En esa dirección de análisis, el 50.0% de trabajadores del establecimiento de salud en Pichari N. I-4, región Cusco, realiza un desempeño laboral bueno; mientras que el 42.5% de manera regular y el 7.5% tienen un desempeño malo.

En respuesta a la finalidad principal del estudio que consistió en determinar la asociación entre estas dos variables en trabajadores de un establecimiento de salud de Pichari N. I-4, región Cusco, se demuestra que el 28.4% del personal de salud posee un nivel elevado de síndrome de burnout y a la vez un desempeño laboral bueno (a mayor presión, mejor desempeño); mientras que el 24.6% externaliza características de síndrome de burnout de forma baja, y un desempeño laboral regular. Por tanto, ante la presencia de indicadores elevados de desgaste profesional se evidencian indicadores de desempeño laboral bueno; esto responde al hecho de la despersonalización baja, a la realización personal alta y el agotamiento emocional bajo.

Figura 1

Conexión del síndrome de burnout con el desempeño laboral



Nota. Conjunto de proposiciones de los instrumentos

3.1.2. Objetivo específico 1

Determinar en qué medida el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Tabla 2*Conexión del agotamiento emocional con el desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total	
		Mala=(19-44)	Regular=(45-70)	Buena=(71-100)		
Agotamiento emocional	Baja=(9-21)	Recuento	10	57	2	69
		% del total	7.5%	42.5%	1.5%	51.5%
	Medio=(22-33)	Recuento	0	0	36	36
		% del total	0.0%	0.0%	26.9%	26.9%
	Alta=(34-45)	Recuento	0	0	29	29
		% del total	0.0%	0.0%	21.6%	21.6%
Total		Recuento	10	57	67	134
		% del total	7.5%	42.5%	50.0%	100.0%

Nota. Conjunto de proposiciones de los instrumentos

En conformidad de la tabla y figura 2, la apreciación de los colaboradores es que, el 51.5% de evaluados que laboran en dicho establecimiento de salud en Pichari N. I-4, región Cusco, muestra un nivel bajo de agotamiento emocional; mientras que el 26.9% un nivel medio, y el 21.6% de forma alta.

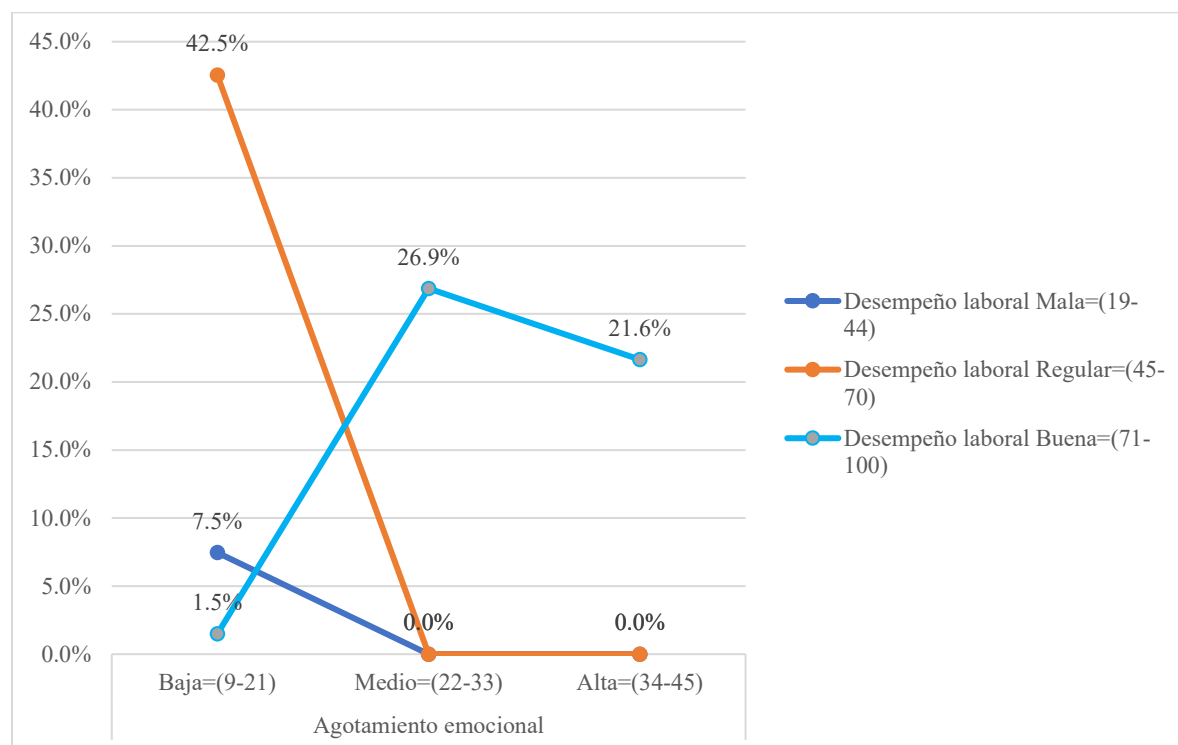
En esa dirección de análisis, el 50.0% del personal muestra un desempeño laboral bueno, en tanto el 42.5% un desempeño laboral regular, y el 7.5% un mal desempeño.

En cumplimiento al primer propósito específico, que fue determinar en qué medida el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral, se demuestra que el 42.5% del personal tiene un agotamiento emocional de forma baja y a la vez un desempeño laboral moderado, en cambio el 26.9% configura un agotamiento emocional de nivel medio, y un buen desempeño laboral.

Donde el agotamiento emocional de forma baja y el desempeño laboral regular, es decir que al final de la jornada no siente estar demasiado cansado y el trabajar con mucha gente pocas veces le produce tensión; sin embargo, los sujetos perciben estar trabajando demasiado.

Figura 2

Conexión del agotamiento emocional con el desempeño laboral



Nota. Conjunto de proposiciones de los instrumentos

3.1.3. Objetivo específico 2

Determinar en qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Tabla 3*Conexión de la despersonalización con el desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total	
		Mala=(19-44)	Regular=(45-70)	Buena=(71-100)		
Despersonalización	Baja=(5-12)	Recuento	10	57	54	121
		%	7.5%	42.5%	40.3%	90.3%
	Medio=(13-18)	Recuento	0	0	10	10
		%	0.0%	0.0%	7.5%	7.5%
	Alta=(19-25)	Recuento	0	0	3	3
		%	0.0%	0.0%	2.2%	2.2%
Total		Recuento	10	57	67	134
		% del total	7.5%	42.5%	50.0%	100.0%

Nota. Conjunto de proposiciones de los instrumentos

En conformidad con la tabla y figura 3, según la apreciación de los encuestados se conoce que el 90.3% de colaboradores poseen un nivel bajo de despersonalización, mientras que el 7.5% un nivel medio, y el 2.2% es considerada como alta.

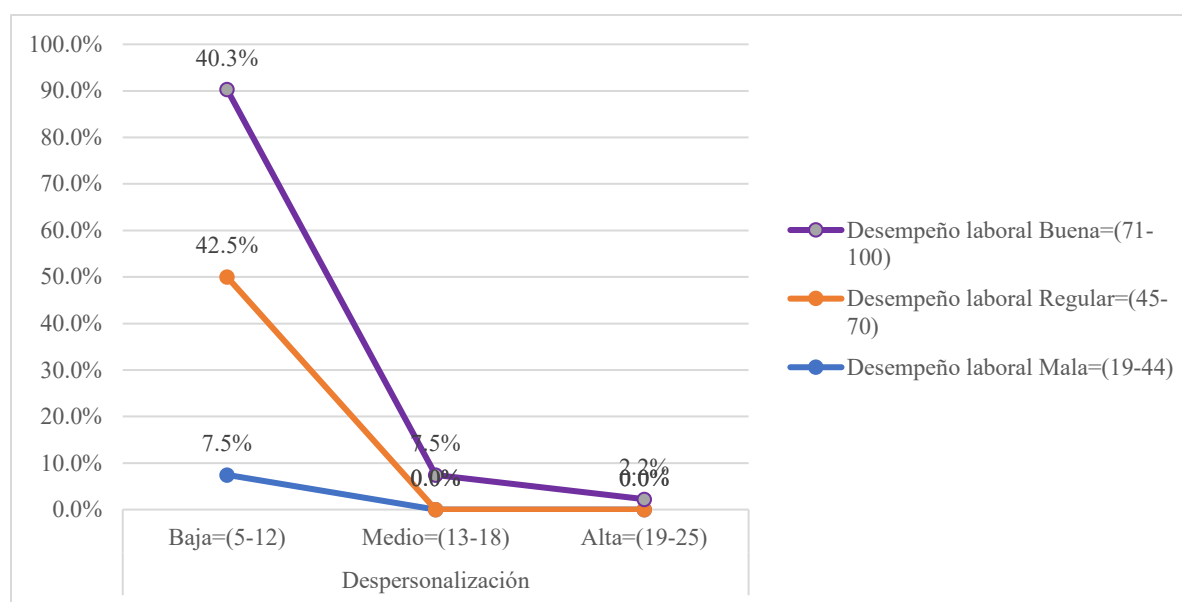
En esa dirección de tratamiento, el 50.0% de sujetos lleva a cabo un desempeño laboral bueno, mientras que 42.5% de forma regular; y el 7.5% un mal desempeño.

En cumplimiento al segundo propósito específico, que consistió en determinar en qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral, se concibe que el 42.5% de trabajadores poseen un nivel bajo de despersonalización y a la vez un desempeño laboral regular, mientras que el 40.3% practica la despersonalización de forma baja, y un desempeño laboral bueno.

Donde la despersonalización de forma baja y el desempeño laboral regular, responde al hecho que, la insensibilidad es poco probable que ocurra, así como el profesional se preocupa con frecuencia de sus pacientes y el trato a los pacientes pocas veces es de forma inapropiada.

Figura 3

Conexión de la despersonalización con el desempeño laboral



Nota. Conjunto de proposiciones de los instrumentos

3.1.4. Objetivo específico 3

Determinar en qué medida la realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Tabla 4

Conexión de la realización personal con el desempeño laboral

Tabla cruzada Realización personal*Desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Mala=(19-44)	Regular=(45-70)	Buena=(71-100)	
Realización personal	Baja=(8-19)	Recuento	10	2	0	12
		%	7.5%	1.5%	0.0%	9.0%
	Medio=(20-29)	Recuento	0	15	0	15
		%	0.0%	11.2%	0.0%	11.2%
	Alta=(30-40)	Recuento	0	40	67	107
		%	0.0%	29.9%	50.0%	79.9%
Total		Recuento	10	57	67	134

% del total	7.5%	42.5%	50.0%	100.0 %
-------------	------	-------	-------	------------

Nota. Conjunto de proposiciones de los instrumentos

Respecto a la tabla y figura 4, la opinión de los colaboradores muestra que el 79.9% de encuestados poseen un nivel alto de realización personal; mientras que para el 11.2% un nivel medio, y para el 9.0% se concibe que es bajo.

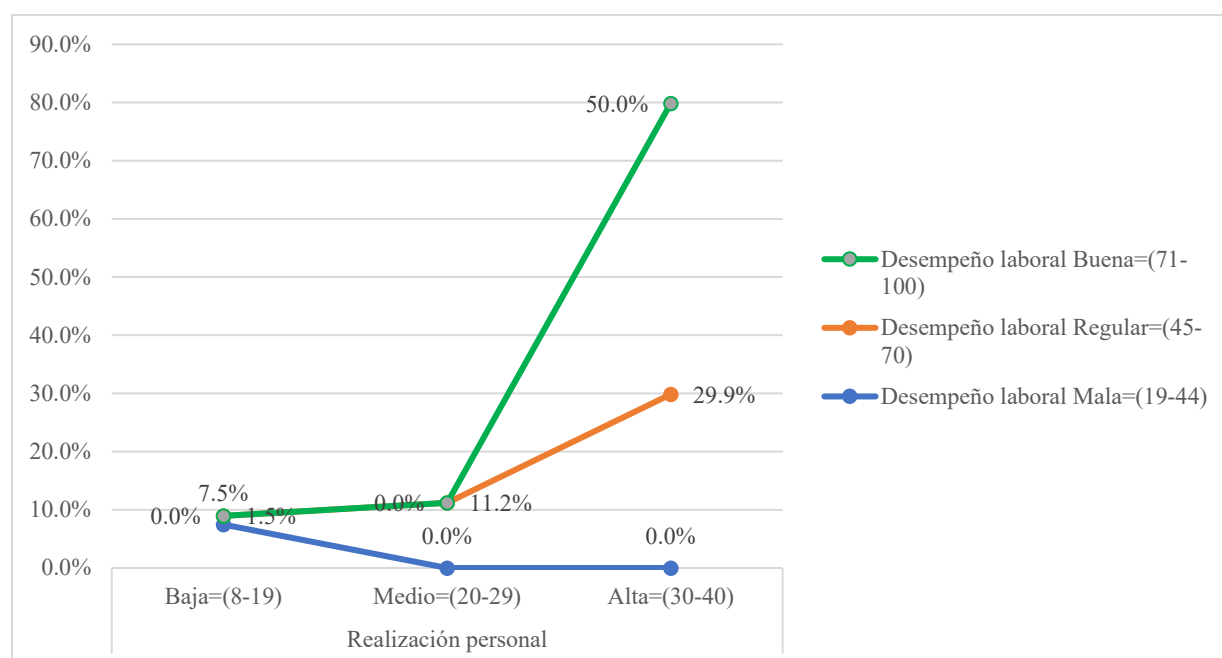
De la misma manera que, el 50.0% del personal evaluado posee un desempeño laboral bueno, seguido por el 42.5% por un desempeño regular, en tanto el 7.5% muestra un mal desempeño.

Al tratar el tercer objetivo específico, que consistió en determinar en qué medida la realización personal se asocia con el desempeño laboral, se concibe que el 50.0% de voluntarios cuenta con un nivel elevado de realización personal y a la vez un desempeño bueno, mientras que el 29.9% tiene una realización personal de forma alta, y un desempeño regular.

Este comportamiento de la realización personal alta y desempeño laboral bueno, responde al hecho que, el personal de salud trata con empatía a los pacientes y siente haber conseguido cosas útiles con su profesión; además, concibe que trata los problemas emocionales con mucha calma.

Figura 4

Conexión de la realización personal con el desempeño laboral



Nota. Conjunto de proposiciones de los instrumentos

3.2. Resultados a nivel inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Para efectuar los resultados se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, ya que la investigación tuvo un segmento muestral mayor a 50 sujetos, cuyas hipótesis formuladas fueron las siguientes.

H0: Las muestras de las variables: el síndrome de burnout y desempeño laboral cumplen con la idea de normalidad de distribución de datos.

H1: Las muestras de las variables: el síndrome de burnout y desempeño laboral cumplen, no cumplen con la idea de normalidad de distribución de datos.

Estadístico de prueba

Evaluación estadística de las hipótesis que se han presentado

Tabla 5*Prueba de normalidad*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Síndrome de Burnout	Desempeño laboral
N		134	134
Parámetros normales	Media	64.6269	66.0373
	Desv. Desviación	19.99574	15.38645
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.097	0.138
	Positivo	0.073	0.129
	Negativo	-0.097	-0.138
Estadístico de prueba		0.097	0.138
Sig. asin. (bilateral)		0.004	0.000

El análisis de la prueba de normalidad realizada por medio de SPSS V.27, logro identificar valores de Sig. de 0.004 y 0.000 según la prueba de Kolmogorov-Smirnov; estos resultados son inferiores a 0.05, por esta razón aceptamos la hipótesis alternativa, donde el síndrome de burnout y el desempeño laboral poseen datos no paramétricos, como resultado, se asume que el estadígrafo de Tau b de Kendall es el coeficiente adecuado para la contratación de hipótesis planteadas. Así pues, dado que la disposición de los datos no satisface las premisas de normalidad, el procedimiento a emplear fue de la estadística no paramétrica, con variables ordinales y un enfoque de investigación descriptivo y relacional, por lo que se aplicó el coeficiente de Tau b de Kendall.

3.2.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

El Síndrome de burnout se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Configuración:

Ho: El Síndrome de burnout no se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Ha: El Síndrome de burnout se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Pauta para tomar una decisión:

Si el valor p es superior a 0.05 o superior a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 (p valor <0.05), la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna.

También se tomó en consideración esta regla para las hipótesis específicas planteadas.

Tabla 6

El Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral

Correlaciones			Síndrome de burnout	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1.000	-0.799
		Sig.		0.000
		N	134	134
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-0.799	1.000
		Sig.	0.000	
		N	134	134

Se aprecia que siendo el coeficiente Tau_b de Kendall de -0.799, se contempla una alta correlación negativa (Morales & Rodríguez, 2016), entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, cuyo valor es de 0.000 (p <0.05). De esta manera, se asume que la disminución de desempeño laboral incide en el incremento del síndrome de burnout, por lo que se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, que expresa: El síndrome de burnout se

relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco.

Hipótesis específica a)

El agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Configuración:

Ho: El agotamiento emocional no se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Ha: El agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Tabla 7

El agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral

Correlaciones			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1.000	-0.792
		Sig.		0.000
		N	134	134
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0.792	1.000
		Sig.	0.000	
		N	134	134

En la tabla 7, según el coeficiente Tau_b de Kendall cuyo valor es -0.792, se concibe una alta correlación negativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Trayendo consigo que, la contracción del desempeño laboral obedece a un incremento del agotamiento emocional, en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se

asume la hipótesis alterna, que expresa: El agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal.

Hipótesis específica b)

La despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Configuración:

Ho: La despersonalización no se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Ha: La despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Tabla 8

La despersonalización se relaciona con el desempeño laboral

Correlaciones			Despersonalización	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000	-0.710
		Sig.		0.000
		N	134	134
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-0.710	1.000
		Sig.	0.000	
		N	134	134

Siendo el valor de Tau_b de Kendall de -0.710, se concibe una alta correlación negativa entre la despersonalización y el desempeño laboral, cuyo valor es 0.000 ($p < 0.05$). Al respecto, se tiene que la contracción del desempeño laboral obedece a la mayor práctica de la despersonalización; de tal forma se rechaza la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, que

expresa: La despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud.

Hipótesis específica c)

La realización personal se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Configuración:

Ho: La realización personal no se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Ha: La realización personal se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Tabla 9

La despersonalización se relaciona con el desempeño laboral

Correlaciones			Realización personal	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Realización personal	Coefficiente de correlación	1.000	0.758
		Sig.		0.000
		N	134	134
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0.758	1.000
		Sig.	0.000	
		N	134	134

Considerando que el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es de 0.758, se asume que existe una alta correlación positiva entre la realización personal y el desempeño laboral, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). manifestando que los índices elevados de desempeño laboral obedecen de igual manera a una mejora de la realización personal, por lo que se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, que expresa: La realización personal se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión

Los hallazgos demuestran la existencia de correlación indirecta del burnout con el desempeño laboral en trabajadores de dicho establecimiento de salud en Pichari N. I-4, región Cusco 2024, puesto que el coeficiente Tau_b de Kendall es igual a -0.799, esto demuestra una asociación significativa alta negativa cuyo p valor es 0.000 ($p < 0.05$); de igual manera se halló que el agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral, siendo el Tau_b de Kendall igual a -0.792, por lo que se asume una alta correlación negativa cuyo p valor es 0.000 ($p < 0.05$); en la misma línea de idea, el componente de despersonalización se asocia inversamente con el desempeño laboral, puesto que el Tau_b de Kendall es de -0.710, por ende existe una alta relación negativa con una sig. de 0.000 ($p < 0.05$); por otro lado, la realización personal se asocia directamente con el desempeño laboral, puesto que el valor Tau_b de Kendall es 0.758, que evidencia una alta correlación significativa positiva con sig. 0.000 ($p < 0.05$).

En esa línea, se identificó resultados similares, tales como la de Claire (2011) en la ciudad de La Paz - Bolivia, los resultados obtenidos muestran que, solo el 17% de los colaboradores presentan índices elevados de burnout y 62% consideraron tener un rendimiento laboral alto. Asimismo, encontró una correlación de - 0.284 entre las variables analizadas según el coeficiente de Pearson, este valor hace inferir que la presencia del síndrome de burnout afecta en su desempeño laboral de manera negativa.

En tanto, Gisbert (2021), halló que el 83% de encuestados presentan índices moderados del síndrome de burnout y 17% consideran tener un rendimiento laboral alto. Sumado a esto, se tiene una correlación de -0.764 según Pearson, este valor demuestra la presencia de una relación entre las variables analizadas y esta relación es negativa, por lo que ayuda a inferir que, los funcionarios que tienen mayores niveles de desgaste profesional cuentan con menores niveles de desempeño en su entorno.

En esa misma dirección, Huacón & Hidalgo (2021), conciben que el 55% de los docentes cuentan con niveles moderados de desgaste profesional, y el 63% de los docentes cuentan con una calificación media de desempeño laboral. Asimismo, obtuvo un $r = -0.085$, detallando que halló una asociación inversa significativa entre las variables. Por lo que, las manifestaciones de sintomatologías de desgaste profesional en educadores no afecta en la realización de sus actividades educativas.

En tanto, Dias et al. (2022) quienes estudiaron la asociación de estas dos variables en un contexto de confinamiento y crisis sanitaria de un establecimiento de salud concluyeron que la mayoría de los trabajadores existe una mediana incidencia del Burnout, mientras que el desempeño laboral fue alto. De igual forma Gutiérrez & Pando (2018) identificaron en sus resultados que el 79% de encuestados tienen índices medio de burnout y 62% consideran tener un desempeño laboral alto; por lo que, al hallar el coeficiente de correlación de Spearman de 0.072, acepta la asociación estadística entre las variables analizadas.

Por su parte Campos (2021) en su estudio sobre: “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de hospital San Juan de Dios en la pandemia del Covid-19, 2021”, los resultados demuestran la existencia de asociación negativa entre los constructos analizados.

Por su lado, Caycho (2021), tuvo por resultado que, más del 60% de los empleados tienen índices promedio o altos de burnout, y el 56.4% consideran tener un desempeño laboral regular, por lo que con un Rho de Spearman de -0.442, indica la presencia de asociación negativa entre constructos analizados.

Para Ariza et al. (2022), los resultados demuestran que, más del 80% de evaluados presentan índices promedios y elevados de desgaste profesional y el 81% señalan que tienen un buen rendimiento laboral dentro de la institución. En tanto, Rengifo (2022) demostró que el 88.6% de empleados tiene sintomatologías de burnout de nivel alto y el 92.7% consideran tener un desempeño regular dentro la clínica.

De forma similar Arana (2022), registro en sus hallazgos que el 91.4% de voluntarios presentan índices moderados del síndrome de burnout y el 54.3% cuentan con un desempeño laboral excelente; sumado a esto, encontró un Rho de Spearman de $-.226$, este valor indica cierta asociación indirecta entre constructo; esto pone de manifiesto que a menor presencia de burnout; más idóneo o mejor será el rendimiento laboral de los trabajadores de la clínica privada.

Contrario a ello, se tiene en Estrada (2019), donde en la experiencia respecto a la prevalencia del síndrome de burnout y su efecto en el desempeño laboral, obtuvo un coeficiente de Pearson igual a 0.575 ; esto indica que, a mayor prevención de burnout, la afectación en el desempeño laboral es mínimo; sumado a esto, se encontró que el 57.5% sufren un nivel medio del síndrome y 75.8% consideran no tener un desempeño laboral adecuado.

Por su parte, Abarca & Cáceres (2022), con respecto al burnout y rendimiento laboral, demostraron que, 72% consideran que existe un nivel regular del síndrome dentro de la organización, el mismo porcentaje consideran tener un rendimiento laboral excelente; luego, encontró un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.589 , esto indica una relación inversa entre las variables analizadas; en otras palabras, cuando se incrementa la presencia de burnout en los empleados, se evidencia menor rendimiento laboral.

En tanto, Ortíz (2022), al considerar como estudio el desgaste profesional y desempeño ocupacional, obtuvo por resultado que, el 10% consideran que existe un nivel alto del síndrome entre los trabajadores, asimismo, el 49.3% considera tener un rendimiento alto en su labor. Al calcular el Rho de Spearman tubo por resultado igual a -0.831 , la que señala la presencia de asociación indirecta; es así que, ante un aumento de sintomatologías de burnout se reduce el desempeño ocupacional.

De la discusión realizada, se deduce que, el síndrome de burnout y el desempeño laboral, guardan una relación inversa, esto es, si el desempeño laboral se contrae, es resultado de un aumento del síndrome de burnout; sin embargo, también se halló asociación directa entre el

burnout y desempeño ocupacional, cuya explicación se sintetiza en el hecho que, a una mejora en el síndrome de burnout le corresponde un mejor desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Conclusión general

El Burnout se correlaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024, siendo el valor de Tau_b de Kendall igual a 0.799, se precisa que existe una alta correlación negativa cuya sig. es 0.000 ($p < 0.05$). Trayendo consigo, que una disminución del desempeño laboral, es el resultado de un incremento del síndrome de burnout.

Conclusiones específicas

1. El agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño ocupacional de los trabajadores en el centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco, como resultante del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a -0.792, lo que refiere una alta correlación negativa con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). En tal sentido, se reconoce que la disminución de desempeño laboral se debe al incremento del agotamiento emocional.
2. La despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño ocupacional de los trabajadores en el centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco, como resultante del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall aproximado a -0.710; lo que refiere una alta correlación negativa con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). En tal sentido, se reconoce que la disminución de desempeño laboral se debe al incremento de la despersonalización.
3. La realización personal se relaciona directamente con el desempeño ocupacional de los trabajadores en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco, como producto del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall igual a 0.758, lo que concibe una alta correlación positiva con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por lo que, se percibe que la mejora del desempeño laboral obedece a una mejora de la realización personal.

RECOMENDACIONES

1. En el Centro de Salud Pichari N. I-4, a efectos de reducir el síndrome de burnout del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, se debe promover programas de rutinas saludables, flexibilizar los turnos y horarios de trabajo, realizar evaluaciones periódicas de estrés y brindar programas de ayuda psicológica.
2. En el Centro de Salud Pichari N. I-4, a efectos de reducir el agotamiento emocional, se debe realizar actividades físicas, fomentar encuentros con seres queridos, evitar la sobrecarga de trabajo y facilitar la ejecución de las tareas diarias.
3. En el Centro de Salud Pichari N. I-4, a fin de mejorar la despersonalización, se debe realizar acciones terapéuticas, también conocida como terapia de conversación y contar con viajes de excursión.
4. En el Centro de Salud Pichari N. I-4 I, a fin de mejorar la realización personal, se debe realizar acciones orientadas hacia el desarrollo de habilidades y competencias, para que de esa manera fomentar un ambiente de trabajo positivo.

Referencia

- Abarca Berrios, D. M., & Cáceres Huamán, Y. (2022). *Síndrome de burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022*. Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99962>
- Aguilar Morales, J. E., & Vargas Mendoza, J. E. (2010). Trabajo en equipo. *Network de Psicología Organizacional*. Obtenido de <https://www.procase-learning.cl/Demos/aau/docs/Trabajo%20en%20Equipo.pdf>
- Álvarez Gallego, E., & Fernández Rios, F. (1991). El síndrome de Burnout o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265.
- Ander-Egg, E., & Aguilar, M. J. (2001). *Trabajo en equipo*. Progreso, S.A. de C.V. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3X9ap9zweMAC&oi=fnd&pg=PA11&dq=trabajo+en+equipo&ots=dNAGhLaAgB&sig=uNnDj3Hac7zTyP0n6G9FS15b_A0#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false
- Arana Meléndez, D. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada; Lima 2022*. Tesis de Titulación, Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7435>
- Ariza Quispe, J. A., Paredes Asencios, C. J., & Rodríguez Ramos, T. C. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2022*. Tesis de Titulación, Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7594>
- Barajas Sánchez, J., Cortez Rodríguez, F., Sánchez Estrada, R. C., Medina Leal, L., Ruiz Salazar, M. L., & Camargo Bravo, A. (2020). Realización personal "Autorrealización" y el personal de enfermería. *Revista Electrónica de Portales Médicos*, XV(12). Obtenido de

- <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/realizacion-personal-autorrealizacion-y-el-personal-de-enfermeria/#:~:text=Abraham%20Maslow%2C%20psic%C3%B3logo%20humanista%2C%20define,felicidad%2C%20incrementando%20as%C3%AD%20la%20autoestima.>
- Barreto Osma, D. A., & Salazar Blanco, H. A. (2021). Agotamiento emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39.
doi:<https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica de Administración Valor Agregado*, 7(1), 109-121. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernal Guerrero, A. (2009). El concepto de "Autorrealización" como identidad personal. Una revisión crítica. *Revista de Ciencias de la Educación*(16), 11-23. Obtenido de <https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/view/10100>
- Campos, G. F. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de hospital San Juan de Dios en la pandemia del Covid-19, 2021*. Tesis de Titulación, Universidad María Auxiliadora. Obtenido de <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/574>
- Cardona Acevedo, M., Montes Gutiérrez, I. C., Vásquez Maya, J. J., Villegas González, M. N., & Brito Mejía, T. (2007). Capital humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral. *Universidad EAFIT*(56). Obtenido de <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/cuadernos-investigacion/article/view/1287>
- Cardona, P., & Wilkinson, H. (2006). Trabajo en equipo. *Bussines School - Occasional Paper*. Obtenido de <https://arodi.yolasite.com/resources/Trabajo%20en%20equipo-IESE.pdf>
- Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia*

- Latina*, 4(2), 684-703. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Caycho Calagua, Y. E. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de cuidados críticos del hospital militar central del ejército del Perú, Lima 2019*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6069>
- Celis López, M. Á., Gutiérrez Aceves, G. A., Farias Serratos, F., Moreno Jiménez, S., & Suárez Campos, J. d. (2006). Síndrome de Burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=13668>
- Chagray Ameri, N. H., Ramos Yovera, S. E., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vásquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena Edición ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Claire Torrez, C. R. (2011). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia*. Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/6630>
- Cruz Corredor, I. (2019). *Antecedentes históricos de la evaluación del desempeño laboral*. Obtenido de Tiem Toast: <https://www.timetoast.com/timelines/antecedentes-historicos-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral>

- Cruzado, L., Nuñez Moscoso, P., & Rojas Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Revista Neuro-Psiquiatría*, 76(22), 120-125. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3720/372036944009.pdf>
- Custodio, G. D. (2022). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud de un hospital de Áncash - 2022*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96913>
- Días, S. K., García, S. M., & Yáñez, Á. C. (2022). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia Covid 19. *Horizonte de Enfermería*, 33(2), 123-131. Obtenido de <https://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/50993>
- Durán Ascencio, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial Elearning S.L. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GG12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=trabajo+en+equipo&ots=4_5x3NKPAq&sig=rec-AfTks_cEg4LPpkR4YpM-HZE#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false
- EKMR. (s.f.). *La investigación y los tipos de diseños existentes*. Obtenido de <https://invest.mundotareavirtual.com/la-ciencia-y-la-tecnologia/los-disenos-de-investigacion/>
- Espino, J.P. (2023). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Conimpa S.A.C., Lima, 2022*. Tesis para optar el Título Profesional de Administración de Empresas, Universidad San Ignasio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/74c5913a-ae6e-48e3-80a3-e284568854ce/content>
- Estrada Lima, G. D. (2019). *Prevalencia del síndrome de burnout y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en una entidad hospitalaria del Cusco - 2019*. Tesis de Grado, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38394>

- García, M. P., & García, M. (s.f.). *Investigación*, Capítulo 3. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>
- García, T. (s.f.). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Obtenido de http://www.etpcba.com.ar/documentos/sitios/evaluacion_intitucional/8_el_cuestionario.pdf
- Gisbert, F. A. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en funcionarios de la federación de asociaciones municipales de Bolivia*. Tesis de Titulación, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/26899>
- Gonzalo, M. K., & Luís, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*, Cuadernos de Sociología - UBA. Obtenido de <https://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Gutiérrez Valencia, D. J., & Pando Urbina, J. L. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca*. Tesis de Maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/897>
- Guzmán Sánchez, E., Muennekhoff, B., Ricard Lanata, X., Spelucin Runcinam, J., & Zeisser Polatsik, M. (2006). *Propuestas para el gobierno regional 2007-2010*. Obtenido de <https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2014/04/region-cusco.pdf>
- Hidalgo Murillo, L. F., & Saborío Morales, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Huacón Reyes, E. I., & Hidalgo Ochoa, O. d. (2021). Síndrome de burnout: impacto en el desempeño laboral de los educadores. *Revista de ciencias sociales y humanísticas*, 5(23), 53-72. Obtenido de <https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/275>

- Lacunza, A. B., & Contini, E. N. (2016). Relaciones interpersonales positivas: los adolescentes como protagonistas. *Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad*, 16(2).
doi:<http://dx.doi.org/10.18682/pd.v16i2.598>
- López Carballeira, A. (2017). *El síndrome de burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de sanidad pública gallega*. EIDO. Obtenido de https://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout: evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*(112), 42-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez, R. A. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad empresarial*, 3, 37-38.
- Méndez Venegas, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de burnout. *Acta Pediátrica de México*, 25(5), 299-302. Obtenido de <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/handle/20.500.12103/1814>
- Morales, P., & Rodríguez, L. (2016). Aplicación de los coeficientes correlación de Kendall y Spearman. Obtenido de <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/agrollania/2016/agro8.pdf>
- Municipalidad Distrital de Pichari. (Julio de 2023). *Inauguración del moderno local del centro de salud I4*. Obtenido de Nota de prensa: <https://munipichari.gob.pe/sabado-15-de-julio-inauguracion-del-moderno-local-del-centro-de-salud-i-4-con-presencia-del-ministro-de-salud/>
- Núñez, L. E. (2017). *Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín - 2017*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestría en Administración de la Educación, Universidad César Vallejo) Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12993/N%c3%ba%c3%b1ez_CLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ordenanza Regional N°189-2020-CR/GR CUSCO. (31 de Diciembre de 2020). *Aprueba el Cuadro para Asignación de Personal Provisional (CAP -P) de la Dirección Regional de Salud del Cusco*, El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1919434-1>

Ortega Ruiz, C., & López Ríos, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/337/33740108.pdf>

Ortiz Salas, D. A. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño docente en la institución educativa Ciencias del Cusco - 2022*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100355>

Padilla Ruíz, P. (2021). *La evaluación del desempeño en la gestión del empleo público*. Obtenido de Gestión de personas y administración pública: <https://pedropadillaruz.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/>

Pérez, R., & Svetlana, D. (18 de Mayo de 2020). *Los retos del personal de salud ante la pandemia de COVID-19: pandemónium, precariedad y paranoia*. Obtenido de Mejorando vidas: <https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/>

Quiroz, E. (17 de Mayo de 2023). *El valor de la experiencia laboral*. Obtenido de LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pulse/el-valor-de-la-experiencia-laboral-eduardo-quiroz/?originalSubdomain=es>

Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*, Ciencia América. Obtenido de <file:///C:/Users/pelayo/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>

Real Academia Española. (2023). *Experiencia*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/experiencia>

- Rengifo Vega, K. M. (2022). El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022. *Revista Científica de Administración, Valor Agregado*, 9(1), 28-42. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v9i1.1879>
- Rosales Sánchez, J. (2015). Percepción y Experiencia. *EPISTEME*, 35(2), 21-36. Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-43242015000200002
- Sánchez Narváez, F. (2020). *Síndrome de Burnout*. Grupo Rodrigo Porrúa S.A. Obtenido de https://books.google.es/books?id=zrsLEAAAQBAJ&pg=PP1&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false
- Sierra Siegert, M. (2008). La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 37(1), 40-55. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0034-74502008000100004&script=sci_arttext
- Vargas, Z. R. (2009). *La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica*, Revista Educación. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Velázquez, A. (2024). *Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos*, QuestionPro. Obtenido de questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/
- Westreicher, G. (2020). *Experiencia Laboral*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/experiencia-laboral.html>
- Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272010000200009&script=sci_arttext&tlng=en

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Centro de Salud Pichari, Cusco 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>1. Problema general ¿En qué medida el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024?</p> <p>2. Problemas específicos a) ¿En qué medida el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024? b) ¿En qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024? c) ¿En qué medida la realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024?</p>	<p>1. Objetivo general Determinar en qué medida el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.</p> <p>2. Objetivos específicos a) Determinar en qué medida el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024. b) Determinar en qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024. c) Determinar en qué medida la realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.</p>	<p>1. Hipótesis general El Síndrome de Burnout se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.</p> <p>2. Hipótesis específicas a) El agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024. b) La despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024. c) La realización personal se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024.</p>	<p>1. Variable Dependiente X: Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones x1: Agotamiento Personal x2: La Despersonalización I3: Realización Personal</p> <p>2. Variable Independiente Y: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones y1: Relaciones interpersonales y2: Experiencia y3: Trabajo en equipo</p>	<p>1. Tipo de investigación Aplicada</p> <p>2. Nivel de investigación Descriptivo y correlacional.</p> <p>3. Población y muestra Población = 149 Muestra = 134 colaboradores</p> <p>4. Técnica e instrumento. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Cuestionario sobre la variable síndrome de burnout

Introducción:

Muy El presente cuestionario tiene como propósito recoger información para realizar la investigación: "Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Centro de Salud Pichari N.I-4, Región Cusco 2024". La misma que es anónima y sirve solo con fines académicos, por lo que se le solicita marcar con una equis (X), sola una opción en cada afirmación que se presenta a continuación, de acuerdo a la siguiente escala.

Nunca	Alguna vez al año	Alguna vez al mes	Alguna vez a la semana	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones/ Ítems	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Agotamiento emocional					
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar					
4. Trabajar todo el día con mucha gente es hacer esfuerzo y mantenerse en tensión					
5. Me siento desgastado, cansado por mi trabajo					
6. Me siento frustrado o aburrido en mi trabajo					
7. Creo que estoy trabajando demasiado					
8. Trabajar directamente con personas me produce estrés					
9. Me siento acabado como si no pudiese trabajar más					
Dimensión: Despersonalización					
10. Trato a los pacientes de manera impersonal y apática					
11. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					
12. Me preocupa el hecho de que este trabajando endureciéndome emocionalmente					
13. Siento que me preocupa poco lo que le ocurra a mis pacientes					

14. Siento que los colegas de trabajo me acusan por alguno de sus problemas					
Dimensión: Realización personal					
15. Comprendo fácilmente como se sienten las demás personas					
16. Trato con empatía los problemas de los pacientes					
17. Influyo positivamente en la vida de las personas					
18. En el centro de trabajo me siento muy activo					
19. Influyo en el relajamiento de las personas a quienes doy servicio					
20. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes					
21. He conseguido muchas cosas útiles con mi profesión					
22. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma					

Anexo 3: Cuestionario sobre la variable desempeño laboral

Introducción:

Muy El presente cuestionario tiene como propósito recoger información para realizar la investigación: "Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Centro de Salud Pichari N.I-4, Región Cusco 2024". La misma que es anónima y sirve solo con fines académicos.

Nunca	Alguna vez al año	Alguna vez al mes	Alguna vez a la semana	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones/ Ítems	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Relaciones interpersonales					
1. El trato a los pacientes es con amabilidad					
2. En el trabajo brinda una adecuada orientación a los pacientes					
3. Se caracteriza por evitar conflictos en el centro de trabajo					
4. Es sensible a los sentimientos y necesidades de los demás					
5. Participa frecuentemente en la toma de decisiones institucionales					
6. Tiene capacidad para influir positivamente en los colegas de trabajo					
7. Los pacientes le entienden cuando da información					
Dimensión: Experiencia					
8. Posee seguridad en la realización de su trabajo					
9. Dispone mejores competencias laborales que sus colegas de trabajo					
10. Tiene la posibilidad de integrarse rápidamente al mercado laboral					

11. Los conocimientos adquiridos a lo largo de los años son útiles					
12. Los conocimientos adquiridos a través de las vivencias son útiles					
13. Toda actividad permite acumular experiencia para la vida					
Dimensión: Trabajo en equipo					
14. Posee aptitudes para integrarse a un equipo de trabajo					
15. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
16. Se comunica asertivamente con los colegas de trabajo					
17. Sus colegas de trabajo apoyan en las tareas programadas					
18. Asume con compromiso las tareas que se le encomienda					
19. La transmisión de ideas de los colegas de trabajo es clara					

Baremo

Variable e indicador		Baja	Medio	Alta
x	Síndrome de burnout	(22-51)	(52-81)	(82-110)
x1	Agotamiento emocional	(9-21)	(22-33)	(34-45)
x2	Despersonalización	(5-12)	(13-18)	(19-25)
x3	Realización personal	(8-19)	(20-29)	(30-40)

Variable e indicador		Mala	Regular	Buena
y	Desempeño laboral	(19-44)	(45-70)	(71-100)
y1	Relaciones interpersonales	(7-16)	(17-26)	(27-35)
y2	Iniciativas	(6-14)	(15-22)	(23-30)
y3	Trabajo en equipo	(7-16)	(17-26)	(27-35)

Anexo 4: Análisis de fiabilidad

“Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida”

La consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems.

Como criterio general, George & Mallery, 2003 (citado en Hernández & Pascal, 2017) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- “Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	2

Se aprecia, que el coeficiente de Cronbach es igual a 0.974, entonces, es excelente.

Anexo 5: Prueba de normalidad

a. Hipótesis.

“Ho: La variable aleatoria no tiene una distribución normal

H1: La variable aleatoria tiene una distribución normal”

b. Estadístico de prueba

$$W_c = \frac{b^2}{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

c. Zona de aceptación para H0:

La zona de aceptación para Ho está formada por todos los valores del estadístico de prueba

Wc menores al valor esperado o tabulado $W_{(1-\alpha;n)}$

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Síndrome de burnout	Desempeño laboral
N		134	134
Parámetros normales	Media	64.6269	66.0373
	Desv. Desviación	19.99574	15.38645
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.097	0.138
	Positivo	0.073	0.129
	Negativo	-0.097	-0.138
Estadístico de prueba		0.097	0.138
Sig. asin. (bilateral)		0.004	0.000

Anexo 6: Base de datos de la variable síndrome de burnout

	Agotamiento emocional									Despersonalización					Realización personal							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	18	36	18	33	40	52	18	47	50	78	58	58	91	91	18	7	0	0	0	0	0	18
2	43	33	51	30	42	43	30	43	33	18	66	43	43	33	25	18	7	0	7	18	7	29
3	36	36	14	33	33	22	28	39	31	37	10	25	0	4	25	18	7	11	10	7	0	36
4	25	29	33	23	12	17	18	5	20	1	0	0	0	0	1	0	4	7	7	18	18	8
5	12	0	18	15	7	0	40	0	0	0	0	8	0	6	65	91	116	116	110	91	109	43
134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	4	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	4	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	4	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	3	2	4	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	3	2	4	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	3	2	4	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	2	4	1
19	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	4	3	4	2
20	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	4	3	4	2
21	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	4	3	4	2
22	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	4	3	4	2
23	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	4	3	4	2
24	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	4	3	4	2
25	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	5	3	4	2
26	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
27	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
28	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
29	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
30	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
31	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
32	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
33	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
34	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
35	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
36	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
37	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
38	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
39	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
40	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
41	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
42	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
43	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	4	5	2
44	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	2
45	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	2
46	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	2
47	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	2
48	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	3
49	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	3
50	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	3
51	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	3

Anexo 7: Base de datos de la variable desempeño laboral

	Relaciones interpersonales							Experiencia						Trabajo en equipo					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	6	5	3	5	6	7	6	3	4	2	1	5	7	2	2	1	4	0	5
2	10	12	13	11	3	10	10	8	8	11	13	11	13	3	5	8	3	5	8
3	50	75	43	49	54	47	47	51	66	39	60	50	56	37	65	53	41	65	55
4	49	30	63	60	59	59	61	61	46	70	48	60	47	80	52	61	62	54	60
5	19	12	12	9	12	11	10	11	10	12	12	8	11	12	10	11	24	10	6
#	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
5	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
6	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2
10	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
11	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
12	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
13	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
14	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
15	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
16	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3

Artículo Científico A Partir De La Tesis – Burnout Y Desempeño Laboral

**Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud en un
establecimiento de atención primaria del Cusco, 2024**

**Burnout syndrome and job performance of health personnel in a primary health
care facility in Cusco, 2024**

Autor

Tania Mercedes Apaico Robles.

Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Correo institucional: tania.apaico.31@unsch.edu.pe

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Pichari N. 1-4, región Cusco, durante el año 2024. La investigación fue de tipo aplicada, con nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 134 trabajadores de salud, constituyéndose una muestra censal. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios tipo Likert: el Maslach Burnout Inventory adaptado, para medir el síndrome de burnout, y un cuestionario de desempeño laboral. El análisis inferencial se realizó mediante el coeficiente Tau-b de Kendall. Los resultados evidenciaron una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral (Tau-b = -0.799; $p < 0.05$), así como relaciones significativas entre sus dimensiones y el desempeño laboral. Se concluye que el

síndrome de burnout influye negativamente en el desempeño laboral del personal de salud, por lo que resulta necesario implementar estrategias de prevención y promoción del bienestar laboral.

Palabras clave: síndrome de burnout, desempeño laboral, personal de salud, estrés laboral.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between burnout syndrome and job performance among health personnel at the Pichari N. I-4 Health Center, Cusco region, during 2024. This applied research followed a descriptive-correlational, non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 134 health workers, forming a census sample. Data collection was carried out using two Likert-type questionnaires: an adapted Maslach Burnout Inventory to assess burnout syndrome and a job performance questionnaire. Inferential analysis was conducted using Kendall's Tau-b coefficient. The results showed a significant inverse relationship between burnout syndrome and job performance (Tau-b = -0.799; $p < 0.05$), as well as significant relationships between burnout dimensions and job performance. It is concluded that burnout syndrome negatively affects job performance, highlighting the need for preventive strategies to promote occupational well-being.

Keywords: burnout syndrome, job performance, health personnel, occupational stress.

I. Introducción

De acuerdo con la OMS (2016, citado por Campos, 2021), se tiene que, “algunas revisiones recientes miden la prevalencia de burnout entre enfermeros que trabajan en especialidades específicas de atención como emergencia, oncología, pediatría, y atención primaria” (p. 7). El cual, conduce a un comportamiento negativo del personal de salud hacia los pacientes.

Según Días et al. (2022), el comportamiento del desgaste profesional y el rendimiento ocupacional en el periodo de crisis sanitaria por el Covid 19, en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro en el Ecuador, fue que, los profesionales se salud “mantienen un nivel de prevalencia medio de padecer el síndrome de burnout” (p. 130). En cuanto al desempeño laboral, cuentan con una evaluación alta y una predisposición de tener un buen desempeño; sin embargo, se tiene un reducido grupo con desempeño laboral bajo.

Por su parte, Custodio (2022), precisa que, en las instalaciones hospitalarias de la capital de Perú, está presente el “síndrome de paciente quemado o burnout en médicos y área de enfermería en un 3.4%” (p. 9). En tanto en la experiencia del hospital de Ancash, señala que los trabajadores de dicho recinto sanitario están predispuesto a desarrollar afecciones en su bienestar en general como resultado del estrés permanente, donde el agotamiento profesional alcanza una tasa del 19.2% en enfermeros; que repercute en problemas de atención no acorde a las expectativas del paciente, la que es muestra de cierto agotamiento del personal de salud con un rendimiento laboral fluctuante.

Por lo que, aspectos como los descritos están presentes en el personal de salud del Centro de Salud Pichari N.I-4. Esto es, agotamiento emocional, despersonalización y

realización personal, que están explicados a través del cansancio al final de la jornada de trabajo, mostrarse aburridos, con desánimos como no quisieran seguir trabajando, insensibles con los pacientes, poco interés por lo que le ocurra a los pacientes, escasa empatía con los pacientes, poco activo. Asimismo, es donde se muestra el deterioro de vínculos entre trabajadores o pacientes, la orientación a resultados y el desempeño en grupo, mostradas a través del trato insensible, poca capacidad para influir en los colegas de trabajo, escaso cumplimiento de las actividades planificadas, poco interés por el uso racional de los recursos, escasa comunicación asertiva con los colegas de trabajo, cumplimiento de tareas con cierta resistencia, entre otros.

Es por ello “que el problema general se vierte de la siguiente manera: ¿En qué medida el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud” Pichari N. I-4, región Cusco 2024?

Desde “el punto de vista teórico, el estudio aporta información importante sobre el síndrome de burnout; puesto que, es considerado como un problema actual y muy frecuente en el sector salud, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, que como consecuencia”, tiene repercusiones para el bienestar del entorno laboral, así como de los pacientes que reciben el servicio, porque, incurre en deterioro de la calidad de servicio, provocando una insatisfacción general de la población.

Desde la mirada práctica, los resultados del estudio proporcionan información valiosa para diseñar e implementar intervenciones destinadas “a prevenir y mitigar el Síndrome de Burnout y mejorar el desempeño laboral. En” tanto, desde el punto de vista metodológico, las técnicas e instrumentos son garantía de los resultados alcanzados.

Puesto que se “tuvo, como objetivo central: determinar en qué medida el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud” Pichari N. I-4, región Cusco 2024. Seguido por los objetivos específicos: determinar en qué medida el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024; determinar en qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024, “y determinar en qué medida la realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud” Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Asimismo en la hipótesis general, que se planteó “en los siguientes términos: el síndrome de burnout se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024; así como también las hipótesis específicas: el agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024; la despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco 2024, y la realización personal se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud” Pichari N. I-4, región Cusco 2024.

Respecto a la estructura de la investigación se desarrolló el sustento teórico, con los estudios previos, definición de términos, modelos teóricos que lo respaldan con sus respectivas dimensiones o componentes, seguidamente se redactó el apartado de metodología con su diseño, la descripción de los instrumentos y el análisis pertinente para la consecución de objetivos; después se elaboró “los resultados, la discusión, las conclusiones y finalizado con las sugerencias”.

II. Metodología

La investigación fue de tipo aplicada, con nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por el personal de salud del Centro de Salud Pichari N. I-4, región Cusco, y la muestra fue censal, integrada por 134 trabajadores que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios tipo Likert: el Maslach Burnout Inventory adaptado, que evaluó las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y un cuestionario de desempeño laboral que consideró las dimensiones de relaciones interpersonales, experiencia y trabajo en equipo. Ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y presentaron adecuados niveles de confiabilidad.

El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva e inferencial. Previamente, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, determinándose una distribución no paramétrica de los datos. En consecuencia, se empleó el coeficiente Tau-b de Kendall para la contrastación de hipótesis, considerando un nivel de significancia de $p < 0.05$.

III. Resultados y discusión

Resultados

Los resultados descriptivos evidenciaron que el 39.6% del personal de salud presentó un nivel medio de síndrome de burnout, el 32.1% un nivel bajo y el 28.4% un nivel alto. Respecto al desempeño laboral, el 50.0% de los trabajadores mostró un

desempeño bueno, el 42.5% regular y el 7.5% malo. El análisis inferencial demostró una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral (Tau-b = -0.799; $p < 0.05$).

Tabla cruzada síndrome de burnout*Desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Mala=(19-44)	Regular=(45-70)	Buena=(71-100)	
Síndrome de burnout	Baja=(22-51)	Recuento	10	33	0	43
		%	7.5%	24.6%	0.0%	32.1%
	Medio=(52-81)	Recuento	0	24	29	53
		%	0.0%	17.9%	21.6%	39.6%
	Alta=(82-110)	Recuento	0	0	38	38
		%	0.0%	0.0%	28.4%	28.4%
Total	Recuento	10	57	67	134	
	% del total	7.5%	42.5%	50.0%	100.0%	

Correlaciones

		Síndrome de burnout	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Síndrome de burnout	1.000	-0.799
		Sig.	0.000
		N	134
Desempeño laboral	Síndrome de burnout	-0.799	1.000
		Sig.	0.000
		N	134

Los resultados descriptivos evidenciaron que el 26.9% del personal de salud presentó un nivel medio de agotamiento emocional, el 51.5% un nivel bajo y el 21.6% un nivel alto. Respecto al desempeño laboral, el 50.0% de los trabajadores mostró un desempeño bueno, el 42.5% regular y el 7.5% malo. El análisis inferencial demostró una relación negativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral (Tau-b = -0.792; $p < 0.05$).

Tabla cruzada Agotamiento emocional*Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Mala=(19-44)	Regular=(45-70)	Buena=(71-100)		
Agotamiento emocional	Baja=(9-21)	Recuento	10	57	2	69
		% del total	7.5%	42.5%	1.5%	51.5%
	Medio=(22-33)	Recuento	0	0	36	36
		% del total	0.0%	0.0%	26.9%	26.9%
	Alta=(34-45)	Recuento	0	0	29	29
		% del total	0.0%	0.0%	21.6%	21.6%
Total	Recuento	10	57	67	134	
	% del total	7.5%	42.5%	50.0%	100.0%	

Correlaciones

		Agotamiento emocional		Desempeño laboral	
Tau_ b de Kendall	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-0.792	
		Sig.		0.000	
		N	134	134	
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-0.792	1.000	
		Sig.	0.000		
		N	134	134	

Los resultados descriptivos evidenciaron que el 7.5% del personal de salud presentó un nivel medio de despersonalización, el 90.3% un nivel bajo y el 2.2% un nivel alto. Respecto al desempeño laboral, el 50.0% de los trabajadores mostró un desempeño bueno, el 42.5% regular y el 7.5% malo. El análisis inferencial demostró una correlación negativa entre la despersonalización y el desempeño laboral (Tau-b = -0.710; $p < 0.05$).

Tabla cruzada Despersonalización*Desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Mala=(19-44)	Regular=(45-70)	Buena=(71-100)	
Despersonalización	Baja=(5-12)	Recuento	10	57	54	121
		%	7.5%	42.5%	40.3%	90.3%
	Medio=(13-18)	Recuento	0	0	10	10
		%	0.0%	0.0%	7.5%	7.5%
	Alta=(19-25)	Recuento	0	0	3	3
		%	0.0%	0.0%	2.2%	2.2%
Total		Recuento	10	57	67	134
		% del total	7.5%	42.5%	50.0%	100.0%

Correlaciones

			Despersonalización	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1.000	-0.710
		Sig.		0.000
		N	134	134
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0.710	1.000
		Sig.	0.000	
		N	134	134

Los resultados descriptivos evidenciaron que el 11.2% del personal de salud presentó un nivel medio de realización personal, el 9.0% un nivel bajo y el 79.9% un nivel

alto. Respecto al desempeño laboral, el 50.0% de los trabajadores mostró un desempeño bueno, el 42.5% regular y el 7.5% malo. El análisis inferencial demostró una correlación positiva entre la realización personal y el desempeño laboral (Tau-b = 758; $p < 0.05$).

Tabla cruzada Realización personal*Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Mala=(19-44)	Regular=(45-70)	Buena=(71-100)		
Realización personal	Baja=(8-19)	Recuento	10	2	0	12
		%	7.5%	1.5%	0.0%	9.0%
	Medio=(20-29)	Recuento	0	15	0	15
		%	0.0%	11.2%	0.0%	11.2%
	Alta=(30-40)	Recuento	0	40	67	107
		%	0.0%	29.9%	50.0%	79.9%
Total	Recuento	10	57	67	134	
	% del total	7.5%	42.5%	50.0%	100.0%	

Correlaciones

		Realización personal	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Realización personal	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig.	0.000
		N	134
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0.758
		Sig.	0.000
		N	134

Discusión

Los hallazgos obtenidos concuerdan con investigaciones previas que señalan que el síndrome de burnout afecta negativamente el desempeño laboral del personal de salud. La fuerte relación inversa encontrada evidencia que el incremento del desgaste profesional reduce la eficiencia, la motivación y la calidad del trabajo realizado. Estos resultados refuerzan la necesidad de implementar programas de intervención orientados

al manejo del estrés laboral, fortalecimiento de la salud mental y promoción de un clima organizacional favorable, con el fin de mejorar el desempeño laboral y la calidad de los servicios de salud.

Los hallazgos demuestran la existencia de correlación indirecta del burnout con el desempeño laboral en trabajadores de dicho establecimiento de salud en Pichari N. 1-4, región Cusco 2024, puesto que el coeficiente Tau_b de Kendall es igual a -0.799, esto demuestra una asociación significativa alta negativa cuyo p valor es 0.000 ($p < 0.05$); de igual manera se halló que el agotamiento emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral, siendo el Tau_b de Kendall igual a -0.792, por lo que se asume una alta correlación negativa cuyo p valor es 0.000 ($p < 0.05$); en la misma línea de idea, el componente de despersonalización se asocia inversamente con el desempeño laboral, puesto que el Tau_b de Kendall es de -0.710, por ende existe una alta relación negativa con una sig. de 0.000 ($p < 0.05$); por otro lado, la realización personal se asocia directamente con el desempeño laboral, puesto que el valor Tau_b de Kendall es 0.758, que evidencia una alta correlación significativa positiva con sig. 0.000 ($p < 0.05$).

En esa línea, se identificó resultados similares, tales como la de Claire (2011) en la ciudad de La Paz - Bolivia, los resultados obtenidos muestran que, solo el 17% de los colaboradores presentan índices elevados de burnout y 62% consideraron tener un rendimiento laboral alto. Asimismo, encontró una correlación de - 0.284 entre las variables analizadas según el coeficiente de Pearson, este valor hace inferir que la presencia del síndrome de burnout afecta en su desempeño laboral de manera negativa.

En tanto, Gisbert (2021), halló que el 83% de encuestados presentan índices moderados del síndrome de burnout y 17% consideran tener un rendimiento laboral alto. Sumado a esto, se tiene una correlación de -0.764 según Pearson, este valor demuestra la presencia de una relación entre las variables analizadas y esta relación es negativa, por lo que ayuda a inferir que, los funcionarios que tienen mayores niveles de desgaste profesional cuentan con menores niveles de desempeño en su entorno.

En esa misma dirección, Huacón & Hidalgo (2021), conciben que el 55% de los docentes cuentan con niveles moderados de desgaste profesional, y el 63% de los docentes cuentan con una calificación media de desempeño laboral. Asimismo, obtuvo un $r = -0.085$, detallando que halló una asociación inversa significativa entre las variables. Por lo que, las manifestaciones de sintomatologías de desgaste profesional en educadores no afecta en la realización de sus actividades educativas.

En tanto, Dias et al. (2022) quienes estudiaron la asociación de estas dos variables en un contexto de confinamiento y crisis sanitaria de un establecimiento de salud concluyeron que la mayoría de los trabajadores existe una mediana incidencia del Burnout, mientras que el desempeño laboral fue alto. De igual forma Gutiérrez & Pando (2018) identificaron en sus resultados que el 79% de encuestados tienen índices medio de burnout y 62% consideran tener un desempeño laboral alto; por lo que, al hallar el coeficiente de correlación de Spearman de 0.072 , acepta la asociación estadística entre las variables analizadas.

Por su parte Campos (2021) en su estudio sobre: "Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de hospital

San Juan de Dios en la pandemia del Covid-19, 2021”, los resultados demuestran la existencia de asociación negativa entre los constructos analizados.

Por su lado, Caycho (2021), tuvo por resultado que, más del 60% de los empleados tienen índices promedio o altos de burnout, y el 56.4% consideran tener un desempeño laboral regular, por lo que con un Rho de Spearman de -0.442, indica la presencia de asociación negativa entre constructos analizados.

Para Ariza et al. (2022), los resultados demuestran que, más del 80% de evaluados presentan índices promedios y elevados de desgaste profesional y el 81% señalan que tienen un buen rendimiento laboral dentro de la institución. En tanto, Rengifo (2022) demostró que el 88.6% de empleados tiene sintomatologías de burnout de nivel alto y el 92.7% consideran tener un desempeño regular dentro la clínica.

De forma similar Arana (2022), registro en sus hallazgos que el 91.4% de voluntarios presentan índices moderados del síndrome de burnout y el 54.3% cuentan con un desempeño laboral excelente; sumado a esto, encontró un Rho de Spearman de -.226, este valor indica cierta asociación indirecta entre constructo; esto pone de manifiesto que a menor presencia de burnout; más idóneo o mejor será el rendimiento laboral de los trabajadores de la clínica privada.

Contrario a ello, se tiene en Estrada (2019), donde en la experiencia respecto a la prevalencia del síndrome de burnout y su efecto en el desempeño laboral, obtuvo un coeficiente de Pearson igual a 0.575; esto indica que, a mayor prevención de burnout, la afectación en el desempeño laboral es mínimo; sumado a esto, se encontró que el 57.5%

sufren un nivel medio del síndrome y 75.8% consideran no tener un desempeño laboral adecuado.

Por su parte, Abarca & Cáceres (2022), con respecto al burnout y rendimiento laboral, demostraron que, 72% consideran que existe un nivel regular del síndrome dentro de la organización, el mismo porcentaje consideran tener un rendimiento laboral excelente; luego, encontró un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.589 , esto indica una relación inversa entre las variables analizadas; en otras palabras, cuando se incrementa la presencia de burnout en los empleados, se evidencia menor rendimiento laboral.

De la discusión realizada, se deduce que, el síndrome de burnout y el desempeño laboral, guardan una relación inversa, esto es, si el desempeño laboral se contrae, es resultado de un aumento del síndrome de burnout; sin embargo, también se halló asociación directa entre el burnout y desempeño ocupacional, cuya explicación se sintetiza en el hecho que, a una mejora en el síndrome de burnout le corresponde un mejor desempeño laboral.

Conclusiones

Se concluye que el síndrome de burnout se relaciona de manera inversa y significativa con el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Pichari N. 1-4, región Cusco. El agotamiento emocional y la despersonalización influyen negativamente en el desempeño laboral, mientras que la realización personal lo favorece. En consecuencia, resulta fundamental que las instituciones de salud implementen estrategias preventivas y de intervención que permitan reducir el desgaste profesional y

mejorar el desempeño laboral, en concordancia con los objetivos planteados en la investigación.

Referencias bibliográficas

- Aguilar Morales, J. E., & Vargas Mendoza, J. E. (2010). Trabajo en equipo. *Network de Psicología Organizacional*. Obtenido de <https://www.procase-elearning.cl/Demos/aaau/docs/Trabajo%20en%20Equipo.pdf>
- Álvarez Gallego, E., & Fernández Rios, F. (1991). El síndrome de Burnout o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265.
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica de Administración Valor Agregado*, 7(1), 109-121. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernal Guerrero, A. (2009). El concepto de "Autorrealización" como identidad personal. Una revisión crítica. *Revista de Ciencias de la Educación*(16), 11-23. Obtenido de <https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/view/10100>
- Cardona, P., & Wilkinson, H. (2006). Trabajo en equipo. *Bussines School - Occasional Paper*. Obtenido de <https://arodi.yolasite.com/resources/Trabajo%20en%20equipo-IESE.pdf>
- Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina*, 4(2), 684-703. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Cruzado, L., Nuñez Moscoso, P., & Rojas Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Revista Neuro-Psiquiatría*, 76(22), 120-125. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3720/372036944009.pdf>

- Durán Ascencio, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial Elearning S.L. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GG12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=trabajo+en+equipo&ots=4_5x3NKPAq&sig=rec-AfTks_cEg4LPpkR4YpM-HZE#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false
- Gutiérrez Valencia, D. J., & Pando Urbina, J. L. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca*. Tesis de Maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/897>
- Lacunza, A. B., & Contini, E. N. (2016). Relaciones interpersonales positivas: los adolescentes como protagonistas. *Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad*, 16(2). doi:<http://dx.doi.org/10.18682/pd.v16i2.598>
- Quiroz, E. (17 de Mayo de 2023). *El valor de la experiencia laboral*. Obtenido de LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pulse/el-valor-de-la-experiencia-laboral-eduardo-quiroz/?originalSubdomain=es>
- Sierra Siegert, M. (2008). La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 37(1), 40-55. Obtenido de
- Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272010000200009&script=sci_arttext&tlng=en



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N°0152-2025-UNSCH-EPG/OGH

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 De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

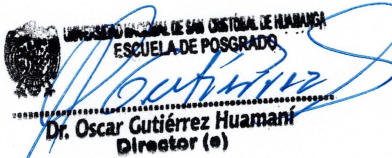
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Tania Mercedes APAICO ROBLES
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL
TÍTULO DE TESIS	Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N.I.4, Región Cusco 2024
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	13% de similitud
N° DE TRABAJO	2851045148
FECHA	24 de diciembre de 2025

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.

24 de diciembre de 2025.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Oscar Gutiérrez Huamani
Director (e)

CC.
Archivo
OGH/rjcg

Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N.I.4, Región Cusco 2024

por Tania Mercedes APAICO ROBLES

Fecha de entrega: 24-dic-2025 04:51 a. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2851045148

Nombre del archivo: Burnout_y_Desempe_o_Laboral_Tania_Apaico_R._Art.cientifico.docx (1.36M)

Total de palabras: 25157

Total de caracteres: 116184

Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud Pichari N.I.4, Región Cusco 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%
10	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	Apaza Zapana, Ruth. "El clima organizacional y su desempeño laboral del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca región Puno periodo	<1%

2016 – 2017", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

12 Submitted to Universidad Andina del Cusco <1 %
Trabajo del estudiante

13 repositorio.unu.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

14 Submitted to Universidad de San Martin de Porres <1 %
Trabajo del estudiante

15 repositorio.cidecuador.org <1 %
Fuente de Internet

16 repositorio.unap.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

17 Davila Zavaleta, Mery Jane. "Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería del área no COVID-19 en un hospital de Chimbote, 2022", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) <1 %
Publicación

18 Submitted to Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas <1 %
Trabajo del estudiante

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°00856-2025-UNSCH-EPG/D.

Siendo las 04:00 p.m. del 10 de octubre de 2025 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 **Mg. ROALDO PINO ANAYA** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. EDGAR HUARANCCA AGUILAR** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. PELAYO HILARIO VALENZUELA** y el **Mtro. LUIS RENAN HUAMAN MEJIA**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD PICHARI N.I.4, REGIÓN CUSCO 2024**, presentado por la **Bach. TANIA MERCEDES APAICO ROBLES**. Teniendo como asesor al **DR. FREDDY MANUEL CAMACHO DELGADO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**. 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: Quince (15).

CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	<input checked="" type="checkbox"/>
Aprobado(a) por Mayoría.	<input type="checkbox"/>
Desaprobado(a) por Unanimidad.	<input type="checkbox"/>
Desaprobado(a) por Mayoría.	<input type="checkbox"/>

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. TANIA MERCEDES APAICO ROBLES**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**. Siendo las.....6:00.....hrs. se levanta la sesión. Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las.....6:00.....hrs. del 10 de octubre de 2025.

.....
Mg. ROALDO PINO ANAYA
Director(e) de la Escuela de Posgrado.

.....
Dr. EDGAR HUARANCCA AGUILAR
Director de la UPG-FCEAC

.....
Dr. PELAYO HILARIO VALENZUELA
Miembro.

.....
Mtro. LUIS RENAN HUAMAN MEJIA
Miembro.

.....
Dr. JOSE ALARCON GUERRERO
Secretario Docente.

Observaciones:

.....
.....
.....